



Samenvatting

Op 14 augustus 2015 is de Regeling ' burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht' gepubliceerd. Dit heeft geleid tot de instelling van een burgerpanel gericht op het leren op systeemniveau in het sociaal domein, met een adviserende rol aan het college van B&W. Dit burgerpanel is in de Regeling gekoppeld aan een eerstelijns-helpdesk (Bel Cindy). De Regeling is experimenteel van aard en ingesteld voor een periode van 3 jaar waarbij er halverwege en aan het eind van de looptijd een evaluatie dient plaats te vinden.

In april jl zijn de conclusies uit de tussenevaluatie aan het burgerpanel en de raad gepresenteerd. Het college heeft besloten om op basis van deze evaluatie en de reacties van de raad en het burgerpanel de regeling aan te passen. Het burgerpanel zal voortaan via steekproefsgewijze bestudering van beslissingen op bezwaar in de gaten gaan houden of sprake is van systeemfouten waardoor burgers tussen wal en schip vallen. Daarnaast zal de optie worden bekeken dat het burgerpanel optioneel ook signalen over systeemfouten uit andere gemeentelijke meld(klachten)punten en gremia in behandeling kan nemen en/of rechtstreeks met stakeholders gesprekken kan voeren.

Beslispunten

1. Kennis te nemen van de Raadsinformatiebrief (RIB) met als onderwerp 'Toekomst burgerpanel n.a.v. uitkomsten tussenevaluatie' welke wethouder Janssen aan de raad zal verzenden;
2. De Regeling 'Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015' intrekken en vervangen door de Regeling 'Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2017'.

Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 26 juli 2017:

Conform.



1. Aanleiding

Op 14 augustus 2015 is de Regeling 'burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht' gepubliceerd. Deze regeling heeft geleid tot de instelling van een burgerpanel gericht op het leren op systeemniveau in het sociaal domein, met een adviserende rol aan het college van B&W. Dit burgerpanel is in de Regeling gekoppeld aan een eerstelijns-helpdesk (Bel Cindy). De Regeling is experimenteel van aard en ingesteld voor een periode van 3 jaar.

Op 4 april jl. is door onderzoeksbureau BMC een tussenevaluatie gepresenteerd tijdens de stadsronde van de raad. Het eindadvies van BMC is om niet door gaan met de huidige regeling zoals die is opgesteld. Voorafgaand waren de uitkomsten besproken met het burgerpanel, in aanwezigheid van wethouder Janssen. De suggesties vanuit het burgerpanel en de raadsleden tijdens de aansluitende stadsronde, zijn verwerkt in de uiteindelijke beeld- en besluitvorming door het college in deze.

Er is sprake van een burgerpanel dat het stadsbestuur graag blijft inzetten bij het leren en verbeteren op systeemniveau in het sociale domein. Dat is ook conform de afspraken met de raad; de Regeling is experimenteel van aard en ingesteld voor een periode van 3 jaar. Het burgerpanel is daartoe ook bereid en gemotiveerd. Daarom hebben wij besloten om de Regeling 'burgerpanel transitie sociaal domein' niet op te heffen (inclusief burgerpanel), maar aan te passen.

Ook na aanpassing van de Regeling blijft het leren op systeemniveau op basis van burgercasussen het uitgangspunt. Echter, er komen in de praktijk te weinig casussen binnen via de helpdesk 'Bel Cindy'. De casussen zullen in de toekomst gebaseerd worden op de mandaatnota's van de bezwaarprocedures. Het gaat dan om mandaatnota's zoals deze ook aan de wethouder worden voorgelegd ter ondertekening. Het burgerpanel bespreekt de (geanonimiseerde) mandaatnota's onder leiding van een roulerend voorzitter. Iedere vergadering zal een ander lid deze taak vervullen en het gesprek faciliteren. Naast de steekproefsgewijze analyse op de mandaatnota's, overweegt het burgerpanel ook de optie om aanvullend signalen over systeemfouten uit andere gemeentelijke meld(klachten)punten en gremia te behandelen. Een andere optie betreft het voeren van gesprekken met stakeholders door het burgerpanel. Het burgerpanel draagt zorg voor de gevraagde en ongevraagde advisering richting het college in relatie tot gesignaleerde systeemfouten.

