

Verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein

Haalbaarheid en varianten

17 maart 2015



Gemeente Maastricht

Versiebeheer:

Versie	Status	Bijzonderheden:
Notitie Verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein, - haalbaarheid en varianten, 5 maart 2015.	Vastgesteld door College van B&W d.d. 10 maart 2015	Portefeuillehouder Willems gemachtigd om: <ul style="list-style-type: none">▪ de paragraaf financiën te wijzigen (zowel kosten als dekking)▪ externe communicatie zorgvuldig in te richten.
Notitie Verkenning 'Ombudsfunctie' Sociaal Domein, - haalbaarheid en varianten, 17 maart 2015.	Collegebesluit verwerkt	Basis voor bespreking in Raadsronde op 21 april 2015.

Inhoudsopgave

1	Aanleiding	3
1.1	Coalitie-akkoord ‘Wij Maastricht!’ en initiatiefvoorstel-Bastiaens	3
<hr/>		
2	Opdracht en kernvragen	4
2.1	Initiatiefvoorstel naar zijn strekking uitwerken	4
2.2	Uitgangspunten en opdracht	4
2.3	Kernvragen	5
<hr/>		
3	Verkenning haalbaarheid	6
3.1	Scope	6
3.1.1	Veiligheidskleppen in het systeem	6
3.1.2	De wet en de ombudsfunctie	9
3.1.3	Primaire focus: systeemniveau of klachtenafhandeling?	10
3.1.4	Conclusie scope	12
3.2	Bestuursopdracht burgerparticipatie	12
3.3	Regionale kansen?	13
3.4	Privacy-vraagstuk	13
3.5	Implicaties en kosten ‘eigen ombudsfunctie’	14
3.6	Conclusies over haalbaarheid naar de strekking	15
<hr/>		
4	Varianten	16
4.1	Inhoudelijke uitgangspunten	16
4.2	Variant 1: 3D-HELPDESK	17
4.3	Variant 2: BURGERPANEL TRANSITIE SOCIAAL DOMEIN	17
4.4	Variant 3: THERMOMETERSESSIES SOCIAAL DOMEIN	18
4.5	Beoordeling varianten	18
4.6	Oplossingsvariant	20

5	Uitwerking oplossing	21
5.1	Werkwijze	21
5.1.1	3D-helpdesk	21
5.2.2	Burgerpanel transitie Sociaal Domein	21
5.2	Regeling ‘Burgerpanel transitie Sociaal Domein’	22
5.3	Terugkoppeling leerervaringen	22
5.4	Profielen, werving en selectie	23
5.2.1	Voorzitter burgerpanel	23
5.2.1	Leden burgerpanel	23
5.2.2	Ambtelijke ondersteuning/3D-helpdesk	23
5.5	Financiële dekking	24
5.6	Introductie leden burgerpanel (optioneel)	24
5.7	Communicatie-aanpak	25
<hr/> BIJLAGEN		26
Bijlage 1		28
Opdracht College (24 november 2014)		28
<hr/> Bijlage 2a		29
Advies Commissie Breed Welzijn (6 oktober 2014)		29
<hr/> Bijlage 2b		30
Impressie kanttekeningen		30
<hr/> Bijlage 3		33
Globale wettelijke systematiek rond bezwaar en klachten		33
<hr/> Bijlage 4		39
Regeling “Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015”		39
<hr/> Bijlage 5		44
Terugkoppeling leerervaringen (format)		44

1 Aanleiding

1.1 Coalitie-akkoord ‘Wij Maastricht!’ en initiatiefvoorstel-Bastiaens

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.

Deze zijn meegenomen in de uitwerking van de uitgangspunten en opdracht in het volgende hoofdstuk.

2 Opdracht en kernvragen

2.1 Initiatiefvoorstel naar zijn strekking uitwerken

Het initiatiefvoorstel is aangenomen met een (krappe) meerderheid (22 vs. 17). Voorafgaand en tijdens de stemming zijn veel kanttekeningen en zelfs principiële aandachtspunten (bijv. leren op systeemniveau vs. individuele klachtenafhandeling) meegegeven. Ook door partijen die vóór hebben gestemd (o.a. D'66, Seniorenpartij Maastricht).

De resumerende opmerking van de voorzitter tijdens de stemronde, dat de facto niet over het exacte voorstel wordt gestemd, maar dat de strekking moet worden uitgewerkt door het College, is dan ook het leidend principe voor deze notitie.

2.2 Uitgangspunten en opdracht

Uitgangspunten

Het College geeft op 24 november 2014 de volgende uitgangspunten mee voor de uitwerking:

- Initiatiefvoorstel-Bastiaens wordt naar zijn *strekking* uitgewerkt door College;
- Naamgeving suggereert smalle insteek; *werktitel* wordt 'Ombudsfunctie Sociaal Domein'
- Het is een 'haalbaarheidsstudie' naar hoe dit initiatief vormgegeven kan worden;
- Kijk nadrukkelijk naar de toegevoegde waarde i.r.t. bestaande mechanismen;
- Kwaliteit gaat voor tempo. Streven is vaststelling collegenota in maart 2015;
- Scope:
 - Het gaat om leren op systeemniveau. Geen individuele klachtenafhandeling.
 - Wat al geregeld is, wordt niet dubbel georganiseerd;
 - Er ligt geen primaat voor doorverwijzing bij de Ombudsfunctie.
- Alternatieven voor de ad random selectie zijn bespreekbaar, mits het de onafhankelijkheid niet in gevaar brengt.
- Bedenk een manier om praktische verbeterpunten vanuit de 3D-praktijk snel door te geleiden naar het (beleidsniveau binnen het) ambtelijk apparaat.
- Het College wil de Raad betrekken bij de uitwerking, bijvoorbeeld door de begeleidingscommissie 3D's te verzoeken om haar werkzaamheden te verlengen voor dit thema.
- Het College wil dat voordat een verordening o.i.d. wordt vastgesteld, het stuk ter advisering wordt voorgelegd aan de klankbordgroep 3D's (eenmalig uitgebreid met vertegenwoordigers vanuit de gremia waarin al burgers participeren in het Sociale Domein).
- Er is geen communicatie naar het grote publiek (lees: de burger) tot aan het Collegebesluit.

Opdracht

De opdracht vanuit het College (24 november 2014) valt uiteen in drie mijlpalen:

1. in maart 2015 komen tot een Collegenota 'Ombudsfunctie Sociaal Domein Maastricht'. Als het initiatief haalbaar blijkt om naar zijn strekking vorm te geven, wordt dan ook meteen het uitvoeringsbesluit vastgesteld en;
2. een start gemaakt met de werving van voorzitter en leden. Vanaf dat moment begint ook de communicatie naar burgers om het nieuwe initiatief duidelijk te positioneren en verwachtingen te managen.
3. Uiterlijk per 1 mei 2015 benoemt het College dan een onafhankelijk voorzitter en leden van de 'Ombudsfunctie Sociaal Domein'. Daarna start de Ombudsfunctie met haar introductieprogramma en werkzaamheden. De opdracht staat specifiek uitgewerkt in bijlage 1.

2.3 Kernvragen

Tijdens de besprekingen in de raadsvergadering en –commissie zijn nadrukkelijk kanttekeningen en kritische vragen gesteld, ook door partijen die het voorstel steunen (zie bijlage 2 voor een impressie). Deze vragen werden bevestigd in een eerste ambtelijke verkenning. Uiteindelijk gaat het om de volgende kernvragen die opheldering behoeven:

