

“ And never the twain shall meet ”

Als beleid uitgaat van eigen regie en uitvoering moet uitgaan van wantrouwen, zijn (jonge) burgers het kind van de rekening.

*Jaarbeschouwing Ombudsman Metropool Amsterdam/
Kinderombudsman Amsterdam 2020*

Mei 2021

Inhoudsopgave

- 3 Schizofrene Sturing**
- 4 De wieken van de molen**
- 5 Totaalcijfers**
- 6 Amsterdam
- 7 Almere
- 8 Zaanstad
- 9 Amstelveen
- 10 Overig

Schizofrene Sturing

Arre Zuurmond, Ombudsman Metropool Amsterdam

Het jaar 2020 was in vele opzichten een bijzonder jaar. Allereerst natuurlijk vanwege corona. Wat ons is overgefallen, is dat alle gemeenten in razend tempo vele maatregelen hebben genomen om de gevolgen van deze pandemie op te vangen. Medewerkers van de gemeenten hebben soms zelfs in de weekenden doorgewerkt, bijvoorbeeld om de grote aantallen Tozo-aanvragen zo snel mogelijk af te handelen.

Maar in datzelfde jaar ontvouwde zich de Kinderopvangtoeslag-affaire. Die is grotendeels veroorzaakt door de Rijksbelastingdienst, maar heeft veel impact gehad op de inwoners van de metropoolregio. Voor Amsterdam schatte de belastingdienst dat er ongeveer 1700 gedupeerden waren, en voor Almere was de schatting ongeveer 1400.

Deze gedupeerden hebben lange tijd in de kou gestaan, zijn soms hun woning kwijtgeraakt, hebben gedwongen geleefd onder de armoedegrens, en hebben tegen de stroom in moeten zorgen voor hun kinderen. De ouders moesten ervaren dat niet alleen de belastingdienst, maar ook de rechterlijke macht, de Raad van State, de schuldhulpverlening, en vele andere overheidsinstanties hen in de kou hebben laten staan. Ook als gemeentelijke ombudsman heb ik de enkele ouder die zich bij mij meldde, niet kunnen helpen. Omdat het primair de Rijksbelastingdienst betrof, hebben wij hen doorverwezen naar de Nationale Ombudsman. Maar naar diens rapporten werd niet geluisterd, laat staan dat daarnaar gehandeld werd.

Inmiddels zijn de gemeenten begonnen deze ouders te helpen. Maar terugkijkend op deze situatie zie je dat er sprake is van 'schizofrene sturing'. Enerzijds gaat de politiek uit van eigen regie en zelfsturing. Mensen worden geacht hun eigen leven te leiden, zelf aan het stuur te staan van hun ontwikkeling, en zelf de keuzen te maken. Deze alom gewaardeerde eigen verantwoordelijkheid betekent dat je zelf aanvragen moet indienen, dat je zelf bezwaar moet maken als je het niet eens bent met een overheidsbesluit, en dat je zelf alles met alle overheidsdiensten moet regelen. En als regel geldt: hoe kwetsbaarder, hoe meer overheidsdiensten je moet betrekken.

Kom je vervolgens bij overheidsinstanties terecht, dan geldt daar een heel ander principe: namelijk het principe van wantrouwen. Alles wat je van overheidsdiensten wilt betrekken, moet aangevraagd worden, en bij elke aanvraag moet je tal van bewijzen leveren. Bij de kinderopvangtoeslag gold dus het politieke uitgangspunt dat je als ouder volledig verantwoordelijk was voor de ingehuurde kinderopvang (de toeslag werd juridisch als subsidie gezien), en moest je vervolgens vanwege ambtelijke normen elk uur kunnen verantwoorden. Zo niet, dan werd de toeslag van het hele jaar teruggevorderd. De overheid schond tal van regels, zoals het hanteren van informatie over een tweede nationaliteit, en het niet hanteren van de beslagvrije voet en stapelde fout op fout (soms tot vier keer toe ingeleverde documenten kwijtraken, 1,5 jaar doen over bezwaarprocedure, etc.), maar hield vanuit haar wantrouwen de burger aan ongekend strenge normen.

