



Gemeente Maastricht

AGENDAPUNT
B / V / Vp

DATUM
18-3-15

ORGANISATIEONDERDEEL
Bestuurs- en Concernzaken

CORR.NUMMER
2015-00352

B&W-VERGADERING
10-03-15

PEILING IN RAAD
21 april 2015

BEHANDELEND AMBTENAAR
R. Nelissen / 350 4110

ONDERWERP COLLEGENOTA

**Burgerpanel en 3D-helpdesk;
- resultaten verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein-**

E-MAILADRES

rob.nelissen@maastricht.nl

MEE TE ZENDEN STUKKEN

Notitie Verkenning 'Ombudsfunctie'
Sociaal Domein, - haalbaarheid en
varianten, 17 maart 2015.

STUKKENT ER INZAGE

Openbaar
 Vertrouwelijk

DOCUMENTBEHANDELING	PARAAF	DATUM
DOCUMENTBEHANDELING		19/03/2015
TOETSING CONCERNZAKEN		
DIRECTEUR/MANAGER		19/3/15
GEMEENTESECRETARIS		
PORTEFEUILLEHOUDER		20/3/15
weth. Willems		

Samenvatting van het onderwerp

Bij de transformatie in het Sociaal Domein zal niet alles in één keer goed gaan. Onze coalitie wil voorkomen dat er mensen door het ijs zakken. Daarom heeft zij in haar coalitie-akkoord 'Wij Maastricht!' onder andere voorzien in een onafhankelijk sociale ombudsman-/vrouw, bij voorkeur op regionale schaal. Eind 2014 heeft de gemeenteraad het initiatiefvoorstel Ombudscommissie van Frans Bastiaens (PvdA) aangenomen. Onderscheidend element in dit voorstel is om voor een ombudsfunctie gebruik te maken 'the wisdom of the crowd' in een ombudscommissie, met negen leden uit de Maastrichtse samenleving en een onafhankelijk voorzitter. Het initiatiefvoorstel is naar zijn strekking uitgewerkt door het College.

Uit de verkenning bleek dat een 'eigen' Ombudsfunctie inrichten voor Maastricht geen oplossing is voor het gevoelde probleem: de wens om te leren op systeemniveau tijdens de transitie en het snel oppikken van signalen van burgers waar (praktische) zaken mislopen.

Redenen liggen in de inhoud (gebrekkige slagkracht ombudscommissie), financiën (duurder dan Nationale Ombudsman) en procedurele juridische voorwaarden (ombudsfunctie kan juridisch pas starten op 1 januari 2016). Daarop is een oplossingsalternatief uitgewerkt. Daarbij is er sprake van de instelling van twee elementen, namelijk:

- 3D-helpdesk

De 3D-helpdesk is een laagdrempelige 1^o-lijnsvoorziening om signalen en klachten over de transitie te melden. Indien nodig worden mensen doorverwezen (bijv. als bezwaar nog open staat) en praktische problemen worden opgepakt door deze in de 1^o lijn op te lossen.

- Burgerpanel transitie Sociaal Domein

In het burgerpanel monitoren negen (willekeurig uit GBA) geselecteerde burgers de transitie in het Sociaal Domein. Het geeft invulling aan het inzetten van burgers van de stad Maastricht bij verbeteringen op systeemniveau in het sociale domein. Deze burgers beoordelen voorgelegde (geanonimiseerde) kwesties op redelijkheid. Zij doen dit onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Deze voorzitter adviseert periodiek en (on)gevraagd het College over verbeteringen op systeemniveau. Periodiek kijkt de voorzitter ook naar patronen in klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke klachtencommissie (sociale kamer).

De (hoogwaardige) medewerker 3D-helpdesk is tevens ambtelijk secretaris van het Burgerpanel transitie Sociaal Domein. Hij/zij maakt een beoordeling of kwesties voor de 3D-helpdesk zijn of het

Collegienota

systemniveau betreffen. In overleg met de voorzitter van het burgerpanel worden deze kwesties vervolgens geagendeerd voor het geanonimiseerde beoordeling en advisering door het burgerpanel.

