



Onderwerp Evaluatie functie gemeentelijke jongerenombudsman

Steller D. Vogelzang

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

1

Telefoon (050) 367 74 43 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 7148205

Datum 31-10-2018 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

**Aanleiding**

De gemeente Groningen heeft als ambitie dat jongeren positief opgroeien. Dat houdt in dat jongeren in de gemeente in staat moeten zijn hun talenten te ontwikkelen en op te groeien in een veilige en stimulerende omgeving. Het aanstellen van een gemeentelijke jongerenombudsman is een middel om bij te dragen aan deze ambitie. Wij informeerden uw raad hierover in de raadsbrief jongerenombudsman 12-07-2016 (kenmerk: 5777927) en raadsvoorstel aanstelling gemeentelijke jongerenombudsman 7-2-2017 (kenmerk: 6046351).

In overeenstemming met de gemeentewet, waarin de aanstellingstermijn wettelijk is vastgesteld op 6 jaar, is de jongerenombudsman aangesteld voor een dag in de week gedurende een periode van 6 jaar. Zoals aangekondigd in het raadsvoorstel (kenmerk: 6046351), zal de functie na één jaar worden geëvalueerd en zo nodig worden aangepast. Voor een zorgvuldige evaluatie hebben we met veel verschillende partners gesproken, ieder met een ander perspectief. Dit proces heeft iets meer tijd gekost dan van tevoren was ingeschat, waardoor u deze brief nu ontvangt en het niet meer mogelijk is om deze brief ook op de agenda te plaatsen van uw laatste raadsvergadering.

In de bijlage vindt u de vacaturetekst zoals die in begin 2017 is uitgezet. Hieronder volgt de evaluatie betreffende de functie gemeentelijke jongerenombudsman.

**Aanpak evaluatie**

Samen met Marike Klappe, de gemeentelijke jongerenombudsman, zijn we tot een selectie gekomen van zowel medewerkers van het ombudsbureau als

gemeenteambtenaren en externe partners. Met hen hebben we gesproken over de functie gemeentelijke jongerenombudsman.

Voor de evaluatie van de functie jongerenombudsman kijken we naar een drietal onderdelen. We kijken naar de functie met de bijbehorende opdracht die haar is meegegeven, naar de resultaten tot nu toe en naar de positionering ten opzichte van de gemeentelijke ombudsman.

### **Terugblik, wat was het plan**

De jongerenombudsman is een aanspreekpunt voor jeugdigen tot 23 jaar en hun ouders en levert een bijdrage aan onze ambitie positief opgroeien. De jongerenombudsman begeeft zich proactief in jongeren-netwerken en maakt jongeren bewust van hun (kinder)rechten. De jongerenombudsman is een herkenbaar aanspreekpunt waar jongeren hun ideeën, wensen en kansen bespreekbaar kunnen maken. Aan de hand van de opgedane kennis is de jongerenombudsman in staat om de gemeente een scherp en onafhankelijk beeld te presenteren van de stand van zaken in onze stad met betrekking tot de rechten van het kind, zodat zij talentvol en veilig kunnen opgroeien. Tot slot heeft de jongerenombudsman, in overleg met de gemeentelijke ombudsman en/of de nationale kinderombudsman een rol in de verheldering en uitvoering van de 2e lijns klachtafhandeling in het jeugddomein. Over deze taken rapporteert de jongerenombudsman aan de raad middels een jaarverslag en eventueel tussentijdse rapportages.

De jongerenombudsman is toegevoegd aan het bureau van de gemeentelijke ombudsman en wordt ondersteund door een deeltijd medewerker.

### **Uitkomsten evaluatie**

#### *De functie en bijbehorende opdracht*

De verwachtingen bij de functie 'gemeentelijke jongerenombudsman' komen veelal overeen. Enerzijds is zij een belangenbehartiger voor jongeren, is ze een (herkenbaar) aanspreekpunt voor jongeren en maakt ze hen bekend met hun rechten. Ook doet ze onderzoek naar wat er speelt bij jongeren, en kan daarmee een kritisch, onafhankelijk beeld schetsen naar bestuurders om belangrijke onderwerpen geagendeerd te krijgen. Anderzijds is ze ook een bemiddelaar richting de overheid, een onafhankelijk persoon tussen de jongeren en de partij waarmee een conflict is, gaat ze op zoek naar oplossingen en handelt ze klachten af.

Bij het lezen van opdracht die is meegegeven aan de gemeentelijke jongerenombudsman valt iedereen op dat deze opdracht heel breed is. Dit biedt kansen, zo is er veel ruimte voor eigen invulling en kunnen er verschillende thema's worden geaccentueerd wanneer de gemeentelijke jongerenombudsman dat nodig acht. Echter mist er een essentieel aspect bij de opdracht die, zoals hierboven reeds genoemd staat, wel wordt verwacht bij de functie 'gemeentelijke jongerenombudsman'. Het gaat hier om de (onafhankelijke) klachtenafhandeling. De titel doet vermoeden dat de

jongerenombudsman ook in noodzakelijk situaties de bevoegdheden heeft om te komen tot een oplossing.