- De *afbakening van de scope* van het initiatief. Een duidelijke scope is nodig, zodat naar de burgers duidelijk kan worden gecommuniceerd wat men wel en niet kan verwachten van het initiatief. Een vraag die in dat kader - ook in de Raad - veelvuldig is gesteld: waar ligt de primaire focus: op systeemniveau leren of individuele klachtenbehandeling? Een andere is de eventuele doorverwijzende rol als zaken binnenkomen bij het initiatief die er niet thuishoren.
- De *relatie naar bestaande 'veiligheidskleppen'* in het systeem. De (gemeentelijke) overheid kent al verschillende veiligheidskleppen voor de burger en het moet klip en klaar zijn hoe het initiatief zich tot deze verhoudt. Daarbij gaat het dan ook om het juridisch (begrippen)kader en daaruit voortvloeiende (on)mogelijkheden. Tijdens de besprekingen in de raadsvergadering en -commissie gingen allerlei begrippen over tafel. Woorden als melding, klacht, bezwaar, beroep en zaak liepen door elkaar heen. Duidelijkheid is gewenst, want deze ogenschijnlijk inwisselbare woorden hebben andere (juridische) consequenties voor scope, positionering, werkwijze en kosten van een Ombudsfunctie.
- De *relatie naar de bestuursopdracht 'burgerparticipatie'* moet worden gelegd. Het initiatiefvoorstel wordt immers ook neergezet als vernieuwende wijze van burgerparticipatie bij het leren van beleidseffecten en het eventueel bijstellen van beleid. Waar relaties liggen, moeten deze helder worden.
- Hoe om te gaan met *het privacy-vraagstuk* van het initiatief. Zoals een raadslid het tijdens de raadsvergadering treffend stelde: "Het gaat om 8 willekeurig geselecteerde burgers... èn mijn overbuurman". Het ligt daarbij voor de hand te denken aan de privacy van de burgers die zich melden bij het initiatief met onvrede over de (gevolgen van) de systeemwijziging, maar het betreft ook de privacy van de leden van de Ombudscommissie. Dit laatste in relatie tot de - veelvuldig in de gemeenteraad geopperde noodzaak van- objectiviteit, onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid van hun werkzaamheden.
- De *relatie naar de regionale samenwerking*. Waar het initiatiefvoorstel zich richt op een Maastrichts initiatief voor de gemeente Maastricht, wordt er ook door menigeeen gewezen op mogelijkheden voor regionale samenwerking op dit gebied. Ook hier is duidelijkheid gewenst.

3 Verkenning haalbaarheid

3.1 Scope



De 'speelruimte' voor het initiatief wordt begrensd door een aantal factoren. Allereerst zijn 'veiligheidskleppen' in het systeem georganiseerd waarmee geen dubbeling wordt gewenst. Een andere begrenzendende factor is de wet; de wetgever stelt allerlei eisen aan de overheid in haar relatie met de burger. Het initiatief zal binnen het juridisch kader moeten passen. Daarnaast is er de relatie naar de bestuursopdracht 'burgerparticipatie' en de eventuele afspraken die er in regionaal verband zijn.

Verkenning van deze factoren maakt het mogelijk om tot een helder afgebakende scope voor het initiatief te komen. Dit is belangrijk om duidelijk naar de burgers te kunnen communiceren wat men wel en niet kan verwachten van het initiatief.

3.1.1 Veiligheidskleppen in het systeem

Waar burgers met de overheid van doen hebben, gaan gelukkig veel zaken goed maar kan ook onvrede ontstaan. Grosso modo kunnen er twee typen van onvrede ontstaan:

- ❖ onvrede over besluiten (bijv. voorzieningen die wel of niet zijn toegekend);
- ❖ onvrede over gedrag en bejegening.

Voor beide vormen van onvrede heeft de wetgever veiligheidskleppen in de wet- en regelgeving opgenomen, deels specifiek voor het Sociale Domein. Uitgangspunt is altijd dat de burger zich bij onvrede 'aan de bron' moet melden. Hiervoor is vanalles geregeld in de Gemeentewet, de Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: Awb), Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) etc.

Hierna worden de veiligheidskleppen beschreven vanuit drie perspectieven:

- Waar het de Gemeente als publiekrechtelijke entiteit betreft;
- Waar de Gemeente de wettelijke taak heeft om aanvullende veiligheidskleppen in het Sociaal Domein te organiseren;
- Waar de Gemeente vrijwillig aanvullende veiligheidskleppen inbouwt.

Veiligheidskleppen Maastricht

Er zijn binnen de gemeente Maastricht *minimaal* 13 veiligheidskleppen ingebouwd in het systeem. Deze zijn deels wettelijk verplicht en deels niet wettelijk verplicht. Ze richten zich op systeemniveau (invloed op beleid), maar ook op onvrede bij de burger over de (totstandkoming van) inhoudelijke besluiten enerzijds en gedrag en bejegening anderzijds. Kort gesteld gaat het om de volgende veiligheidskleppen (uitgebreide beschrijving in bijlage 3):



Systemniveau

- 1) Medezeggenschap cliënten Wmo op besluiten zorgaanbieder(s) -> *vooraf*
- 2) Invloed op Wmo-beleid en – verordeningen door ingezetenen -> *vooraf*
- 3) Onderzoeken kwaliteitsbeleving maatschappelijke ondersteuning -> *achteraf*
- 4) Toezichthouder WMO¹

Tijdens het proces

- 5) Vertrouwenspersoon Jeugdwet
- 6) Second opinion (op ondersteuningsplan Wmo)

Na het proces (uitkomsten en besluiten gemeentelijke overheid)

- 7) Bezwaar bij Gemeente Maastricht
- 8) Beroep bij de bestuursrechter

Gedrag en bejegening

- 9) Gemeentelijke klachtencommissie
- 10) Nationale Ombudsman
- 11) Klachtenregelingen bij de individuele zorgaanbieders
- 12) Klachtencommissie Veilig Thuis
- 13) Klachtencommissie Jeugdhulp

Daarnaast kent de gemeente Maastricht nog 8 gremia waarin zij signalen van burgers, cliënten of hun vertegenwoordigers krijgt over haar functioneren en de uitwerking van haar beleid en daaruit voortvloeiende besluiten:

- 14) Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht,
- 15) Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht,
- 16) Wmo-raad (*nb. wettelijk verplicht*),
- 17) Jongerenraad,
- 18) Raad voor Uitkeringsgerechtigden,
- 19) Cliëntenraad WSW,
- 20) Cliëntenvertegenwoordiging Werkplein Maastricht,
- 21) Maastrichts Minima Overleg.

¹ Bij wet opgedragen. Momenteel onderzoekt Maastricht, op bestuurlijk en ambtelijk niveau, de mogelijkheden om dit samen met de andere gemeenten in Zuid-Limburg te organiseren. Overleg loopt.

Tenslotte, ook provinciaal en landelijk zijn zaken georganiseerd. In Limburg kunnen burgers via het Huis voor de Zorg hun signalen afgeven danwel advies krijgen. Denk hierbij aan:

- EIKpunt (Ervaringen Informatie Klachten punt). Geeft advies, informatie en ondersteuning en probeert door knelpunten met instanties te bespreken bij te dragen aan een kwaliteitsverbetering in de zorg;
- Informatiepunt Ouderenzorg Limburg (iOL). Bij het informatiepunt kunnen bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen in Limburg, hun kinderen en naasten, maar ook medewerkers in de zorg hun (negatieve) ervaringen en andere informatie over de kwaliteit van de zorg melden, zoals zaken die niet deugen of situaties waarin het misgaat.

Landelijk zijn er initiatieven als:

- Nationaal Meldpunt Ouderenzorg (van Omroep MAX, Unie KBO en PCOB);
- Meldpunt gedwongen verhuizingen uit zorginstellingen (samenwerking van Patiëntenfederatie NPCF, Nationaal Ouderenfonds en ouderenkoepel CSO);
- Kinderombudsman;
- Ouderenombudsman;
- De Zorg onze Zorg (ANBO);
- Meld het Mona (CDA);
- Hoe verandert mijn zorg (Rijksoverheid);
- Meldpunt Zorg om Lichamelijke Handicap (BOSK);
- Meldpunt veranderingen in de zorg (PCOB);
- Et cetera...

Conclusie 1:

Het beeld ontstaat van een redelijk omvangrijk en dekkend palet van veiligheidskleppen. Oftewel: genoeg bomen om een bos te vormen voor de burger. Het is de vraag of de burger de toegevoegde waarde ziet van nòg een boom in dit bos. En: is het een van de vele bomen of een speciale boom? Wat kan de burger ermee? Vooral in relatie tot de andere 'bomen' in het bos. Deze vraag wordt in deze paragraaf (scope) verder beantwoord.

Conclusie 2:

De wetgever heeft allerlei zaken geregeld voor het geval er problemen ontstaan in de interactie tussen burger en overheid. Wettelijke zaken die de burger moeten beschermen. Dit leidt tot de volgende vraag: *wat zegt de wetgever eigenlijk over de ombudsfunctie?* Deze vraag wordt in de volgende subparagraaf behandeld.

3.1.2 De wet en de ombudsfunctie

Ombudsfunctie: wettelijke plicht gemeente

De gemeente is vanuit de Gemeentewet verplicht zich aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman of samen met één of meerdere gemeentes een gezamenlijke ombudsman of gezamenlijke ombudscommissie in te stellen, of zelf een gemeentelijke ombudsman of gemeentelijke ombudscommissie in te stellen².