Er is over dit ongekend onrecht veel te zeggen, maar hier willen wij er één punt uit halen: je kan als overheid niet op politiek niveau uitgaan van zelfregie en eigen verantwoordelijkheid, terwijl je de ambtelijke organisatie laat handelen vanuit maximaal wantrouwen. Dan beloof je beleids-

matig zaken die in de uitvoering omslaan in het tegenovergestelde. Wat er in de toeslagenaffaire is gebeurd, is veel extremer dan Franz Kafka ooit heeft kunnen bedenken, en de politiek, ook de plaatselijke politiek, zal zich de fundamentele vraag moeten stellen of zij, ondanks alle goede bedoelingen die aan veel beleid ten grondslag liggen, niet – aan het eind van de dag – de burgers eerder in de problemen brengt, dan dat zij werkelijk een helpende hand biedt. De bureaucratische rigiditeit, de overgejuridiseerde formele striktheid, de verkokerde op efficiency gerichte organisatievorm en de talrijke controle-instanties die elk afzonderlijk de uitvoerende professionals overladen met instructies en beperkingen, maken dat de uitvoering van het beleid zich soms ontpopt als een ware nachtmerrie, terwijl niemand dat zo bedoeld of gewild heeft.



Arre Zuurmond

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to be 'Arre Zuurmond'.

De wieken van de molen

Anne Martien van der Does, Kinderombudsman

Ook bij de kinderombudsman werd 2020 gekenmerkt door corona. En daarbij past ook een positief geluid: vanaf het begin van de eerste lockdown hebben eindelijk veel ambtenaren, (school)bestuurders, leerkrachten en hulpverleners heel hard gewerkt om alle kinderen zo goed mogelijk te helpen. Er zijn heel veel laptops beschikbaar gesteld, Wifi-hotspots georganiseerd, kinderen die dat nodig hadden konden naar school of de opvang, er werden bezoeken afgelegd bij kinderen die zich niet lieten zien en er kwam een fantastisch Midzomer Mokum met vakantieactiviteiten voor kinderen. En als er al eens een klacht bij de kinderombudsman kwam werd die meteen opgepakt en opgelost. Kortom: Amsterdam liet zich van zijn beste kant zien.

Des te triester is het dat wij nu ervaren dat de rek eruit is, steeds meer kinderen en jongeren hebben echt last van alle coronamaatregelen. Laagdrempelige hulp via de Ouder- en Kindteams is nog betrekkelijk snel te organiseren, maar voor steeds meer kinderen is er meer nodig. En dan zijn er wachtlijsten, die zijn niet zomaar weg met een vat vol goede wil.

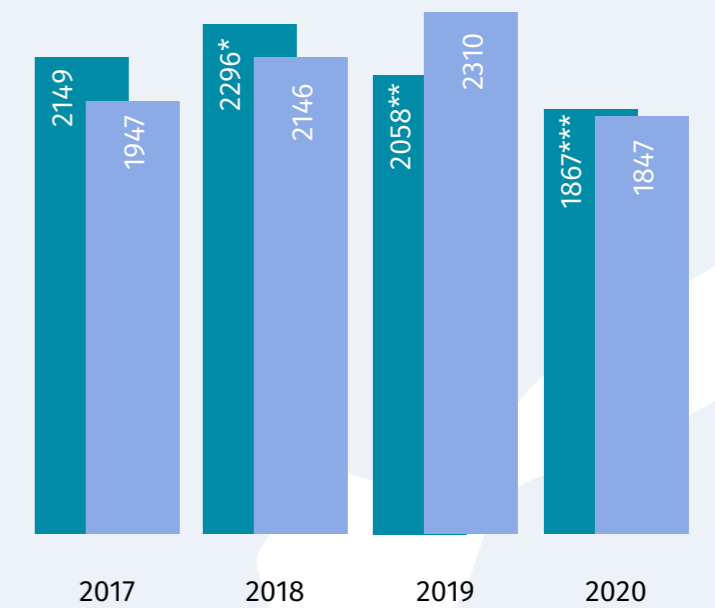
Intussen gaat ondanks corona het 'gewone' leven door. En ligt – zoals we in het Verdrag inzake de rechten van het kind (IVRK) hebben afgesproken – de eerste verantwoordelijkheid voor kinderen bij hun ouders. Maar sommige ouders zitten knel tussen instanties die niet (kunnen) helpen, worden geconfronteerd met wantrouwen van instanties en ervaren de gevolgen van armoede en niet-adequate huisvesting. Waardoor er in hun hoofd geen rust meer is om er te zijn voor hun kinderen. Daarmee zijn die kinderen dubbel slachtoffer van de schizofrene sturing waar de ombudsman over spreekt. Voeg daarbij dat de jeugdhulpketen een moloch is, waarin het weleens lijkt dat wat eens is opgeschreven, voor altijd geldt en in ieder rapport terugkomt. Terwijl iedere schakel in de keten de veiligheid van kinderen vooropstelt, vertellen ouders en kinderen ons dat al die schakels geen aandacht lijken te hebben voor de waarheid achter de vele verschillende verhalen. Waarmee jeugdhulp een draaiende molen is, waarvan de wieken soms maar tikken uit blijven delen en waarvan ouders en kinderen niet weg kunnen lopen.