#### *Resultaten tot nu toe*

De gemeentelijke jongerenombudsman heeft een signalerende functie en is een aanspreekpunt, hier is een stijgende lijn in te zien. Er zijn steeds meer gesprekken met jongeren waar iets uitkomt en er komen steeds meer telefoontjes binnen. Vooral ouders of professionals lijken de functie steeds beter te kennen en zijn enthousiast, het is nog niet helemaal duidelijk of jongeren de functie al hebben ontdekt en zelf de gemeentelijke jongerenombudsman weten te vinden. Zo is er bijvoorbeeld een tweewekelijks spreekuur bij Jimmy's waar geen jongeren op af komen en ook op WhatsApp komt niks binnen. Per september is er geen spreekuur meer. Jongeren die vastlopen en waar Jimmy's, behalve luisteren, niets voor kan doen of jongeren die een signaal willen afgeven, worden doorverwezen naar de gemeentelijke jongerenombudsman. Daarnaast wordt er een maandelijks gesprek gepland tussen Jimmy's en de gemeentelijke jongerenombudsman.

Ook wordt er positief opgemerkt dat er korte lijntjes zijn om onderling jongeren snel door te kunnen verwijzen of warm over te dragen naar een andere, beter passende, instantie. De gemeentelijke jongerenombudsman is tevens een toegevoegde waarde doordat ze kan dienen als paraplu-functie. Zij heeft het overzicht van een breder spectrum en kan daar als onafhankelijk persoon voor verbinding en versterking zorgen. Dit is nu nog niet direct expliciet terug te zien in de resultaten, maar de verwachting is dat dit enkel wat tijd nodig heeft.

Op het gebied van de rechten van het kind is veel ingang gezet, zoals goede samenwerking met de Stichting Bevrijdingsbos en met organisaties die zich bezighouden met de rechten van het kind. De jongerenombudsman brengt ook daar verbinding en samenwerking tot stand met het doel om krachten te bundelen en zo een krachtig pleidooi te houden voor de rechten van kinderen.

Daarnaast is er een onderzoek geweest naar de tweedelijns klachtenafhandeling in de jeugdhulp. Met dat onderzoek kan de opdracht als voldaan worden beschouwd. De jongerenombudsman zal de aanbevelingen gebruiken om de rol en functie van jongerenombudsman op het terrein van de jeugdhulp te articuleren en uit te werken.

#### **Conclusies evaluatie**

De functie jongerenombudsman wordt gezien als een toegevoegde waarde voor de gemeente Groningen. Een onafhankelijk persoon die de belangen van jongeren kan behartigen, een verbindende rol heeft binnen het hele jeugddomein en een uitkomst kan bieden bij conflicten. Tegelijk wordt het ook duidelijk dat de functie nog in de kinderschoenen staat. Het nodige is in gang gezet op het gebied van bekendheid en het bereiken van jongeren, maar het is nog onvoldoende duidelijk wat met die opbrengst gebeurt of wat de

vervolgstappen zijn. Ook hebben we nog geen scherp en onafhankelijk beeld gekregen hoe het ervoor staat met de jongeren in de stad. De opdracht die de gemeentelijke jongerenombudsman heeft meegekregen was erg breed en weinig resultaatgericht. Daarnaast was er geen rekening gehouden met de tijd die het kost om een netwerk en naamsbekendheid op te bouwen. Het is wenselijk om voor de komende periode een meer concrete en resultaatgerichte opdracht mee te geven, waarbij mee focus wordt aangebracht.

Hoewel de verwachtingen van de functie vrijwel helemaal overeenkomen met de praktijk, zit er één duidelijk verschil in. Dit verschil zit in het al dan niet klachten afhandelen. In de meeste gevallen kan de gemeentelijke jongerenombudsman conflicten op een laagdrempelige wijze oplossen door te bemiddelen tussen de twee partijen. In de uitzonderlijke gevallen is er een warme overdracht naar de nationale kinderombudsman of de gemeentelijke ombudsman, welke de klacht verder afhandelen. Wij zien daarom nu geen noodzaak om de functie van de gemeentelijke jongerenombudsman aan te passen

### **Overige signaleringen**

Tijdens de inhoudelijke evaluatie liepen we tegen een aantal zaken aan die meer in de randvoorwaardelijke sfeer zitten. Het betrof hier het aantal uren van de functie, het werkbudget en de formele relatie tussen ombudsman en jongerenombudsman. Deze zaken hebben ook een invloed kunnen spelen in de resultaten tot dusver en zodoende geven we ze hieronder weer.