Op dit moment is de gemeente Maastricht aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Wat zegt de wet over de Ombudsman- of commissie? Ook dat is duidelijk: het is niet mogelijk om rechtstreeks naar de ombudsman toe te stappen zolang er *bezwaar*, *beroep* of *beklag* mogelijk is tegen de gedraging waarmee de verzoeker/klager zich tot de ombudsman heeft gewend (art. 9:19 Awb). De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen (artikel 9:27 Awb). De ombudsman kan dus geen bindende uitspraken doen.

Wettelijke eisen aan een eigen of regionale ombudsfunctie

Indien de gemeente wil overgaan tot de oprichting van een eigen danwel gezamenlijke (lees: regionale) gemeentelijke Ombudsman cq. Ombudscommissie, is dat een juridische aangelegenheid op grond van titel II, hoofdstuk IVc van de Gemeentewet, die op dit vlak strikte voorwaarden kent. Enkele belangrijke eisen:

- ✓ dit gremium kan *alleen per 1 januari van enig jaar* worden ingesteld, mits de raad haar besluit tot instelling aan de Nationale Ombudsman zendt voor 1 juli van het jaar, voorafgaand aan het jaar waarop de instelling ingaat (artikel 81p, tweede lid van de Gemeentewet);
- ✓ de instelling van het gremium kan slechts *per 1 januari van enig jaar* worden beëindigd, mits de raad haar besluit tot beëindiging van de instelling aan de Nationale Ombudsman zendt voor 1 juli van het jaar, voorafgaand aan het jaar waarin de instelling eindigt.

Conclusie 3:

De gemeente is vanuit de Gemeentewet verplicht een Ombudsfunctie te organiseren. Op dit moment is de gemeente Maastricht aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Conclusie 4:

Oprichting van een eigen danwel gezamenlijke (lees: regionale) gemeentelijke Ombudsman cq. Ombudscommissie, is een juridische aangelegenheid op grond van titel II, hoofdstuk IVc van de Gemeentewet.

Conclusie 5:

Instelling van een eigen danwel regionale Ombudsfunctie per 1 januari 2015 is wettelijk niet mogelijk. Dit besluit tot instelling had door de raad vóór 1 juli 2014 aan de Nationale Ombudsman moeten zijn verzonden. Ergo: op zijn vroegst kan instelling plaatsvinden per 1 januari 2016.

² In de initiatiefvoorstel wordt gesproken over oprichting van een gemeentelijke ombudsfunctie op basis van artikel 83 Gemeentewet. Dit valt binnen hoofdstuk V van de Gemeentewet en behandelt de voorwaarden en regels voor *bestuurscommissies*. Voorwaarden en regels voor de oprichting van een gemeentelijke ombudsfunctie (lees: ombudsman of ombudscommissie) is onder hoofdstuk IVc opgenomen in de Gemeentewet.

3.1.3 Primaire focus: systeemniveau of klachtenafhandeling?

Een veelgestelde vraag, ook vanuit de Raad, betreft de primaire focus van een ombudsfunctie: Leren op systeemniveau of individuele klachtenbehandeling? De indiener van het initiatiefvoorstel is daarin ambigue: beide. Of beter gezegd, vanuit de individuele klachtenbehandeling ook komen tot leren op systeemniveau.

Ook is de vraag vaker gesteld wanneer de burger met zijn klacht naar de ombudsfunctie moet kunnen stappen: naderhand, tijdens of al aan het begin van het proces? Indiener van het initiatiefvoorstel is duidelijk: dit moet juist vroegtijdig al kunnen, anders is het kalf soms al verdronken (ergo: wachten op beleidsaanpassingen duurt soms te lang).



Een feitelijk antwoord op bovenstaande vragen, zit besloten in de vorige subparagrafen.

Vraag:

Waar kan de burger terecht als deze het niet eens is met een besluit van de gemeente?

Als een burger het niet eens is met een *besluit* van de gemeente, is de te volgen route van besluit, bezwaar, beroep en hoger beroep, evenals het orgaan dat een dergelijke procedure behandelt, wettelijk bepaald (hst. 6 en 7 Awb). De Gemeente kan dit niet op eigen initiatief anders inrichten.

Conclusie 6:

Het orgaan binnen de gemeente is team Bezwaar&Beroep bij Sociale Zaken. De Gemeente kan dit niet op eigen initiatief anders inrichten.

Vraag:

Kan de burger niet meteen bij de Ombudsfunctie aankloppen wanneer hij/zij het niet eens is met een besluit van de gemeente?

De Ombudsfunctie komt pas om de hoek kijken als het wettelijke proces van bezwaar en (hoger) beroep doorlopen is (art 9:19 Awb). Maar ook als de Ombudsfunctie wordt ingeschakeld nadat het proces doorlopen is, kan deze geen klachten *afhandelen* (bijv. via bindende uitspraken). Het besluit is namelijk van rechtswege onherroepelijk geworden. De ombudsman zal zich met name richten op de wijze waarop het besluit tot stand is gekomen. En kan daar aanbevelingen en adviezen over doen aan het bestuursorgaan.

Conclusie 7:

De burger kan pas na het doorlopen van het wettelijke traject rond bezwaar en beroep aankloppen bij de Ombudsman met het verzoek om de kwestie te beoordelen. De Ombudsman kan geen klachten afhandelen door bindende uitspraken te doen. Wel kan hij aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan.

Vraag:

Waar kan de burger terecht als deze een klacht heeft over een gedraging of bejegening door (medewerkers van) de gemeente?

Over *individuele klachtenafhandeling* is de wet (Awb) duidelijk:

- “Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan (artikel 9:1 lid 1 Awb)”;
- Het begrip klacht is ruim omschreven; in beginsel gaat het om iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen;
- Als er tegen de gedraging van de gemeente ook bezwaar of beroep open staat, hoeft de gemeente de klacht niet te behandelen. Hier kan de burger immers een apart spoor voor volgen (*bezwaar/beroep*; zie conclusie 6);
- Als de gemeente de klacht wel in behandeling moet nemen, dient zij te zorgen voor een behoorlijke behandeling (artikel 9:2 Awb).

Conclusie 8:

De Gemeente Maastricht heeft de verantwoordelijkheid voor de behandeling van deze klachten neergelegd bij de interne klachtencommissie bestaande uit een algemene - en een sociale kamer.

Vraag:

Kan de burger niet meteen bij de Ombudsfunctie aankloppen wanneer hij/zij het niet eens is met een gedraging of bejegening door (medewerkers van) de gemeente?

Nee, het is niet mogelijk rechtstreeks naar de ombudsman toe te stappen zolang er bezwaar, beroep of beklag mogelijk is tegen de gedraging waarmee de verzoeker/klager zich tot de ombudsman heeft gewend (artikel 9:19 Awb). De burger moet dus eerst de behandeling en eventueel besluit van de interne klachtencommissie van de gemeente afwachten.

Dat betekent echter niet dat de klager niet verder kan met zijn klacht wanneer hij zich na de behandeling door de interne klachtencommissie van de gemeente nog steeds niet gehoord voelt. Iedereen heeft het recht om de Ombudsman schriftelijk te *verzoeken* een *onderzoek* in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (artikel 9:18 Awb). Afhankelijk van de wijze waarop de Gemeente dit geregeld heeft, is sprake van een ombudsman op nationaal, regionaal of lokaal niveau (titel 9.2 van de Awb). De Gemeente Maastricht is momenteel aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Conclusie 9:

De burger kan pas na behandeling en eventueel besluit van de interne klachtencommissie van de gemeente, een verzoek tot onderzoek indienen bij (op dit moment) de Nationale Ombudsman.

3.1.4 Conclusie scope

Uit de voorgaande verkenning van de mogelijke scope ontstaat het volgende beeld:

Conclusie scope:

- Er bestaat een behoorlijk omvangrijk palet aan veiligheidskleppen voor de burger;
- Klachtenafhandeling van burgers (zowel op besluiten als gedrag/bejegening) is door de wetgever geregeld;
- Een ombudsfunctie kan daarbij niet vroegtijdig worden ingeschakeld maar slechts na het doorlopen van alle wettelijke stappen (lees: bezwaar & beroep, interne klachtencommissie);
- Een ombudsfunctie kan vervolgens geen klachten afhandelen (bijv. via bindende uitspraken) maar hoogstens aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan;
- Daarmee is een ombudsfunctie geen ‘speciale’ boom in het bos van veiligheidskleppen;
- Het is mogelijk om een ‘eigen’ ombudsfunctie te organiseren, maar deze kan wettelijk gezien pas op 1 januari 2016 van start gaan.

