



Eindevaluatie Burgerpanel Transitie Sociaal Domein



Gemeente Maastricht

Özlem Yalçın
Tom Plat

BMC

YACHT GROUP

Inhoudsopgave

1. Het Burgerpanel Transitie Sociaal Domein
2. Positie Burgerpanel
3. Onderzoeksopdracht
4. Tussenevaluatie 2017
 - 4.1 Samenvatting aanbeveling tussenevaluatie
 - 4.2 Aangepaste regeling
5. Bevindingen eindevaluatie
6. Eindadvies
7. Overige voorzieningen
8. Onderzoeksverantwoording

1. Het Burgerpanel transitie sociaal domein

Op 14 augustus 2015 is de regeling 'Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht' voor de duur van 3 jaar in werking getreden.

Het Burgerpanel transitie sociaal domein heeft tot doel: de transitie in het sociaal domein in Maastricht te monitoren. Vanuit de belevingswereld van burgers wordt gekeken naar de systeemwereld. Dit doet men aan de hand van geanonimiseerde praktijkcasussen. Het gaat daarbij niet om individuele klachtenafhandeling, maar om leren op systeemniveau.

→ Achterliggende gedachte was dat door deze regeling minder burgers tussen wal en schip zouden vallen naar aanleiding van de drie decentralisaties.

2. Positie Burgerpanel

Het burgerpanel is **achter** de bezwaar en beroepsprocedure geplaatst.

Oorspronkelijk idee van een ombudsfunctie die parallel zou lopen aan de klachtenprocedure en bezwaar en beroep was juridisch niet haalbaar gebleken.

- Een burger doorloopt eerst de reguliere klachtenprocedure en/of de bezwaar en beroep procedure
- Steekproefsgewijs worden casussen bekeken op systeemfouten
- Panelleden zijn anoniem
- Er is geen direct contact tussen burger en panel



Cyclus burgerpanel advies

3. Onderzoeksopdracht

Het burgerpanel is een tijdelijke adviescommissie voor de periode van drie jaar. Het burgerpanel evalueert haar taakinvulling, de door haar uitgevoerde werkzaamheden en de daarmee beoogde resultaten halverwege en aan het einde van de looptijd.

In maart 2017 is de tussenevaluatie opgeleverd.

Deze evaluatie wordt uitgevoerd conform regeling:

- a) Evaluatie taakinvulling;
- b) Uitgevoerde werkzaamheden;
- c) (beoogde) Behaalde resultaten;

4. Tussenevaluatie 2017

Bevindingen tussenevaluatie

- Helpdesk en burgerpanel niet bekend onder burgers
- Burgerpanel voldoet vanwege positie achteraan keten niet als laagdrempelige voorziening
- Minder casussen ontvangen dan gedacht → aanlevering casuïstiek verliep moeizaam (samenwerking tussen helpdesk en panel verliep wel goed)
- Uiteindelijk 2 adviezen uitgebracht, die niet hebben geleid tot aanpassing beleid
- Burgerpanelleden waren onvoldoende op de hoogte van hun positie in de keten
- (Burgerpanel ervaart) weinig draagvlak binnen de gemeentelijke organisatie
- Met huidige invulling en positionering van burgerpanel biedt de regeling tussen andere meldpunten geen meerwaarde

4.1 Samenvatting tussenevaluatie

Aanbeveling BMC tussenevaluatie maart 2017

Uit de tussenevaluatie is gebleken dat de Regeling voortzetten in dezelfde vorm weinig nuttig was. Het advies was: De huidige regeling beëindigen omdat de gestelde doelen niet worden gehaald.

De regeling is **niet beëindigd** omdat de gemeente graag wilde blijven inzetten bij het leren en verbeteren op systeemniveau in het sociaal domein. Dat was ook conform de afspraken met de raad.

De Regeling is experimenteel van aard en ingesteld voor een periode van 3 jaar. De leden van het burgerpanel waren bereid en gemotiveerd om door te gaan.