In de zaken die ik in 2020 voorbij heb zien komen hadden jeugdhulpverleners onverminderd last van vastlopende systemen. Want als je ziet dat ouders hun stinkende best doen kan je wel willen dat kinderen bij die ouders opgroeien, maar wat als die ouders geen huis hebben? Er zijn gelukkig mooie initiatieven in de jeugdzorg, waar de vele betrokken organisaties steeds meer met elkaar gaan samenwerken. Het is te hopen dat zij daardoor ook in staat zullen zijn om meer preventief maatwerk te leveren om een passende oplossing te vinden voor gezinnen en kinderen in nood. In plaats van de wieken van de molen maar door te laten draaien en steeds opnieuw weer tikken uit te laten delen.



A handwritten signature in brown ink, appearing to read 'AM', with a long horizontal line extending to the right.

Totaalcijfers



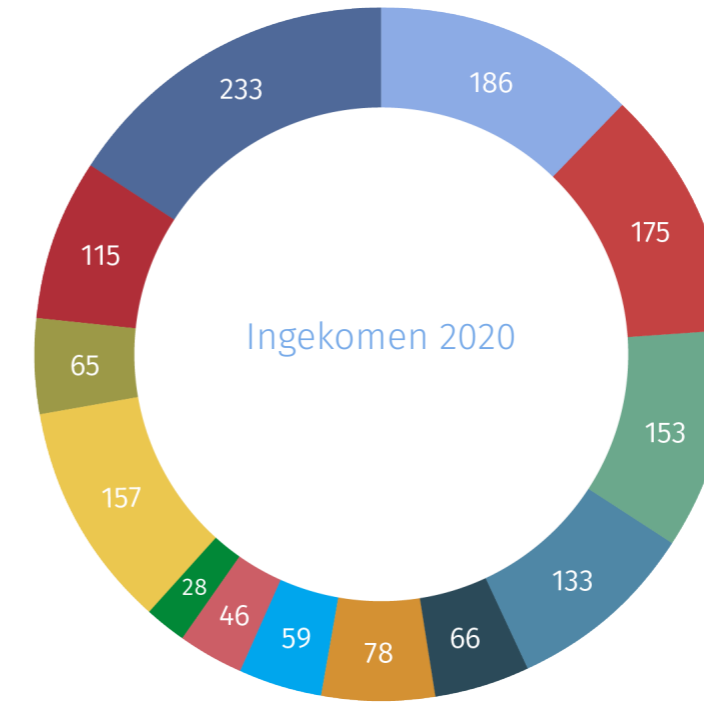
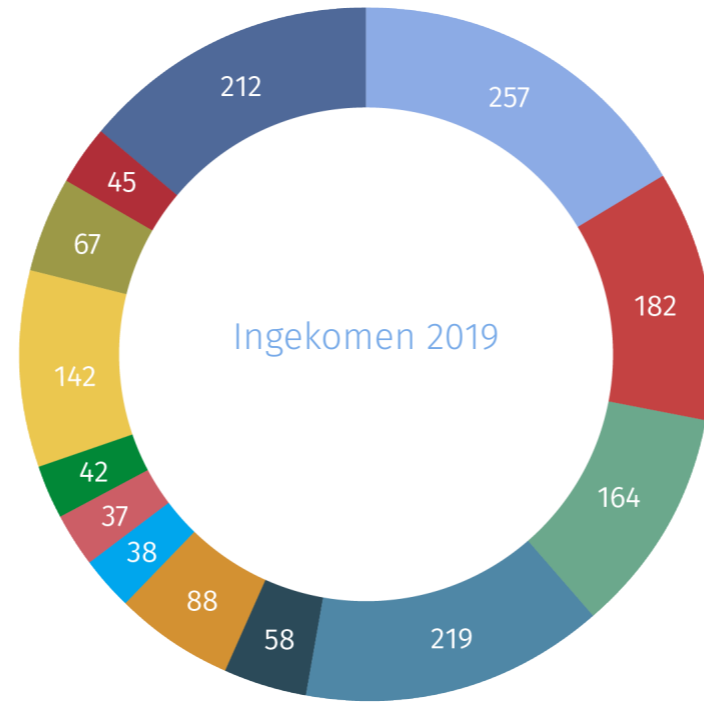
■ Totaal aantal ingekomen zaken per jaar
■ Totaal aantal afgehandelde zaken per jaar