Ergo: de scope van een Ombudscommissie zoals bedoeld in het initiatiefvoorstel kan niet gericht zijn op individuele klachtenafhandeling. Hiermee worden anders verwachtingen gewekt die niet waargemaakt kunnen worden.

Leren van individuele casussen kan wel dienen om op systeemniveau het bestuursorgaan te adviseren. Deze casussen kunnen pas worden aangemeld bij een ombudsfunctie, nadat de reguliere processen en kanalen zijn benut.

3.2 Bestuursopdracht burgerparticipatie

Het initiatiefvoorstel is duidelijk. Burgers moeten een rol kunnen spelen in het ervoor zorgen dat niemand door het ijs zakt tijdens het transformatieproces in het Sociale Domein. Dat de gemeente op basis van de inbreng van de ‘wisdom of the crowd’ kan leren en eventueel beleidsaanpassingen plaatsvinden. Het initiatief is daarmee óók een vorm van beleidsparticipatie.

Daarmee ligt er mogelijk een link naar de ‘bestuursopdracht burgerparticipatie’. In het tussenrapport wordt beleidsparticipatie omschreven als: (...) de vele initiatieven van het bestuur om burgers te betrekken bij onderwerpen die op de politieke agenda staan. Het initiatief gaat meestal uit van de overheid. Het betreft zowel de formele participatie (de adviesraden die gevraagd en ongevraagd advies geven, de buurtkaders én de wettelijke inspraakprocedures) als de informele participatievormen (panels, focusgroepen, bijeenkomsten e.d.)”.

En ook: “Het huidige tijdsgewricht lijkt er op te wijzen dat beleidsparticipatie – de traditionele formele participatie - steeds meer onder druk komt te staan. Hier speelt ook mee dat deze vorm ingegeven is vanuit de doelen van de overheid en niet vanuit de behoefte van de burger”. Het initiatiefvoorstel biedt op zijn minst een vernieuwende kijk op het vormgeven van beleidsparticipatie door willekeurig geselecteerde burgers.

Conclusie bestuursopdracht burgerparticipatie:

Het initiatiefvoorstel is óók een vernieuwende vorm van beleidsparticipatie via het inzetten van de ‘wisdom of the crowd’ door willekeurig geselecteerde burgers.

3.3 Regionale kansen?

In november 2014 is tijdens een heidag van de portefeuillehouders Sociaal Domein Maastricht en Heuvelland ook het thema van cliëntenparticipatie en burgerparticipatie besproken. Er zijn op de inrichting van de inspraak lokale verschillen die ver uiteenlopen; gelijktijdig is er (stap voor stap) convergentie omdat mensen elkaar opzoeken. Een 'gezamenlijke ombudsfunctie' heeft echter geen prioriteit op regionaal bestuurlijk niveau.

Conclusie regionale kansen:

Vooralsnog bestaat op regionaal bestuurlijk niveau geen wens noch prioriteit om binnen afzienbare tijd te komen tot een regionale Ombudsfunctie.

3.4 Privacy-vraagstuk

Een belangrijk onderscheidend element in het initiatiefvoorstel betreft het inzetten van willekeurig geselecteerde burgers bij het beoordelen van kwesties. Dit roept vele vragen over de privacy-aspecten op. Zoals een raadslid het treffend zei: "Het gaat om 8 willekeurig geselecteerde burgers... èn mijn overbuurman". Het ligt voor de hand te denken aan de privacy van de burgers die zich melden bij het initiatief met onvrede over de (gevolgen van) de systeemwijziging, maar het betreft ook de privacy van de leden van de Ombudscommissie. Dit laatste in relatie tot de - veelvuldig in de gemeenteraad geopperde noodzaak van- objectiviteit, onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid van hun werkzaamheden.

In het algemeen komt het erop neer dat een burger bij het inschakelen van een organisatie als de ombudscommissie uiteraard ook gegevens van zichzelf moet prijsgeven. Hierop is uiteraard de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Organisaties die persoonsgegevens vastleggen, gebruiken of doorsturen zijn verplicht de belanghebbende hierover te informeren. Maar een organisatie hoeft de belanghebbende niet te informeren als zij gegevens verwerken wegens een wettelijke plicht. Dat laatste geldt ook bij een Ombudscommissie (wettelijke taak). Maar de kern is altijd: wanneer iemand kiest om zijn zaak bij de commissie neer te leggen wordt de commissie dus ook bekend met de kwestie.

Gevoel voor cliënt/burger

Het feit dat de overbuurman van een belanghebbende zitting heeft in de ombudscommissie kun je nooit voorkomen; ambtenaren van het officiële klachtenkanaal zijn immers ook buurman van iemand. Omgaan met een privérelatie is dan ook geen privacy- maar een integriteitskwestie. Zowel de behandelaar als de belanghebbende kunnen in dit kader voorstellen de zaak door een collega te laten behandelen. Dit voorkomt natuurlijk niet dat de buurman altijd nog toegang tot een dossier heeft, maar hoe de buurman hiermee omgaat, heeft dus alles te maken met integriteit.

Conclusie privacy-vraagstuk:

Wanneer iemand kiest om zijn zaak bij de commissie neer te leggen wordt de commissie dus ook bekend met de kwestie. Omgaan met privé-relaties is geen privacy- maar een integriteitskwestie. Overwogen kan worden om de integriteitscode gemeenteraad op de leden van toepassing te verklaren en hen verklaringen van geheimhouding en integriteit te laten afleggen.

3.5 Implicaties en kosten 'eigen ombudsfunctie'

Oprichting van een lokale Ombudsfunctie betekent dat de relatie met de Nationale Ombudsman moet worden opgezegd. Opzegging van het 'contract' met de Nationale Ombudsman, heeft impact op de burgers in de gemeente. Immers, de Nationale Ombudsman behandelt kwesties ongeacht het beleidsterrein, terwijl in Maastricht wordt nagedacht over een Ombudsfunctie voor het Sociale Domein. Hiermee verliezen (een deel van) de burgers hun mogelijkheid tot inschakelen van de Ombudsman als zij niet tevreden zijn over de gemeente.

Kosten

Gemeenten zijn een vergoeding verschuldigd voor de dienstverlening van de Nationale Ombudsman. Deze kwam per 1 januari 2014 neer op € 0,1947 per inwoner per jaar. Bij een inwoneraantal van Maastricht van 121862 (peildatum 1 oktober 2014) komt dat neer op € 23.727,- op jaarbasis. In 2014 heeft de Nationale Ombudsman 17 verzoekschriften ontvangen die betrekking hebben op de gemeente Maastricht; 3 verzoekschriften waren nog in behandeling. In totaal zijn 16 verzoekschriften niet in behandeling genomen (verwijzen en/of betreffende overheid geïnformeerd), 3 verzoekschriften tussentijds beëindigd en is uiteindelijk één rapportbrief opgesteld³. Aan het zelf organiseren van een volwaardige Ombudsfunctie zijn ook kosten verbonden. Gesprekken met de gemeentelijke Ombudsman (Amsterdam e.o.) en de Nationale Ombudsman leren dat het een veelvoud van dit bedrag zal betreffen. Ter vergelijking: in Amsterdam is er al sprake van een staf van meer dan 20 personen op (grotendeels) academisch niveau, met veel juridische deskundigheid. Rekenvoorbeeld: zelfs als Maastricht zou uitkomen op een eigen ombudsman met een staf van één tot twee (academisch) geschoolde medewerkers, zijn de personeelslasten op jaarbasis al een veelvoud van de kosten voor dienstverlening door de Nationale Ombudsman (€ 23.727,-).

Conclusie implicaties en kosten 'eigen ombudsfunctie':

Bij het zelf organiseren van een Ombudsfunctie voor het Sociale Domein, verliest een deel van de burgers hun mogelijkheid tot inschakelen van de Ombudsman als zij niet tevreden zijn over de gemeente, buiten het Sociale Domein.

De kostenvergelijking tussen de Nationale Ombudsman en een 'eigen' Ombudsman, valt financieel nadelig uit voor de 'eigen' variant.

³ Het betreft hier het niet verstrekken van ontvangstbevestigingen bij afgifte poststukken aan de balie Sociale Zaken. Dit beleid is per 1 augustus 2014 gecorrigeerd. Op verzoek ontvangt men nu een ontvangstbevestiging.