Zowel de 3D-helpdesk als het burgerpanel functioneren de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) en worden halverwege en aan het einde van de looptijd geëvalueerd. Totale kosten bedragen € 106.168 op jaarbasis. Financiële dekking in 1^e instantie vinden in de rijksbudgetten 3D en risicomelding hierover te doen bij kaderbrief 2015.

Beslispunten

De volgende punten worden ter besluitvorming voorgelegd aan het College:

1. De notitie *Verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein – haalbaarheid en varianten* vast te stellen;
2. En daarbinnen expliciet de in bijlage 4 opgenomen *regeling "Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015"* vast te stellen;
3. Financiële dekking in 1^e instantie vinden in de rijksbudgetten 3D en risicomelding hierover te doen bij kaderbrief 2015.
4. Het Collegebesluit aan de Raad aan te bieden voor bespreking/peiling op 21 april 2015;
5. Opdracht te geven voorbereidende werkzaamheden te treffen voor de benoeming van de voorzitter van het 'Burgerpanel transitie Sociaal Domein'.

Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 10-03-2015:
Portefeuillehouder gemachtigd om de paragraaf financiën te wijzigen alsmede externe communicatie zorgvuldig in te richten.
Besluit portefeuillehouder d.d. 20-3-2015:
Nota aangepast.



BEHOREND BIJ COLLEGENOTA VAN
Bestuurs- en Concernzaken

DATUM
18-3-15

CORRESPONDENTIENUMMER

- A. Deze nota is in overleg met de volgende disciplines geconcipieerd: B&O
B. Er is wel overeenstemming
C. Er heeft overleg plaatsgevonden met
Portefeuillehouderoverleg Breed Sociaal
Steller initiatiefvoorstel
Directieleden (DT)

KORTE INHOUD (GELIJKDUIDEND AAN VOORBLAD)

**Burgerpanel en 3D-helpdesk;
- resultaten verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein-**

1. Aanleiding.

Er komen grote veranderingen aan binnen het Sociaal Domein. Het Rijk hevelt veel taken over naar het lokale (lees: gemeentelijk) niveau, gecombineerd met forse bezuinigingen op de budgetten. Tegelijk met het organiseren van de ondersteuning dichterbij de burger, wordt een groter beroep op eigen kracht en participatie van diezelfde burger gedaan. Bij deze transformatie zal niet alles in één keer goed gaan. Onze coalitie wil voorkomen dat er mensen door het ijs zakken. Daarom heeft zij in haar coalitie-akkoord 'Wij Maastricht!' onder andere voorzien in een onafhankelijk sociale ombudsman/-vrouw, bij voorkeur op regionale schaal.

Op 14 oktober 2014 heeft de gemeenteraad het initiatiefvoorstel Ombudscommissie van Frans Bastiaens (PvdA) aangenomen. Onderscheidend element in dit voorstel is om voor een ombudsfunctie gebruik te maken 'the wisdom of the crowd' in een ombudscommissie, met circa negen leden uit de Maastrichtse samenleving en een onafhankelijk voorzitter. Hoewel aangenomen, zijn bij dit voorstel door de Raad nadrukkelijk kanttekeningen en kritische vragen gesteld, ook door partijen die het voorstel steunen. Het initiatiefvoorstel is naar zijn strekking uitgewerkt door het College. Dat heeft geleid tot deze collegenota waarin de haalbaarheid en varianten voor een ombudscommissie voor het sociale domein in Maastricht zijn verkend en beschreven.

2. Relatie met bestaand beleid.

Deze collegenota is een nadere uitwerking van:

- het onderdeel 'ombudsman/-vrouw' in het coalitie-akkoord 'Wij Maastricht';
- het initiatiefvoorstel Ombudscommissie (14 oktober 2014).