[*] incl. 271 verzoeken over niet gemeentelijke instanties

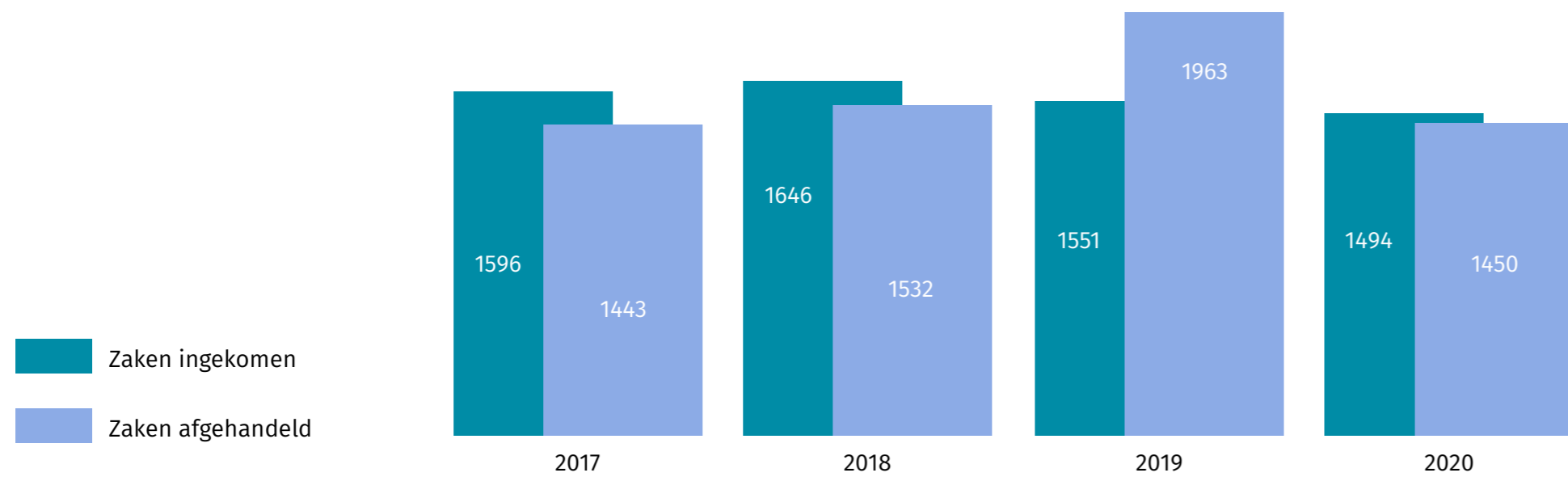
[**] incl. 151 verzoeken over niet gemeentelijke instanties

[***] incl. 92 verzoeken over niet gemeentelijke instanties

Amsterdam



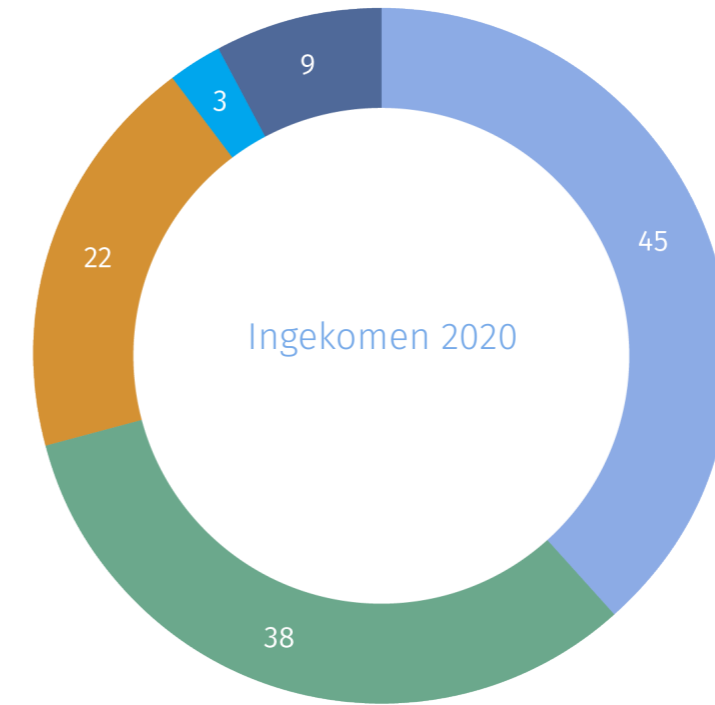
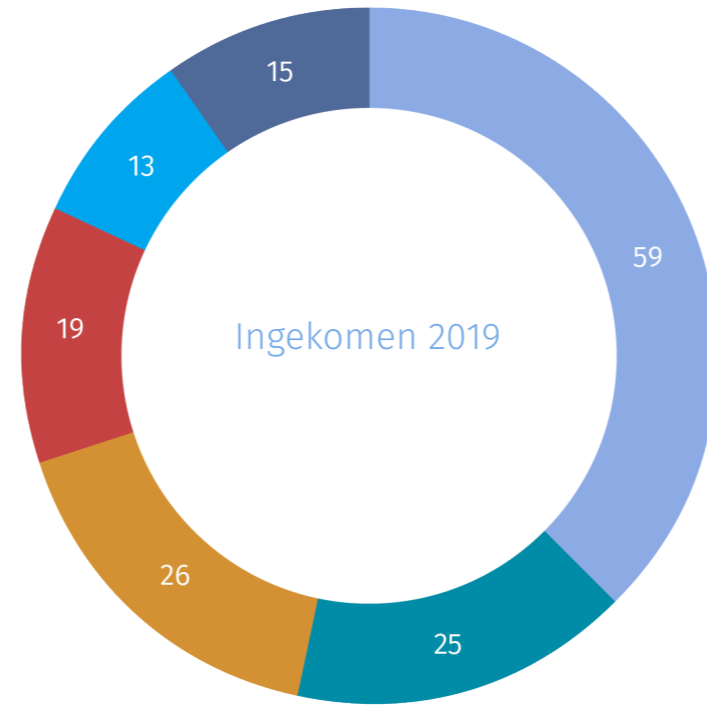
- Stadsdelen
- Werk, Participatie en Inkomen
- Belastingen
- Onderwijs, Jeugd en Zorg
- Wonen
- Dienstverlening
- Verkeer en openbare ruimte
- Basisinformatie
- Waternet
- Parkeren
- Grond en ontwikkeling
- Stadsbeheer
- Overig