3.6 Conclusies over haalbaarheid naar de strekking

Alles overziend leidt dit tot de volgende conclusies over de haalbaarheid naar de strekking van het coalitie-akkoord en initiatiefvoorstel:

Een lokale ombudsfunctie biedt geen oplossing voor het in het initiatiefvoorstel ingebrachte idee van individuele klachtenafhandeling. Een lokale ombudsfunctie kan ingesteld worden, maar kan alleen maar gericht zijn op het 'leren en adviseren op systeemniveau'. Dit altijd op initiatief van de burger, nadat deze alle andere wettelijke stappen van bezwaar, beroep en beklag heeft doorlopen. De Ombudsfunctie kan vervolgens aanbevelingen doen aan het College, maar niks afdwingen. Anders zit het op de stoel van het bestuursorgaan (lees: College) en dat kan wettelijk niet.

Het College heeft nadrukkelijk dit leren op systeemniveau als doel. Echter, ook hier speelt dat een lokale Ombudsman- of commissie de burgers vaak moet terugverwijzen naar andere, nog niet benutte, mogelijkheden van bezwaar, beroep en beklag. Bijvoorbeeld bij de zorgaanbieders. Dit kan tot frustratie bij de burger leiden.

Daarbij komt ook dat geïnvesteerd zal moeten worden op een 'volwaardige' Ombudsfunctie die alle beleidsterreinen omvat. Het zal een veelvoud kosten van de vergoeding die nu aan de Nationale Ombudsman wordt betaald voor zijn dienstverlening.

Regionaal is er momenteel geen behoefte om een gezamenlijke ombudsfunctie op te zetten.

'Last but not least': een lokale Ombudsfunctie kan wettelijk gezien niet eerder dan 1 januari 2016 van start gaan. Signalen hierover zijn, ook uit het College, dat deze termijn te ver weg ligt.

Conclusie:

- De inrichting van een lokale Ombudsfunctie voorziet niet in het gevoelde besef van urgentie bij het *College* om te leren op systeemniveau. Instelling per 1 januari 2016 is te laat. Ook valt de financiële afweging negatief uit. Aan de andere kant leeft de wens bij het College om - zeker in de transitiefase van het Sociaal Domein - laagdrempelig iets te organiseren om signalen van 'gewone burgers' op te pikken en zondig snel om te zetten naar verbeteringen op systeem- en beleidsniveau.
- Een lokale Ombudsfunctie voldoet niet aan belangrijke wensen uit het *initiatiefvoorstel*. Individuele klachtenafhandeling is niet mogelijk en sowieso opereert men aan het eind van alle andere wettelijke processen. Hiermee komt de gewenste snelheid van signalen van burgers oppikken in het gedrang. Oftewel: het is geen afdoende oplossing voor het gevoelde probleem.

Wat dan wel?

Als we teruggaan naar het initiatiefvoorstel, blijft het beeld opduiken van veel steun voor het idee dat burgers kwesties beoordelen en daarbij kijken of in alle redelijkheid en alles overwegende een goede afweging is gemaakt. En op basis daarvan op systeemniveau verbetervoorstellen voor het beleid doen. En anderzijds de sterke behoefte om laagdrempelig en snel signalen van burgers op te pikken. In hoofdstuk 4 worden een aantal varianten uitgewerkt.

4 Varianten

4.1 Inhoudelijke uitgangspunten

In dit hoofdstuk worden verschillende alternatieve varianten uitgewerkt op een continuüm; van een individuele functionaris die praktische problemen gaat oppakken (variant 1) tot grootschalige thermometersessies in brede publieksrondes (variant 3). In het ‘midden’ op dit continuüm bevindt zich variant 2; een burgerpanel dat de transitie in het sociaal domein gaat monitoren.

Bij de uitwerking van deze varianten worden -naast de bevindingen uit hoofdstuk 3 - de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. *Wat al geregeld is, wordt niet dubbel georganiseerd.*
Denk hierbij aan de (wettelijk verplichte) kanalen van bezwaar, beroep en beklag.
2. *Geen extra boom in het bos*
Het moet toegevoegde waarde hebben voor de burger. Zodat problemen worden opgelost of zaken op systeemniveau worden aangepast. Nog een doorverwijsloket, registratie- of meldpunt erbij, heeft voor de burger geen toegevoegde waarde.
3. *Praktische verbeterpunten snel oppakken*
Zaken die niet op systeemniveau spelen maar praktisch opgelost kunnen worden, moeten zo snel mogelijk worden opgepakt. Anders kunnen onnodig schrijvende gevallen ontstaan.
4. *Leren op systeemniveau is het doel*
Het gaat om leren op systeemniveau. Geen individuele klachtenafhandeling.
5. *Wisdom of the crowd inzetten*
Het redelijke oordeel van 9 burgers moet meewegen bij systeemaanpassingen.
6. *Burgers die in redelijkheid wege, moeten burgers zijn (geen beroepsinsprekers).*
Het willekeurig selecteren van burgers uit de gemeentelijke basisadministratie is een belangrijk element in het initiatiefvoorstel. Vanzelfsprekend zullen er wel enkele basiszaken gecheckt moeten worden (bijv. of iemand onderwerp is van lopend onderzoek door de Sociale Recherche).

De uitgewerkte varianten worden op bovenstaande zes punten beoordeeld. In dit hoofdstuk gaat het vooral om de beste oplossing te vinden. Vervolgens wordt het kostenaspect van de geselecteerde oplossing bij de uitwerking in hoofdstuk 5 meegenomen.

4.2 Variant 1: 3D-HELPDESK

Het gaat hier om een laagdrempelige 1^e lijnsvoorziening voor de burger. Klachten en signalen van de burger komen via een specifiek telefoonnummer en e-mailadres (3Dhelpdesk@maastricht.nl)⁴ rechtstreeks binnen bij een (nog te werven) ambtenaar binnen de gemeente. Deze verwijst indien nodig door (bijv. als bezwaar of beklag nog openstaat) en pakt praktische problemen meteen op door deze in de 1^e lijn op te lossen (bijv. onleesbare zin in brief). Hiervoor is het cruciaal dat deze ambtenaar voldoende handelingsruimte in de ambtelijke organisatie krijgt. Ook adviseert hij/zij periodiek en ongevraagd aan College over verbeteringen op systeemniveau. Deze persoon kijkt periodiek ook naar patronen in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie, voor zover ze het Sociaal Domein betreffen.

Deze ambtenaar (indicatie schaalniveau: 10-12) beschikt over:

- Uitstekende vaardigheden in competenties ‘luisteren’, ‘inlevingsvermogen’, ‘werken in netwerken’, ‘overtuigingskracht’ en ‘oordeelsvorming’;
- Senioriteit met gevoel voor bestuurlijke verhoudingen;
- Kent het sociaal domein en de spelers daarbinnen en heeft een goed ambtelijk netwerk (opgebouwd).

De helpdesk functioneert gedurende de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) en wordt halverwege en aan einde looptijd geëvalueerd.

4.3 Variant 2: BURGERPANEL TRANSITIE SOCIAAL DOMEIN

Het gaat bij deze variant om een burgerpanel dat de transitie in het sociaal domein gaat monitoren. Het gaat daarbij niet om individuele klachtenafhandeling, maar om leren op systeemniveau. Burgers kunnen zaken melden bij het burgerpanel via een specifiek telefoonnummer en e-mailadres (BurgerpanelTSD@Maastricht.nl)⁵. De ambtelijk secretaris van het burgerpanel verwijst indien nodig door (bijv. als bezwaar of beklag nog openstaat) en bereidt zaken voor op een manier dat de verschillende zienswijzen duidelijk zijn en zaken geanonimiseerd kunnen worden besproken in het burgerpanel. Als het zaken van praktische aard betreffen, wordt het omgezet naar een melding richting de 1^e lijn.

De 9 leden van het burgerpanel worden willekeurig geloot uit de Gemeentelijke BasisAdministratie (GBA). Het burgerpanel bespreekt de zaken onder leiding van een onafhankelijk voorzitter die vooral het gesprek faciliteert. Na elk zittingsjaar wordt de helft van de leden van het panel vervangen. De voorzitter adviseert, namens het burgerpanel, periodiek en ongevraagd aan het College over verbeteringen op systeemniveau. De voorzitter en secretaris kijken periodiek ook naar patronen in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie, voor zover ze het Sociaal Domein betreffen.

In het burgerpanel ontmoeten de systeemwereld en de belevingswereld elkaar. Het burgerpanel doet géén uitspraken op waardenniveau (bijv. is het beter om huishoudelijke hulp te regelen of een parkeervergunning); dat is een politieke discussie. Wel beoordeelt het burgerpanel voorgelegde kwesties op redelijkheid. Concreet: is er sprake van redelijkheid in de gemaakte afweging, alle belangen en overwegingen overziend?

