

Eindevaluatie Burgerpanel Transitie Sociaal Domein gemeente Maastricht

Inleiding

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. De achterliggende gedachte was dat door deze regeling minder burgers tussen wal en schip zouden vallen naar aanleiding van de drie decentralisaties. Naast het burgerpanel was er een helpdesk (Bel Cindy) waar burgers naartoe konden bellen. Omdat het burgerpanel een tijdelijke adviescommissie is voor de periode van drie jaar is de taakinfilling, de door haar uitgevoerde werkzaamheden en de daarmee beoogde resultaten halverwege (maart 2017) en aan het einde van de looptijd geëvalueerd (juli 2018).

Positie burgerpanel

Het burgerpanel heeft als adviesorgaan een plek aan het eind van de keten van bezwaar en beroepsprocedure. Het 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.

Tussenevaluatie

In maart 2017 heeft er een tussenevaluatie plaatsgevonden van de regeling Burgerpanel transitie sociaal domein waarbij gekeken is naar:

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

In de tussenevaluatie werden de volgende bevindingen gedaan, die tijdens een presentatie met de raad en het college zijn gedeeld:

- Het burgerpanel en de helpdesk zijn niet voldoende bekend onder burgers
- Burgerpanel voldoet vanwege positie achteraan keten niet als laagdrempelige voorziening
- Minder casussen ontvangen dan gedacht
- Uiteindelijk 2 adviezen uitgebracht, die niet hebben geleid tot aanpassing beleid (Burgerpanel ervaart) weinig draagvlak binnen de gemeentelijke organisatie
- Met huidige invulling en positionering van burgerpanel biedt de regeling tussen andere meldpunten geen meerwaarde

Uit de tussenevaluatie bleek dat de Regeling voortzetten in dezelfde vorm weinig nuttig was. Het advies was dan ook: de huidige regeling beëindigen omdat de

gestelde doelen niet worden gehaald. De regeling is uiteindelijk 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 gemeenteraad. Ook waren de leden van het burgerpanel bereid en gemotiveerd om door te gaan.

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

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

Bevindingen eindevaluatie

De eindevaluatie heeft plaatsgevonden in mei en juni 2018. Conform de regeling is gekeken naar de volgende onderdelen: 1) taakinvulling 2) uitvoering en 3) resultaten. Hieronder gaan wij puntsgewijs in op deze onderdelen.

Taakinvulling

- Het burgerpanel heeft sinds 17 maart 2017 driemaal vergaderd
- Conform de aangepaste regeling heeft het voorzitterschap succesvol gerouleerd onder de panelleden

Uitgevoerde werkzaamheden sinds 17 maart 2017

- Er hebben 3 vergaderingen plaatsgevonden
- Door het burgerpanel zijn 30 casussen ontvangen en besproken

Behaalde resultaten

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

Uit het groepsgesprek die gevoerd is met het Burgerpanel (6 leden) ten behoeve van de eindevaluatie is onder andere gebleken dat zij enerzijds gemotiveerd genoeg zijn om door te gaan en anderzijds zij ook hun meerwaarde afvragen. Hieronder volgen enkele citaten. Deze zijn illustratief.

'Wij komen nu pas op gang'

'Eerste 2 jaar zijn we vooral bezig geweest om het proces goed te krijgen'

'Positie en regeling is vrijblijvend omschreven'

'Wij hebben geen mandaat'

Eindadvies

De gemeente Maastricht wordt geadviseerd de regeling Burgerpanel transitie sociaal domein niet te verlengen op basis van de volgende onderbouwing:

1. Doel van het burgerpanel (vanuit belevingswereld burgers kijken naar systeemwereld) is niet behaald omdat: het burgerpanel geen signalen over systeemfouten heeft ontvangen.

Dit wilt echter niet zeggen dat er geen systeemfouten zijn. Uit deze eindevaluatie is gebleken dat systeemfouten via andere kanalen binnenkomen en worden opgepakt.

Hieronder volgt een opsomming van maatregelen die voorliggend zijn;

- 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)

Systeemfouten worden, voordat deze bij het Burgerpanel terecht kunnen komen, eerder gesignaleerd en opgepakt.

2. Geen formele adviezen uitgebracht sinds maart 2017

Het burgerpanel heeft sinds dat de aangepaste regeling is ingevoerd, 30 casussen besproken en heeft geen systeemfouten kunnen ontdekken en dus ook geen formele adviezen uitgebracht. Wel zijn er suggesties en opmerkingen besproken tijdens de vergaderingen. Dit waren echter geen systeemfouten.

De bevindingen versterken het eindadvies om de regeling Burgerpanel transitie sociaal domein niet te verlengen.