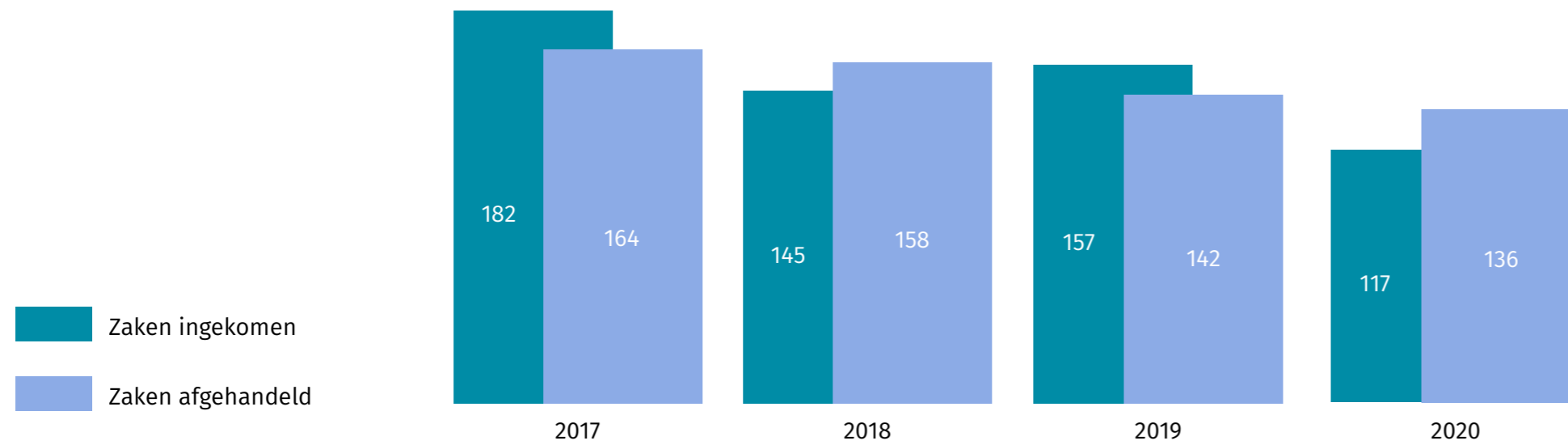
Almere



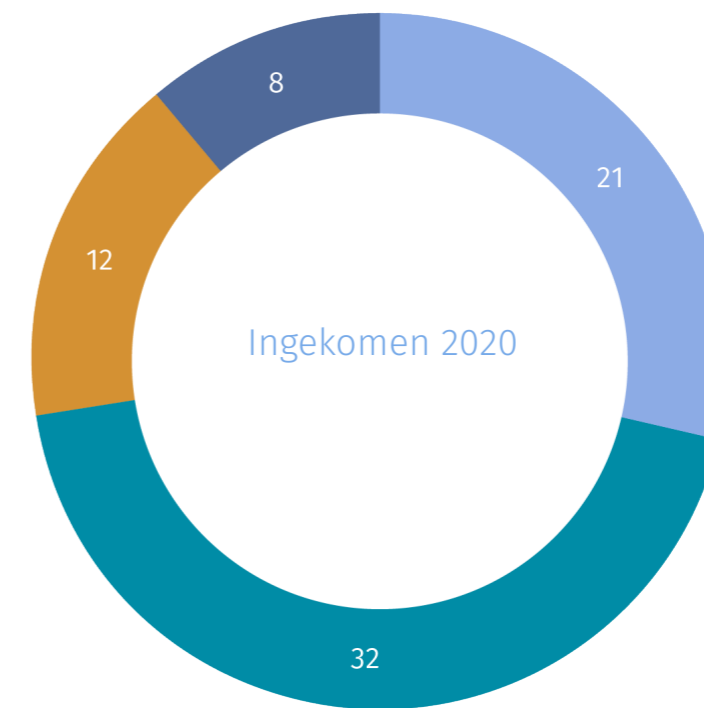
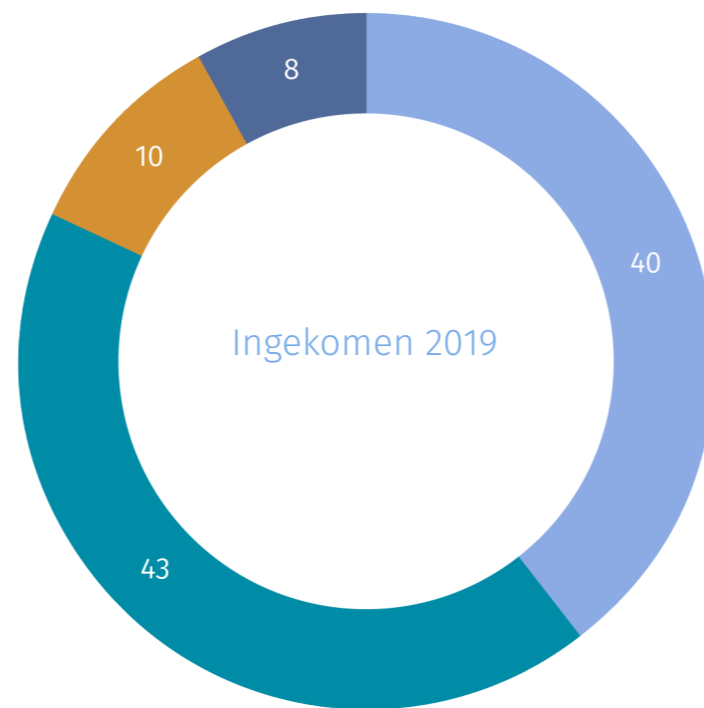
- Sociaal domein
- Stadsbeheer