Het burgerpanel wordt (o.b.v. art. 84 Gemeentewet) tijdelijk ingesteld voor de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) en wordt halverwege en aan het einde van de looptijd geëvalueerd. Het burgerpanel heeft een adviserende verhouding naar het College.

⁴ Werktitel. Tijdens implementatie worden hier definitieve keuzes in gemaakt.

⁵ Werktitel. Tijdens implementatie worden hier definitieve keuzes in gemaakt.

4.4 Variant 3: THERMOMETERSESSIES SOCIAAL DOMEIN

Bij deze derde variant gaat het om het breder betrekken van burgers bij het monitoren van de transitie in het sociaal domein. Niet 9 burgers die ergens iets van vinden, maar 150 burgers die zich uitspreken. Dit gebeurt 4x per jaar in zogenaamde 'Thermometersessies Sociaal Domein'. Elke keer worden 150 burgers (op basis van willekeurige loting uit de GBA) in een sessie bevraagd op zaken die wel of niet goed lopen. De deelnemers geven in hoge mate zelf actief richting aan inhoud en verloop van de sessies. Dit kan dan leiden tot voorstellen tot aanpassingen in het systeem, van praktische zaken tot aanpassingen op beleidsniveau. De sessies worden ambtelijk gefaciliteerd en geleid door een onafhankelijk voorzitter die ook het uiteindelijk verslag doet aan het College. College beoordeelt de oogst en wat men met de adviezen doet. De thermometersessies worden gedurende de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) georganiseerd en halverwege en aan het einde van de looptijd geëvalueerd.

4.5 Beoordeling varianten

De drie varianten worden hierna beoordeeld op de uitgangspunten uit paragraaf 4.1. De mate waarin zij (niet) eraan voldoen, wordt aangeduid met maximaal 3 plus- en mintekens.

Wat al geregeld is, wordt niet dubbel georganiseerd

Vanzelfsprekend worden in de 1e lijn elke dag weer allerlei kleine en grotere problemen opgelost. Maar stel dat dit niet lukt of dat het achteraf toch niet 'goed' voelt? Of je weet als burger gewoon niet waar je terecht moet met een vraag?

De 3D-helpdesk als centraal punt binnen de gemeente is er nog niet. Het is nieuw en dus niet dubbel. Dit geldt (in iets minder mate) ook voor een burgerpanel, aangezien er in Maastricht al 8 kanalen bestaan waarlangs burgers of hun vertegenwoordigers hun geluid en grieven kunnen laten horen. Aan de andere kant: afwegingen rond concrete kwesties op hun redelijkheid beoordelen, is wel een nieuw element. Bij thermometersessies speelt die redelijke beoordeling niet, maar het is wel nieuw (het middel wordt nog niet systematisch door de gemeente toegepast). Dit leidt tot de volgende score:

- 3D-helpdesk +++
- Burgerpanel ++
- Thermometersessies +/-

Geen extra boom in het bos

Er is een enorm aantal meldpunten voor klachten en vragen over veranderingen in de zorg geopend. Carel Jansen (hoogleraar communicatie- en informatiewetenschappen) zegt daarover: "Al die verschillende partijen, je weet als burger echt niet waar je met je klacht heen moet. Hoe meer meldpunten er zijn, hoe lastiger het is om onderscheid te maken en te beoordelen bij welk meldpunt je precies moet zijn". Volgens Evelien Tonkens (hoogleraar burgerschap), zijn de gemeenten de plek waar mensen zich moeten melden: "Zij hebben met de decentralisaties een centrale rol gekregen en moeten de problemen oplossen."

De 3D-helpdesk kan in de ogen van de burger wéér een boom in het woud van meldpunten zijn. Aan de andere kant: als de 3D-helpdesk duidelijk wordt gepositioneerd als het centrale punt binnen de gemeente, kan het de burger ook helpen. Een dubbel beeld dus (+/-). Voor het burgerpanel geldt dat 'dubbele' beeld ook. Aan de ene kant bestaan er al vele gremia voor burgerparticipatie binnen de gemeente, maar anderzijds is er geen enkele gremium waarin burgers de afhandeling van casussen op hun redelijkheid beoordelen en daarover adviseren aan het College. In die zin voegt het waarde toe. Thermometersessies doet de gemeente incidenteel (bijv. Burgertop) maar is niet iets wat

standaard tot haar repertoire hoort. Ook gaat het niet om het zoveelste meldpunt o.i.d. Dit leidt tot de volgende score:

- 3D-helpdesk +/-
- Burgerpanel +/-
- Thermometersessies +

Praktische verbeterpunten snel oppakken

Soms gaan dingen verkeerd. Per ongeluk. Niet omdat het op systeemniveau 'scheef' zit, maar gewoon omdat waar gewerkt wordt, spaanders vallen. Als dat gebeurt, moet dat gewoon snel worden opgelost in de 1e lijn.

De 3D-helpdesk kan praktische zaken snel oppakken en met de 1^e lijn opnemen. Voor de burger zal het niet altijd duidelijk zijn, waar hij/zij terecht moet met de vraag. De 3D-helpdesk kan beoordelen of iets praktisch opgelost kan worden via de 1^e lijn (bijv. formulering zin in besluit uitleggen, zoekgeraakte brief opnieuw aan burger laten versturen o.i.d.) en dat in gang zetten.

Het burgerpanel is gericht op leren op systeemniveau. Op termijn gaan daardoor dingen anders, maar individuele klachtenafhandeling is niet aan de orde. Ook komt het burgerpanel niet dagelijks bijeen, maar zal dat eerder elke paar weken of maandelijks zijn. Dit laatste geldt in nog grotere mate voor de thermometersessies. Hoewel daar ook praktische verbetervoorstellen uit kunnen komen, ligt de frequentie nóg lager dan het burgerpanel. Dit leidt tot de volgende score:

- 3D-helpdesk +++
- Burgerpanel -
- Thermometersessies - -

Leren op systeemniveau is het doel

Waar individuele klachten vanuit de 1e lijn worden opgelost, is er ook soms sprake van een casus die wijst op een probleem op systeemniveau. Waardoor de snelle oplossing niet mogelijk is. Of er is sprake van een patroon aan vergelijkbare meldingen die kunnen wijzen op een probleem op systeemniveau. Daar moet dan op systeemniveau van worden geleerd.

De persoon werkzaam voor de 3D-helpdesk adviseert periodiek en ongevraagd aan het College over verbeteringen op systeemniveau. Ook kijkt hij/zij periodiek ook naar patronen in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie. Hiermee is leren op systeemniveau ook een expliciet doel.

Het burgerpanel heeft zelfs uitsluitend dit doel: casussen beoordelen op hun redelijkheid en het College daarover adviseren. Het College moet dan besluiten of men op systeemniveau reden ziet tot het aanpassen van beleid en/of uitvoeringsbesluiten. Voor de thermometersessies geldt dit in mindere mate. De sessies kunnen leiden tot verbetervoorstellen op systeemniveau, maar de kans bestaat dat burgers vooral veel praktische verbetervoorstellen doen. Dit leidt tot de volgende score:

- 3D-helpdesk ++
- Burgerpanel +++
- Thermometersessies +

Wisdom of the crowd inzetten

Het inbrengen van het 'redelijke oordeel' van burgers bij advisering over aanpassingen op systeemniveau is op zichzelf al een vernieuwing op systeemniveau. Het kan als aanvullende legitimatie dienen bij bestuurlijke besluiten tot wijzigingen op beleids- en systeemniveau.

De 3D-helpdesk kan naar zijn aard weinig punten scoren op dit onderdeel. Het is namelijk een procesversneller binnen de ambtelijke organisatie gericht op het oplossen van praktische problemen van burgers in de 1^e lijn. Het burgerpanel is juist helemaal op het principe van het inzetten van de 'wisdom of the crowd' ingericht. Omdat de thermometersessies zich niet beperken tot het 'redelijk oordeel' van 9 personen, maar van 150 personen, scoort het zelfs nog beter op dit criterium. Dit leidt tot de volgende score:

- 3D-helpdesk -
- Burgerpanel ++
- Thermometersessies +++

Burgers die in redelijkheid wegen, moeten burgers zijn (geen beroepsinsprekers).

Om tot een redelijk oordeel te komen, moeten allerlei belangen en waarden tegen elkaar worden afgewogen. Een professional kijkt soms vooral vanuit de eigen vakdiscipline naar een probleem. Ook zijn er burgers die onder de categorie ‘beroepsinsprekers’ kunnen worden geschaard. Zij zijn daarmee feitelijk onderdeel geworden van het systeem en hanteren vaak hetzelfde ‘jargon’ als de professionals en vertegenwoordigers van instellingen.