3. Gewenst beleid en mogelijke opties.

Deze nota is geschreven met twee belangrijke doelstellingen voor ogen:

- De wens om de komende drie jaar de transitie in het sociale domein te monitoren. Daarin zal veel goed gaan, maar zal niet alles in één keer goed gaan. Daarvan moet op systeemniveau geleerd worden zodat de 'fouten' kunnen worden hersteld;
- De wens om mensen niet tussen de wal en het schip te laten vallen en praktische klachten en signalen snel en pragmatisch op te pakken.

Uit de verkenning bleek dat een 'eigen' Ombudsfunctie inrichten voor Maastricht geen oplossing is voor het gevoelde probleem: de wens om te leren op systeemniveau tijdens de transitie en het snel oppikken van signalen van burgers waar (praktische) zaken mislopen. Daarop is een oplossingsalternatief uitgewerkt. Daarbij is er sprake van de instelling van twee zaken, namelijk:

▪ 3D-helpdesk

De 3D-helpdesk is een laagdrempelige 1^e-lijnsvoorziening om signalen en klachten over de transitie te melden. Indien nodig worden mensen doorverwezen (bijv. als bezwaar nog open staat) en praktische problemen worden opgepakt door deze in de 1^e lijn op te lossen.

▪ Burgerpanel transitie Sociaal Domein

In het burgerpanel monitoren negen (willekeurig uit GBA) geselecteerde burgers de transitie in het Sociaal Domein. Het geeft invulling aan het inzetten van burgers van de stad Maastricht bij verbeteringen op systeemniveau in het sociale domein. Deze burgers beoordelen voorgelegde (geanonimiseerde) kwesties op redelijkheid. Zij doen dit onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Deze voorzitter adviseert periodiek en (on)gevraagd het College over verbeteringen op systeemniveau. Periodiek kijkt de voorzitter ook naar patronen in klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke klachtencommissie (sociale kamer).

De (hoogwaardige) medewerker 3D-helpdesk is tevens ambtelijk secretaris van het Burgerpanel transitie Sociaal Domein. Hij/zij maakt een beoordeling of kwesties voor de 3D-helpdesk zijn of het systeemniveau betreffen. In overleg met de voorzitter van het burgerpanel worden deze kwesties vervolgens geagendeerd voor het geanonimiseerde beoordeling en advisering door het burgerpanel.

4. Duurzaamheid en gezondheid.

Niet van toepassing.

5. Personeel & Organisatie.

Werving van een ambtelijk secretaris/3D-helpdesk-medewerker voor 28 uur per week. Financiële dekking hiervoor wordt in eerste instantie gezocht binnen rijksmiddelen 3D.

6. Informatie en automatisering.

Dit voorstel heeft geen gevolgen voor I&A, d.w.z. er zijn géén gevolgen voor de informatiehuishouding, de bestaande soft- of hardware in onze organisatie, de bestaande bedrijfsprocessen of de huidige ICT infrastructuur.



7. (Duurzame) aanbestedingen.

Niet van toepassing.

8. Beheersparagraaf IBOR.

Niet van toepassing.

9. Financiën

Zonder dekking kunnen geen kosten gemaakt worden. Om tot een kostenraming te komen, is de 'verordening geldelijke voorziening raadsleden, commissieleden en fracties gemeente Maastricht 2015'¹ gehanteerd en zijn op basis hiervan mede de volgende zaken meegenomen:

Burgerpanel transitie sociaal domein			
Kosten	Vergoeding commissieleden	€ 117,94 per vergadering per lid. Aanneame: 8 sessies per jaar	10 x € 117,94 x 8 sessies = € 9.435
	Scholing	Max. €500 per persoon per jaar	€ 5000
	Tablet met 3G-abonnement	10 x € 610,67 per jaar	€ 6106,70 per jaar
	Out of pocket-kosten/werkbudget	€ 5000 per jaar (drukwerk, vergaderruimte, reis- en verblijfskosten etc.)	€ 5000 per jaar
	Telefonische bereikbaarheid ²	Vanuit keuzemenu 14043 gesprek laten aannemen door KCC van gemeenteloket (€ 6,18 per telefoontje). Doorschakelen naar functioneel mobiel toestel van burgerpanel/helpdesk. Eenmalige inrichting keuzemenu 14043 (€ 500), aanschaf mobiele telefoon (€ 200) en kosten mobiel abonnement(€ 0,20 p/m)	Aanneame: 1000 per jaar telefoontjes KCC = € 6180 € 500 per jaar (functioneel toestel)
	Ambtelijk secretaris	8 uur per week, schaal 10.10	€ 14.078 (loonsom)
		Inclusief overhead (werkplek etc.)	€ 7.044
Subtotaal (afgerond)			€ 53.344,-
3D-helpdesk			
Kosten	Bemensing	20 uur per week ³ , schaal 10.10	€ 35.216 (loonsom)
		Inclusief overhead (werkplek etc.)	€ 17.608
	Telefonische bereikbaarheid	Gedeelde faciliteit met burgerpanel. Totale kosten voor rekening burgerpanel/3D-helpdesk.	zie boven
Subtotaal (afgerond)			€ 52.824,-
Totalen			
			Totaal € 106.168,-
Kosten	NB. Bedragen zijn op jaarbasis. Voor de duur van het initiatief (3 jaar) gaat het dus cumulatief om € 318.504		

Collegienota

¹ Gemeentebblad 2014, nr. 79938, 23 december 2014.

² Definitieve (technische) uitwerking in implementatiefase

³ Drukke op dit moment moeilijk in te schatten. Monitoren en zonodig tussentijds naar boven/beneden bijstellen.



Dekking	Financiële dekking in 1 ^e instantie vinden in de rijksbudgetten 3D en risicomelding hierover te doen bij kaderbrief 2015.
----------------	--

10. Voorstel.

Uit de verkenning bleek dat een 'eigen' Ombudsfunctie inrichten voor Maastricht geen oplossing is voor het gevoelde probleem: de wens om te leren op systeemniveau tijdens de transitie en het snel oppikken van signalen van burgers waar (praktische) zaken mislopen.

Redenen liggen in de inhoud (gebrekkige slagkracht ombudscommissie), financiën (duurder dan Nationale Ombudsman) en procedurele juridische voorwaarden (ombudsfunctie kan juridisch pas starten op 1 januari 2016). Dit laatste sluit niet aan bij de gevoelde 'sense of urgency'.

Daarop is een oplossingsalternatief uitgewerkt. Daarbij is sprake van twee elementen:

- 3D-helpdesk

De 3D-helpdesk is een laagdrempelige 1^e-lijnsvoorziening om signalen en klachten over de transitie te melden. Indien nodig worden mensen doorverwezen (bijv. als bezwaar nog open staat) en praktische problemen worden opgepakt door deze in de 1^e lijn op te lossen.

- Burgerpanel transitie Sociaal Domein

In het burgerpanel monitoren negen (willekeurig uit GBA) geselecteerde burgers de transitie in het Sociaal Domein. Het geeft invulling aan het inzetten van burgers van de stad Maastricht bij verbeteringen op systeemniveau in het sociale domein. Deze burgers beoordelen voorgelegde (geanonimiseerde) kwesties op redelijkheid. Zij doen dit onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. Deze voorzitter adviseert periodiek en (on)gevraagd het College over verbeteringen op systeemniveau. Periodiek kijkt de voorzitter ook naar patronen in klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke klachtencommissie (sociale kamer).

De (hoogwaardige) medewerker 3D-helpdesk is tevens ambtelijk secretaris van het Burgerpanel transitie Sociaal Domein. Hij/zij maakt een beoordeling of kwesties voor de 3D-helpdesk zijn of het systeemniveau betreffen. In overleg met de voorzitter van het burgerpanel worden deze kwesties vervolgens geagendeerd voor het geanonimiseerde beoordeling en advisering door het burgerpanel.