- Publiekszaken
- Stedelijke ontwikkeling
- ZSM
- Overig



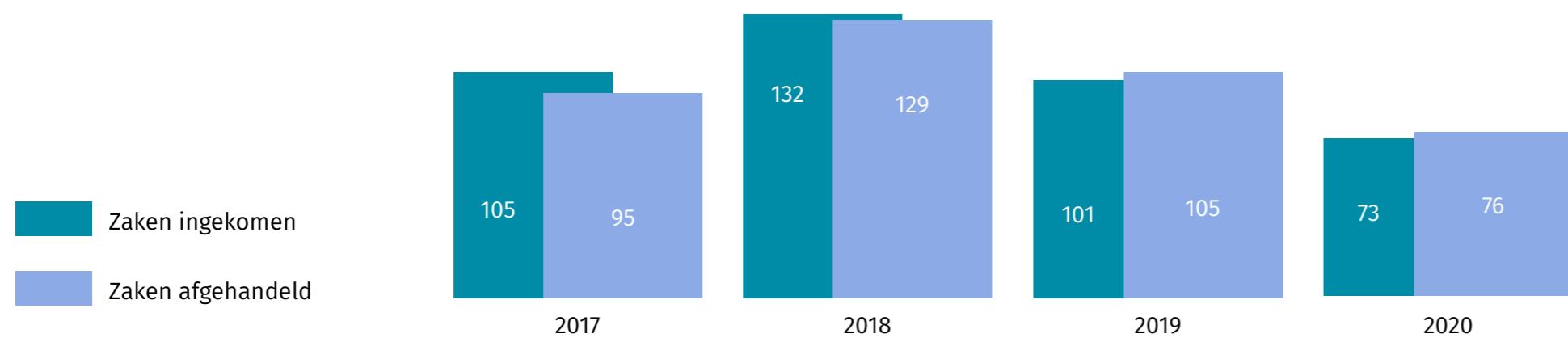
- Sociaal
- Fysiek
- Dienstverlening
- ZSM
- Overig



