



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Toekomst burgerpanel n.a.v. uitkomsten
tussenevaluatie
BEHANDELD DOOR
PLJJ (Rob) Nelissen

DATUM
26 juli 2017
Verzonden: 27 juli 2017
TELEFOONNUMMER
043 350 4110

BIJLAGEN
-
ONZE REFERENTIE
2017-20975

E-MAILADRES
rob.nelissen@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4230

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Context

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).

Burgers die het gevoel hebben tussen de wal en het schip terecht te komen of vinden dat iets toch echt 'beter door de gemeente geregeld' zou moeten worden in het sociaal domein, kunnen zich bij de helpdesk melden. Vervolgens wordt de afweging gemaakt of zaken meteen praktisch opgelost kunnen worden of meer om een oplossing en leren op systeemniveau vragen. In dat geval wordt de casus voorgelegd aan het burgerpanel. Het burgerpanel krijgt de (geanonimiseerde) casus te zien met alle relevante informatie die nodig is om tot een goede afweging te komen. Indien nodig geven zij een advies aan het college. Daarnaast analyseert het burgerpanel periodiek patronen in de klachtenmelding en –afhandeling bij het organisatieonderdeel Sociale Zaken. De Regeling is experimenteel van aard en is ingesteld voor een periode van 3 jaar waarbij er halverwege en aan het einde van de looptijd een evaluatie dient plaats te vinden. De evaluatiemomenten kunnen gezien worden als een moment van (mogelijke) herijking.

Tussenevaluatie Regeling 'burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht'

Tijdens de stadsronde op 4 april jl. heeft bureau BMC de resultaten van de tussenevaluatie van de Regeling "burgerpanel transitie sociaal domein" gepresenteerd aan uw raad. Hun eindadvies is om niet door gaan met de huidige regeling zoals die is opgesteld. In dat kader noemen zij onder andere:

- het feit dat er op jaarbasis relatief weinig meldingen bij de helpdesk binnenkomen en deze -op het moment van evalueren- pas hebben geleid tot één advies van het burgerpanel aan het college;
- het feit dat het burgerpanel zich aan het einde van de keten bevindt, na de wettelijk verplichte routes van beroep en bezwaar. Waardoor een burger over doorzettingsvermogen dient te beschikken.

Ook stellen de onderzoekers de gewetensvraag of er niet wellicht al teveel andere meld(klachten)punten zijn waar de burger terecht kan. Overigens hebben de BMC-onderzoekers direct voorafgaand aan de stadsronde, deze bevindingen ook 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 over de Regeling.



DATUM
26 juli 2017

Aanpassing Regeling

Uit de BMC-evaluatie blijkt duidelijk dat de Regeling voortzetten in dezelfde vorm weinig nuttig is. Echter, er is sprake van een burgerpanel dat wij als stadsbestuur 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. Daarom hebben wij besloten om de Regeling 'burgerpanel transitie sociaal domein' niet op te heffen (inclusief burgerpanel), maar aan te passen. In het kort komt de wijziging op het volgende neer. De gewijzigde Regeling is opgenomen in de bijlage bij deze brief.

Ook in de aangepaste 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. In deze nota's staan de overwegingen voor de beslissingen op bezwaar uitgewerkt. Het gaat dan om mandaatnota's zoals deze ook aan de wethouder worden voorgelegd ter ondertekening. Het betreft ongeveer 500 casussen op jaarbasis.

Elk kwartaal zal het burgerpanel een steekproef uit de casussen analyseren op mogelijke systeemfouten. De secretaris draagt zorg voor het ontvangen, bundelen en anonimiseren van de stukken. Het burgerpanel bespreekt de mandaatnota's onder leiding van een roulerend voorzitter. Iedere vergadering zal een ander lid deze taak vervullen en het gesprek faciliteren. Sinds het aftreden van de oude voorzitter is dit als pilot geprobeerd en effectief gebleken.

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. De secretaris ziet toe op de juistheid en compleetheid van de voorbereiding en begeleidt de roulerende voorzitter. 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 zich toch nog burgers melden.

Vervolg

Op basis van de door het college aangepaste Regeling, 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:

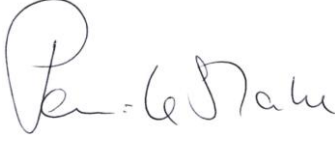
"Het burgerpanel is een tijdelijke adviescommissie (...) en zal ophouden te bestaan 3 jaren na de instellingsdatum, tenzij Burgemeester en Wethouders op dat toekomstig moment besluiten hiervan af te wijken". Ook daarvoor vorm een evaluatie de basis, zoals bepaald in artikel 9, lid 2 van de Regeling: "(...). Het burgerpanel evalueert haar taakinving, de door haar uitgevoerde werkzaamheden en de daarmee beoogde resultaten halverwege en aan het einde van de looptijd. Hiervan brengt zijn telkens verslag uit aan Burgemeester en Wethouders".



DATUM
26 juli 2017

Ik ga ervan uit uw raad hiermee afdoende te hebben geïnformeerd over de toekomst van het burgerpanel als adviescommissie van het stadsbestuur.

Hoogachtend,



b.a.

André Willems,
Wethouder Sociale Zaken, Ouderenbeleid, Stadsbeheer, Sport & Recreatie.

Raadsinformatiebrieven