De eerstelijns helpdesk 'Bel Cindy' zal niet meer actief worden gepromoot en komt feitelijk te vervallen; de medewerker blijft wel bereikbaar in het geval burgers zich toch nog burgers melden.



Op basis van de door het college vastgestelde 'Regeling burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2017', kan het burgerpanel nog tot augustus 2018 (einde looptijd Regeling) een jaar functioneren en experimenteren met de vernieuwde aanpak. Op dat moment zal door het college op basis van een evaluatie bekeken moeten worden of en hoe voorzetting wenselijk is.

2. Context

De huidige Regeling 'Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht'

3. Gewenste situatie

Het stadsbestuur wil het burgerpanel graag blijven inzetten bij het leren en verbeteren op systeemniveau in het sociale domein. Dat is ook conform de afspraken met de raad; de Regeling is experimenteel van aard en ingesteld voor een periode van 3 jaar. Het burgerpanel is daartoe ook bereid en gemotiveerd.

4. Effect op duurzaamheid en/of gezondheid

Niet van toepassing.

5. Effect op de openbare ruimte

Niet van toepassing.

6. Personeel en organisatie

Niet van toepassing

7. Informatiemanagement en automatisering

Niet van toepassing

8. Financiën

Het stopzetten van de eerstelijns-helpdesk, alsook het ontbreken van de grote aantallen telefoontjes (waarvoor budget gereserveerd was i.v.m. doorgeleiding via gemeentelijk callcenter) en minder kosten op digitale voorzieningen etc. zal leiden tot een kostenreductie in het derde jaar van het burgerpanel van €106.168. De reeds gedane investeringen hebben geleid tot de opstart van het burgerpanel en het ontwikkelen van een werkwijze, alsook het creëren van de juiste procesvoorwaarden om het initiatief effectief te maken.



9. Aanbestedingen

Niet van toepassing

10. Participatie tot heden

Tijdens de stadsronde van 4 april jl. zijn opmerkingen van en discussie tussen raadsleden meegenomen als input bij de verdere ideeënvorming en uitwerking. Het burgerpanel is ook betrokken geweest bij het formuleren van de vernieuwde aanpak, onder andere aansluitend op de BMC-presentatie van de tussenevaluatie aan het burgerpanel.

11. Voorstel

1. Kennis te nemen van de Raadsinformatiebrief (RIB) met als onderwerp 'Toekomst burgerpanel n.a.v. uitkomsten tussenevaluatie' welke wethouder Janssen aan de raad zal verzenden;
2. De Regeling 'Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015' intrekken en vervangen door de Regeling 'Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2017'.

12. Uitvoering, evaluatie en vervolg

Na vaststelling van de vernieuwde Regeling door het college, kan het burgerpanel nog tot augustus 2018 (einde looptijd Regeling) functioneren en experimenteren met de vernieuwde aanpak.

Op dat moment zal door het college bekeken moeten worden of en hoe voorzetting wenselijk is, conform het bepaalde in artikel 10, lid 2 van de Regeling: "Het burgerpanel is een tijdelijke adviescommissie (...) en zal ophouden te bestaan 3 jaren na de instellingsdatum, tenzij Burgemeester en Wethouders op dat toekomstig moment besluiten hiervan af te wijken".

Ook daarvoor vorm een evaluatie de basis, zoals bepaald in artikel 9, lid 2 van de Regeling: "(...). Het burgerpanel evalueert haar taakinvulling, de door haar uitgevoerde werkzaamheden en de daarmee beoogde resultaten halverwege en aan het einde van de looptijd. Hiervan brengt zij telkens verslag uit aan Burgemeester en Wethouders".