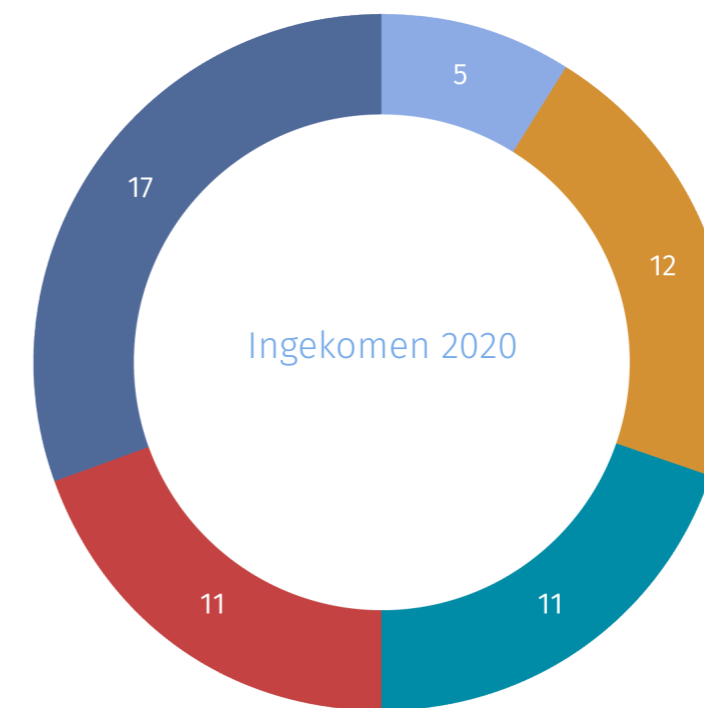
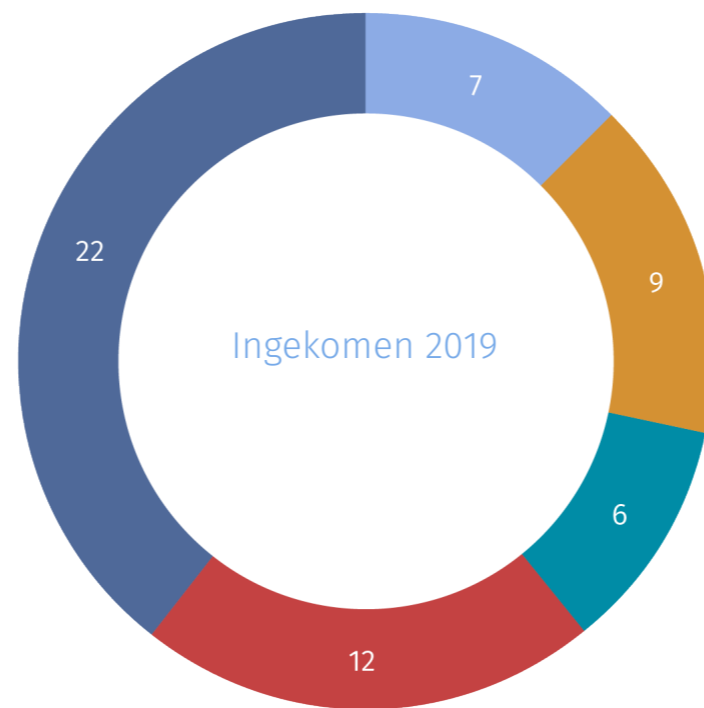
Zaanstad



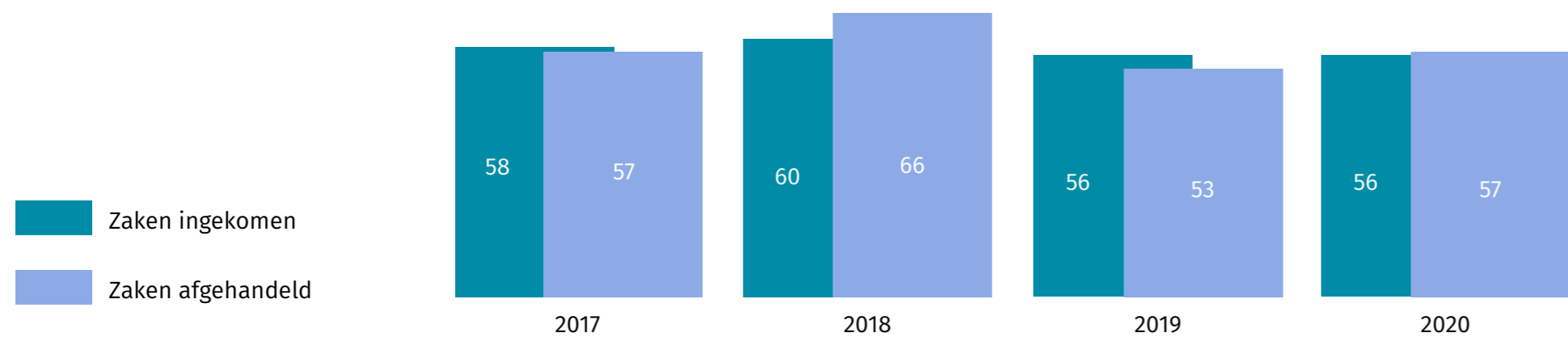
- Dienstverlening en bedrijfsvoering
- Maatschappelijke Ontwikkeling
- Stedelijke Ontwikkeling
- Overig