#### *Aantal uren van de functie*

Tot voor kort was de functie gemeentelijke jongerenombudsman voor één dag in de week ingesteld. Het bleek in de gegeven tijd lastig om zowel de taken van de functie uit te voeren als de naamsbekendheid te vergroten. Daarom is voor het laatste half jaar van 2018 de functie tijdelijk verruimd naar twee dagen in de week. De gedachten wat betreft het aantal uren zijn wat verdeeld. Enerzijds wordt de functie met één dag in de week als prima ervaren. Met goede prioritering en planning kan er veel worden bereikt in één dag in de week. Dan is het wel noodzakelijk dat er ook aan de juiste verwachtingsmanagement wordt gedaan. Anderzijds wordt er aangegeven dat het op deze wijze weinig tot geen toegevoegde waarde kan hebben. Er kan eigenlijk niet over een aanspreekpunt gesproken worden, wanneer jongeren enkel haar kunnen benaderen op die ene dag. Ook zou je voor een goed kritisch beeld wat meer ruimte moeten hebben om onderzoek te doen naar trends, maar ook hier is in de huidige situatie geen tijd voor

Met de ondersteunende medewerker kan de bereikbaarheid en aanspreekbaarheid van de gemeentelijke jongerenombudsman worden verbeterd. Ook kan er op die manier naar de jongeren aan verwachtingsmanagement worden gedaan. Met andere woorden, de gemeentelijke jongerenombudsman of de ondersteuner kan op het moment

dat er iets binnenkomt de afweging maken om direct hulp te bieden of om aan te geven wanneer ze in staat zijn inhoudelijk te reageren. De verwachting is wel dat wanneer de functie groeit en de gemeentelijke jongerenombudsman een bekend gezicht is, de functie dan wel meer tijd vraagt.

#### *Werkbudget*

De gemeentelijke jongerenombudsman heeft werkbudget nodig om haar werk te kunnen doen en haar bekendheid te vergroten. In de huidige situatie maakt de jongerenombudsman gebruik van het budget van de ombudsman. De gemeentelijke jongerenombudsman heeft de wens om een eigen werkbudget te hebben, waaruit kosten kunnen worden gedekt die gemaakt worden met bijvoorbeeld werksessies of focusgroepen.

#### *Onderlinge samenwerking*

De gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke jongerenombudsman zijn gelijkwaardige functies. Toch wordt dit in de praktijk anders ervaren. Dit komt mede door bovenstaand punt met betrekking tot het werkbudget. Dit betekent dat er in de toekomst verder nagedacht moet worden over de formele relatie ombudsman-jongerenombudsman. Hierbij moet ook gekeken worden naar de huisvestingssituatie.

#### **Ons advies**

Het is nog te vroeg om over de concrete invulling uitspraken te doen. We adviseren daarom om het oorspronkelijk besluit in stand te houden. Dat betekent dat de gemeentelijke jongerenombudsman een dag in de week blijft aangesteld, met ondersteuning voor die dag. Daarnaast blijven de bevoegdheden van de functie hetzelfde.

Wel adviseren wij de werkgever, commissie van de raad, om na de herindeling met de jongerenombudsman en de ombudsman in gesprek te gaan. Onderwerpen van dit gesprek zijn onder andere het aanscherpen van de opdracht, de functieomvang, de klachtenafhandeling, het werkbudget en de formele relatie tussen ombudsman en jongerenombudsman. Het spreekt voor zich dat de uitkomsten van dit gesprek consequenties kunnen hebben voor de verdere invulling van de functie.

#### **Gemeentelijke herindeling**

Ten tijde van een gemeentelijke herindeling moet een gemeenteraad op grond van artikel 43a van de wet Arhi binnen 15 dagen na herindelingsdatum besluiten om de behandeling van klachten op te dragen aan een gemeentelijke ombudsman. Met de aanstaande herindeling van gemeente Groningen zult u een voorstel aangaande dit besluit ontvangen. Dit voorstel zal bestaan uit een aantal onderdelen, te weten:

- het besluit om de klachtbehandeling op te dragen aan gemeentelijk ombudsman;
- het opnieuw vaststellen van de verordening;
- het (opnieuw) benoemen van de ombudsman;

- het (opnieuw) benoemen van de plaatsvervangend ombudsman;
- het (opnieuw) benoemen van de plaatsvervangend ombudsman met als aandachtsgebied het domein Jeugd.

Gezien de uitkomsten van de evaluatie, stellen wij voor om vooreerst te besluiten tot bestendiging van de huidige situatie.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter den Oudsten", with a horizontal line underneath.

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Teesink", with a horizontal line underneath.

de secretaris,  
Peter Teesink