Zowel de 3D-helpdesk als het burgerpanel functioneren de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) en worden halverwege en aan het einde van de looptijd geëvalueerd. De volgende punten worden ter besluitvorming voorgelegd aan het College:

1. De notitie *Verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein – haalbaarheid en varianten* vast te stellen;
2. En daarbinnen expliciet de in bijlage 4 opgenomen *regeling "Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015"* vast te stellen;
3. Financiële dekking in 1^e instantie vinden in de rijksbudgetten 3D en risicomelding hierover te doen bij kaderbrief 2015;
4. Het Collegebesluit aan de Raad aan te bieden voor bespreking/peiling op 21 april 2015;
5. Opdracht te geven voorbereidende werkzaamheden te treffen voor de benoeming van de voorzitter van het 'Burgerpanel transitie Sociaal Domein'.



11. Vervolg / Planning.

Het vervolg ziet er als volgt uit:

- Toelichting/presentatie en peiling in de Raadsronde op 21 april 2015. *NB. Het verloop van deze bijeenkomst kan impact hebben op planning/vervolg;*
- April 2014:
 - Start voorbereidende werkzaamheden voor benoeming voorzitter burgerpanel;
 - Start voorbereidende werkzaamheden voor selectie en werving leden burgerpanel;
 - Start voorbereidende werkzaamheden voor invulling taken secretaris burgerpanel/ 3D-helpdeskmedewerker.
- April/mei/juni 2014 (data onder voorbehoud):
 - start voorbereidende werkzaamheden voor het genereren van publiciteit en bekendheid in lokale media voor het burgerpanel en de 3D-helpdesk;
 - start voorbereidende werkzaamheden voor telefonische en elektronische bereikbaarheid, inclusief digitale ondersteuning (o.a. Spats) leden burgerpanel;
- Benoeming voorzitter en leden van het 'Burgerpanel transitie Sociaal Domein Maastricht' (datum volgt; afhankelijk van procesverloop);
- Start werkzaamheden Burgerpanel en 3D-helpdesk (datum volgt; afhankelijk van procesverloop).



12. Communicatie.

Communicatie over burgerpanel en 3D-helpdesk moet goed worden afgestemd op de overige communicatie over de 3D's om verwarring te voorkomen! Het is belangrijk dat burgers snappen wanneer ze bij wie moeten zijn. Er wordt dus niet publiekelijk over gecommuniceerd totdat de peiling in de Raad is geweest en afstemming met de overige communicatie rond de 3D's is gebeurd.

Wat doen we tot nu toe:

- In de massacommunicatiemiddelen wordt erop gestuurd dat mensen allereerst bij de teams Wmo, Jeugd en Zorg/Werk en Inkomen terecht komen. De 1^e lijn dus! Dat is nu vooral dus nog vooral op informeren van de burger gericht.
- Als mensen de gemeente bellen via het centrale nummer 14043, zijn voor de WMO en Jeugdzorg de keuzemenu's 2 en 3 beschikbaar.

Hoe zou het kunnen?

Het is belangrijk om te voorkomen dat burgers teveel moeten worden doorverwezen als ze een 'loket' benaderen. *Een idee is om aan bij het centrale nummer 14043 het keuzemenu uit te breiden met optie 4 (3D-helpdesk) en 5 (Burgerpanel).*

Om bekendheid te geven aan de nieuwe initiatieven moet helder zijn waarvoor de burger hier terecht kan. Dat kan dan gecommuniceerd worden, in samenhang met andere communicatie over de 3D's met een 'piek' in de periode naar de benoeming van het burgerpanel, via onder andere:

- Bericht uit Maastricht
- Media
- Social Mediacampagne
- Korte flyer die uitlegt wat het doel is en in gemeentelijke publieksruimtes wordt verspreid
- Deze flyers ook ter beschikking stellen aan Raadsleden (voor verspreiding naar achterban)

Na een jaar wordt de helft van de leden van het burgerpanel vervangen. Dit moment kan communicatief worden benut door aftredende leden een interview af te nemen waarin zij aangeven hoe zij denken te hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van de decentralisaties. Dit verduidelijkt ook naar burgers dat het om een onafhankelijk door bewoners ingevuld burgerpanel gaat. Deze interviews kunnen worden gedeeld via Bericht uit Maastricht en Social Media.

Het evalueren van de communicatie zou jaarlijks kunnen via het Maastrichtpanel.