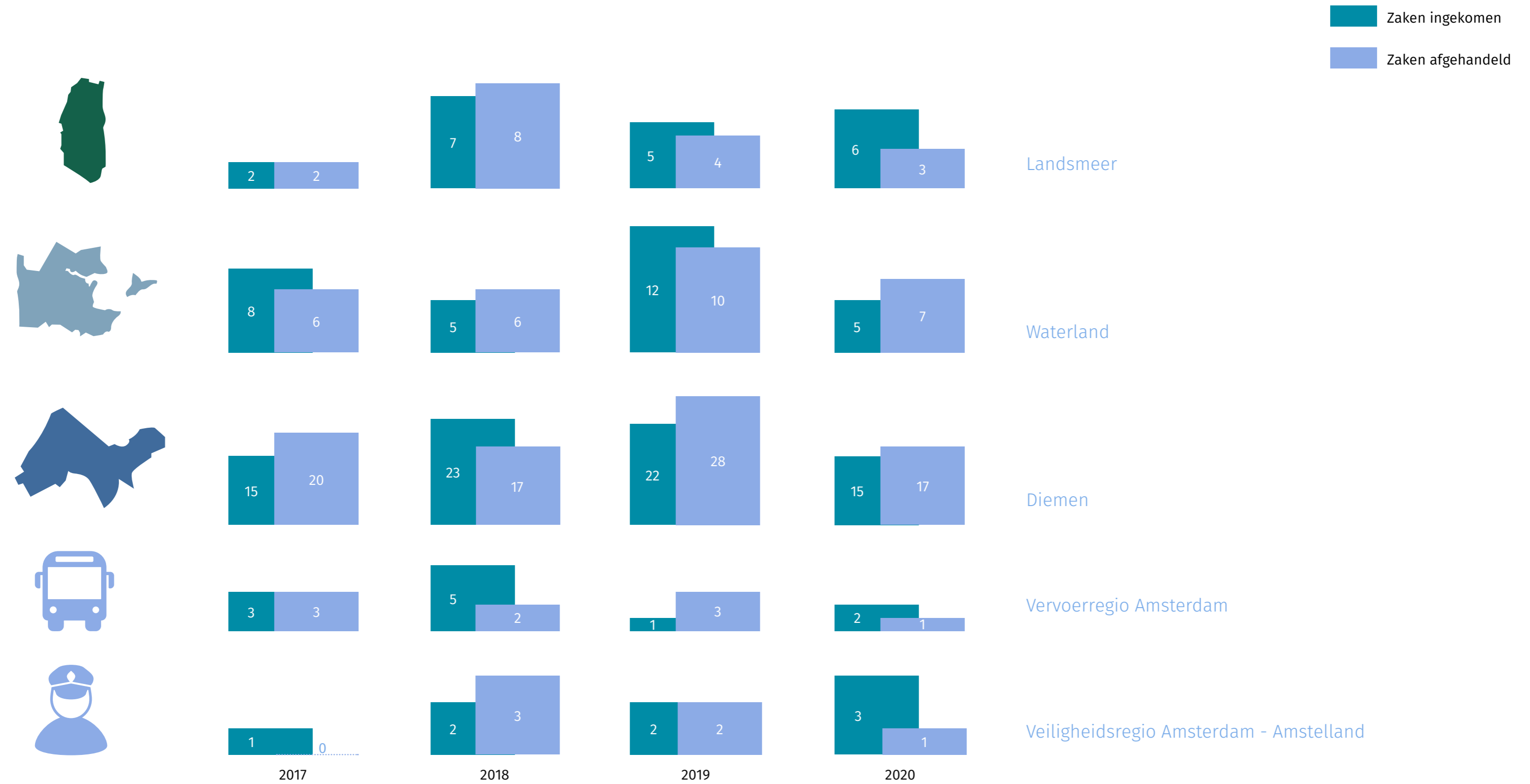
Amstelveen



- Jeugd en Samenleving
- Publiekszaken
- Sociale voorzieningen
- Veiligheid, Vergunningen en Handhaving
- Overig



Overig



Mei 2021