De 3D-helptdesk kan naar zijn aard weinig punten scoren op dit onderdeel. Het is namelijk een procesversneller binnen de ambtelijke organisatie gericht op het oplossen van praktische problemen van burgers in de 1^e lijn. Het burgerpanel en de thermometersessies scoren wel goed op dit onderdeel. Immers, in beide gevallen zullen burgers uit de GBA worden geselecteerd en benaderd voor deelname. In het geval van het burgerpanel (9 mensen) zal na instemming tot deelname van leden een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)⁶ worden gevraagd. Bij het burgerpanel is dat niet nodig, omdat hier de wet van de grote getallen (150 deelnemers) van toepassing is. Oftewel: een dubieuze deelnemer (bijv. er loopt fraudeonderzoek naar een burger vanuit Sociale Recherche) heeft relatief weinig impact op het totaalresultaat dat door 149 anderen wordt bepaald. Dit leidt tot de volgende score:

- 3D-helptdesk -
- Burgerpanel ++
- Thermometersessies +++

Alles overziend leidt bovenstaande vergelijking tot het volgende totaalbeeld:

	3D-helptdesk	Burgerpanel TSD	Thermometersessies
Wat al geregeld is, wordt niet dubbel georganiseerd	+++	++	+/-
Geen extra boom in het bos	+/-	+/-	+
Praktische verbeterpunten snel oppakken	+++	-	--
Leren op systeemniveau is het doel	++	+++	+
Wisdom of the crowd inzetten	-	++	+++
Burgers moeten burgers zijn (geen beroepsinsprekers)	-	++	+++

4.6 Oplossingsvariant

Maak een slimme combinatie van varianten 1 en 2. De ambtelijk ondersteuner van het burgerpanel krijgt een dubbelrol: hij/zij fungeert ook als 3D-helptdesk en kan vanuit die rol ook goed beoordelen welke zaken zich lenen voor agendering voor het burgerpanel. De voorzitter van het burgerpanel neemt de adviserende rol richting College over van de ambtelijk ondersteuner.

Combinatie van variant 1 en 2 voorziet in beantwoording van de probleemstelling vanuit Coalitie-akkoord en initiatiefvoorstel. Er wordt niet gekozen voor variant 3.

⁶ Deze wordt in dit geval bekostigd door de gemeente.

5 Uitwerking oplossing

5.1 Werkwijze

5.1.1 3D-helpdesk

Laagdrempelig

Het gaat hier om een laagdrempelige 1^e lijnsvoorziening voor de burger om klachten en signalen over de transitie in het Sociaal Domein te melden. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Hiervoor zijn een (zo mogelijk gratis) telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar (3Dhelpdesk@maastricht.nl). De signalen worden aangenomen en behandeld door een (nog te werven) ambtenaar binnen de gemeente. Deze verwijst indien nodig door (bijv. als bezwaar of beklag nog openstaat) en pakt praktische problemen meteen op door deze in de 1^e lijn op te lossen (bijv. onleesbare zin in brief). Hiervoor is het cruciaal dat deze ambtenaar voldoende handelingsruimte in de ambtelijke organisatie krijgt.

Binnen 24 uur antwoord

De 3D-helpdesk koppelt zelf (uiterlijk binnen 24 uur na de melding) terug naar de burger over het mogelijke vervolg.

Dubbelrol

De ambtelijk functionaris fungeert tevens als secretaris van het 'Burgerpanel transitie Sociaal Domein'. Hij maakt een beoordeling of kwesties voor de 3D-helpdesk zijn (er kan bijv. nog bezwaar en beroep openstaan) of praktisch in de 1^e lijn kunnen worden opgelost. Er kunnen ook kwesties zijn waarbij alle (wettelijke) stappen zijn doorlopen en het systeemniveau⁷ betreffen. Deze worden dan door hem/haar in overleg met de voorzitter van het Burgerpanel Transitie Sociaal Domein geagendeerd en voorbereid voor geanonimiseerde beoordeling en advisering door de leden van het burgerpanel.

Tijdelijkheid

De helpdesk functioneert gedurende de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) en wordt halverwege en aan einde looptijd geëvalueerd⁸.

5.2.2 Burgerpanel transitie Sociaal Domein

Monitoring en leren op systeemniveau

Het gaat bij deze variant om een burgerpanel dat de transitie in het sociaal domein gaat monitoren. Het gaat daarbij niet om individuele klachtenafhandeling, maar om leren op systeemniveau. Hiertoe wordt ook periodiek gekeken naar patronen in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie, voor zover ze het Sociaal Domein betreffen.

Laagdrempelig

Burgers kunnen actief zaken melden bij het burgerpanel via een specifiek telefoonnummer en e-mailadres (BurgerpanelTSD@Maastricht.nl). De ambtelijk secretaris van het burgerpanel verwijst indien nodig door (bijv. als bezwaar of beklag nog openstaat) en/of

⁷ Wellicht kunnen hiervoor nadere keuzecriteria worden ontwikkeld in de implementatie.

⁸ Evaluatiecriteria worden in de voorbereidende fase ontwikkeld (dus vóór de officiële start van werkzaamheden!)

bereidt zaken voor op een manier dat de verschillende zienswijzen duidelijk zijn en zaken geanonimiseerd kunnen worden besproken in het burgerpanel. Als het zaken van praktische aard betreffen wordt het omgezet naar een melding voor de 3D-helpdesk. Ook kijkt de secretaris periodiek naar patronen in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie, voor zover ze het Sociaal Domein betreffen.

9 leden en onafhankelijk voorzitter

De 9 leden van het burgerpanel worden willekeurig geloot uit de Gemeentelijke BasisAdministratie (GBA)⁹. Het burgerpanel bespreekt de zaken onder leiding van een onafhankelijk voorzitter die vooral het gesprek faciliteert. Ook adviseert de voorzitter, namens het burgerpanel, periodiek en ongevraagd aan het College over verbeteringen op systeemniveau. Na elk zittingsjaar wordt de helft van de leden van het panel vervangen.

Beoordeling op redelijkheid

In het burgerpanel ontmoeten de systeemwereld en de belevingswereld elkaar. Het burgerpanel doet géén uitspraken op waardenniveau (bijv. is het beter om huishoudelijke hulp te regelen of een parkeervergunning); dat is een politieke discussie. Wel beoordeelt het burgerpanel voorgelegde kwesties op redelijkheid. Concreet: *is er sprake van redelijkheid in de gemaakte afweging, alle belangen en overwegingen overziend?*

Integriteit en onafhankelijkheid

Op de leden van het burgerpanel is de gedragscode integriteit van toepassing en zij dienen verklaringen van geheimhouding en integriteit af te leggen. Om het werk objectief, onafhankelijk en vertrouwelijk te kunnen doen, worden de leden niet bekend gemaakt noch in de publiciteit gebracht. De voorzitter treedt als spreekbuis media en politiek tegemoet.

Tijdelijkheid

Het burgerpanel wordt (o.b.v. art. 84 Gemeentewet) tijdelijk ingesteld voor de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode (tot 2018) en wordt halverwege en aan het einde van de looptijd geëvalueerd¹⁰. Het burgerpanel heeft een adviserende verhouding naar het College.

5.2 Regeling ‘Burgerpanel transitie Sociaal Domein’

Het College wordt gevraagd, ter uitvoering van het Coalitieakkoord ‘Wij Maastricht!’ en het raadsbesluit initiatiefvoorstel Bastiaens (Raadsvoorstel 115-2014), over te gaan tot het instellen van een ‘burgerpanel transitie sociaal domein’, op grond van artikel 84 van de Gemeentewet. De betreffende *regeling* is in bijlage 4 opgenomen.

5.3 Terugkoppeling leerervaringen

Periodiek zal aan het College teruggekoppeld worden welke leerervaringen zijn opgedaan. Dit gebeurt door de voorzitter van het burgerpanel. Hij/zij neemt hierin de ervaringen en adviezen van zowel de 3D-helpdesk als het burgerpanel transitie sociaal domein in mee. In bijlage 5 is een *rapportage-format* opgenomen dat als leidraad kan dienen.

⁹ Het gaat om kiesgerechtigde leden, maar wel representatief qua leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en participatie (op de arbeidsmarkt). Nadat potentiële leden hebben verklaard deel te willen nemen, wordt een VOG gevraagd. De gemeente draagt hiervoor de kosten.

¹⁰ Evaluatiecriteria worden in de voorbereidende fase ontwikkeld (dus vóór de officiële start van werkzaamheden!)