4.2 Aangepaste regeling

De regeling is na de tussenevaluatie op de volgende punten aangepast:

- 'Bel Cindy' is opgeheven omdat deze weinig effectief bleek
- Steekproefsgewijs casussen worden bezwaarschriften besproken
- Casussen komen niet meer via de helpdesk binnen maar worden aangeleverd door afdeling juridische zaken SZ
- Geen formele voorzitter; roulerend voorzitterschap

5. Bevindingen eindevaluatie

Taakinvulling

- Het burgerpanel heeft sinds 17 maart 2017 drie maal vergaderd
- Conform de aangepaste regeling is de voorzitterschap gerouleerd onder de panelleden

Uitgevoerde werkzaamheden sinds 17 maart 2017

- 3 vergaderingen bijgewoond
- Door het burgerpanel zijn 30 casussen ontvangen en besproken

Behaalde resultaten

- In de 30 casussen zijn geen systeemfouten gesignaleerd
- Er zijn geen formele adviezen uitgebracht

Eindadvies

Regeling

**Burgerpanel Transitie Sociaal Domein
niet verlengen**

6. Eindadvies: regeling burgerpanel niet verlengen

De gemeente Maastricht wordt geadviseerd de regeling Burgerpanel transitie sociaal domein niet te verlengen.

Onderbouwing

1. Doel van het burgerpanel (vanuit belevingswereld burgers kijken naar systeemwereld) is niet behaald omdat:

Het burgerpanel geen signalen over systeemfouten heeft ontvangen.

6. Eindadvies: regeling burgerpanel niet verlengen

2. Geen formele adviezen uitgebracht sinds maart 2017

Het burgerpanel heeft sinds dat de aangepaste regeling is ingevoerd, 30 casussen bekeken en besproken en er zijn geen systeemfouten ontdekt en vervolgens ook geen formele adviezen uitgebracht.

Wel zijn er suggesties en opmerkingen besproken tijdens de vergaderingen. Dit waren echter geen systeemfouten.

Kanttekening

De huidige leden van het Burgerpanel geven aan dat ze nu pas 'gestart' zijn voor hun gevoel

7. Overige voorzieningen

- De gemeente Maastricht heeft een werkwijze/proces rondom het afhandelen van klachten
- Er is een klachtencoördinator
- Er bestaat een toetsteam (voor beschikkingen)
- Er zijn kwaliteitsmedewerkers
- Aanbieders van zorg spelen ook een rol bij het oppakken en signaleren van klachten
- Er zijn diverse andere commissies actief die burgers vertegenwoordigen (CPMH, Adviesraad Sociaal Domein, Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht, Adviescommissie seniorenbeleid Maastricht, Stichting Belangen Gehandicapten MTB, Cliëntenraad WSW, Jongerenraad)

8. Onderzoeksverantwoording

Bestudeerde documenten

- Notitie Ombudsfunctie
- Staatscourant: instellen regeling burgerpanel (14-08-2015)
- Staatscourant: wijziging regeling burgerpanel (02-08-2017)
- Overzicht alle casussen
- Twee casussen
- Collegenota Burgerpanel en 3d-Helpdesk
- Raadsbrief 'vervolg burgerpanel' (29-05-2017)
- Bel Cindy ansichtkaart
- Jaarplanning
- Monitor Toekomstagenda Sociaal Domein. Individuele Voorzieningen 2017

8. Onderzoeksverantwoording

Interviews

- Roel Kramer – Directeur Sociaal
- Marieke Arents – Manager Sociaal Beleid
- Miriam Wouters – Hoofd Juridische zaken van Sociale zaken
- Cindy Muijtjens – Procesadviseur Werk, Jeugd en Zorg

Groepsgesprek

- Burgerpanel transitie sociaal domein (6 van de 12 leden aanwezig)

Özlem Yalçın
Tom Plat

BMC

YACHT GROUP