5.4 Profielen, werving en selectie

5.2.1 Voorzitter burgerpanel

Van de voorzitter wordt verwacht dat:

- Hij/zij beschikt over een ruime bestuurlijke ervaring
- Hij/zij een strategisch denker is die beschikt over inzicht in bestuurlijke en politieke verhoudingen;
- Hij/zij goed op de hoogte is van de vraagstukken op het gebied van de transitie in het sociaal domein;
- Hij/zij beschikt over een onafhankelijke houding en objectiviteit;
- Hij/zij leiding kan geven aan de leden van het burgerpanel bij het formuleren van bruikbare adviezen;
- Hij/zij beschikt over een relevant netwerk, goed ingevoerd is in de Maastrichtse samenleving en woonachtig is in Maastricht.

De voorzitter beschikt over uitstekende vaardigheden in het communiceren met mensen uit alle bevolkingslagen en in het bijzonder de competenties 'inlevingsvermogen', 'werken in netwerken', 'overtuigingskracht' en 'oordeelsvorming'.

5.2.1 Leden burgerpanel

Hier is niet zozeer sprake van een profiel als wel een wijze van selectie en werving. De 9 leden van het burgerpanel worden willekeurig geloot uit de Gemeentelijke BasisAdministratie (GBA). Het gaat om kiesgerechtigde leden, waarbij gestreefd wordt naar een representatieve afspiegeling van de Maastrichtse samenleving qua leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en participatie (op de arbeidsmarkt). Nadat potentiële leden zijn benaderd en hebben verklaard deel te willen nemen, wordt een VOG gevraagd. De gemeente draagt hiervoor de kosten. Het belangrijkste is dat mensen hun steentje willen bijdragen aan de ontwikkeling van de transitie en bereid zijn om deel te nemen aan de sessies (meedoen is meedoen). Een lid dat zich telkens afmeldt of niets zegt, heeft weinig waarde voor het burgerpanel. Dit wordt ook duidelijk gemaakt tijdens de wervingsgesprekken.

5.2.2 Ambtelijke ondersteuning/3D-helpdesk

Van deze ambtenaar (indicatie schaalniveau: 10-12) wordt verwacht dat:

- Hij/zij bekwaam is in het schakelen tussen strategisch niveau en praktisch oplossingsgericht werken;
- Hij/zij goed op de hoogte is van de vraagstukken op het gebied van de transitie in het sociaal domein;
- Hij/zij beschikt over een onafhankelijke houding en objectiviteit;
- Hij/zij beschikt over uitstekende vaardigheden in competenties 'luisteren', 'inlevingsvermogen', 'werken in netwerken', 'overtuigingskracht' en 'oordeelsvorming';
- Hij/zij beschikt over senioriteit met gevoel voor bestuurlijke verhoudingen;
- Hij/zij kent het sociaal domein in Maastricht en de spelers daarbinnen en heeft een goed ambtelijk netwerk (opgebouwd).

5.5 Financiële dekking

Zonder dekking kunnen geen kosten gemaakt worden. Om tot een kostenraming te komen, is de 'verordening geldelijke voorziening raadsleden, commissieleden en fracties gemeente Maastricht 2015'¹¹ gehanteerd en zijn op basis hiervan mede de volgende zaken meegenomen:

Burgerpanel transitie sociaal domein			
Kosten	Vergoeding commissieleden	€ 117,94 per vergadering per lid. Aanne: 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 ¹²	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)	Aanne: 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 ¹³ , 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		
Dekking	Financiële dekking in 1 ^e instantie vinden in de rijksbudgetten 3D en risicomelding hierover te doen bij kaderbrief 2015.		

5.6 Introductie leden burgerpanel (optioneel)

Bij de start en introductie van de leden van het burgerpanel wordt geadviseerd zowel op het proces als de inhoud te investeren. Een kennismakingssessie waarin mensen elkaar als persoon, met alle

¹¹ Gemeentebld 2014, nr. 79938, 23 december 2014.

¹² Definitieve (technische) uitwerking in implementatiefase

¹³ Drukte op dit moment moeilijk in te schatten. Monitoren en zonodig tussentijds naar boven/beneden bijstellen.

achtergronden leren kennen, is zeker aan te bevelen. Daarnaast wordt aanbevolen dat het burgerpanel vervolgens als groep de training 'Morele Oordeelsvorming' volgt. De training versterkt de volgende competenties:

- Oordeelsvorming
- Integriteit
- Luisteren
- Analyseren

De training helpt bij het verwerven van een gemeenschappelijk en helder begrippenkader over integriteit en het morele oordeel. Het geeft instrumenten in handen om in lastige situaties een afgewogen, naar anderen te verantwoorden keuze te maken. Deze training kan geboekt worden via Learn@Maastricht.

Overige introducerende elementen zijn ter beoordeling aan de voorzitter van het burgerpanel.

5.7 Communicatie-aanpak

Communicatie over burgerpanel en 3D-helppes 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-helppes) 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 ((budget benodigd)
- Korte flyer die uitlegt wat het doel is en in gemeentelijke publieksruimtes wordt verspreid (budget benodigd)
- 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 (budget benodigd).

BIJLAGEN

Bijlage 1

Opdracht College (24 november 2014)

Mijlpaal 1:

Agendering en uiterlijk op 24 maart 2015 besluitvorming in het College over de *collegenota 'Ombudsfunctie Sociaal Domein in Maastricht'*. In de Collegenota wordt ingegaan op de volgende zaken:

- 1) In welke mate en vorm het haalbaar is gebleken om het initiatief naar zijn strekking vorm te geven, mede op basis van de uitgangspunten meegegeven.
- 2) Als het antwoord positief blijkt, volgt een beschrijving van mogelijk(e) organisatievormen/model(len) voor de Maastrichtse situatie, waarbij minimaal wordt ingegaan op:
 - a. Scope en focus
 - b. Werkwijze/protocol (incl. hoe melden en terugmelden)
 - c. Uitvoeringsbesluit met daarin de benodigde regelgeving
 - d. Opzet format voor 4-maandelijkse terugkoppeling leerervaringen naar Raad, via het College.
 - e. Profiel en aanpak werving & selectie onafhankelijk voorzitter
 - f. Profiel en aanpak werving & selectie leden Ombudsfunctie
 - g. Benodigd type en omvang ambtelijke ondersteuning
 - h. Dekkingsvoorstel van het gevraagde budget (€ 75.000)
 - i. Schets concept-introductieprogramma nieuwe leden Ombudsfunctie (Nb. afhankelijk keuze wethouders 24/11: zie procesnotitie)
 - j. Schets communicatie-aanpak om de Ombudsfunctie goed vindbaar te maken voor burgers.

Mijlpaal 2:

Werving en uiterlijk per 1 mei 2015 benoeming door het College van een onafhankelijk voorzitter en leden van de 'Ombudsfunctie Sociaal Domein Maastricht'.

Mijlpaal 3:

Na Collegebesluit tot en met 1 mei 2015 publiciteit in lokale media genereren voor de officiële start van de werkzaamheden van de Ombudsfunctie op diezelfde dag.

Bijlage 2a

Advies Commissie Breed Welzijn (6 oktober 2014)

Commissie Breed Welzijn

Initiatiefvoorstel Frans Bastiaens ombudscommissie. Raadsstuk 2014 – Volgnr 115 – Korr.no. 2014-37834.

De cie BW adviseert:

Alle fracties vinden het een sympathiek voorstel.

Er zijn wel kritische vragen t.a.v. professionaliteit leden commissie, relatie met reguliere bezwaar- en beroepsprocedures, lokaal of regionale commissie, borging kwaliteit uitspraken commissie, borging privacyregels cliënten, borging onafhankelijkheid leden.

Bijlage 2b

Impressie kanttekeningen

Impressie kanttekeningen uit Commissie Breed Welzijn en Raadsvergadering van de **vóór-stemmende partijen**

Partij	Commissie Breed Welzijn (6 oktober)	Raadsvergadering 14 oktober	Conclusie
Senioren-partij Maastricht	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoe borgen betrouwbaarheid en objectiviteit leden? Hoe borgen neutraliteit commissie? Zijn 9 leden niet teveel? ▪ Creëer heldere regelgeving i.r.t. bezwaar en beroep? ▪ Kan het niet toch regionaal georganiseerd worden? ▪ Kan er gestart worden met een proefperiode van 2 jaar? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het laagdrempelig karakter is goed om inzicht te krijgen in klachten en vragen uit de samenleving. ▪ Moet je het niet toch uitbreiden naar de regio? 	Voorstel wethouder Willems is om het voorstel nader te gaan uitwerken, de mogelijkheden ervan te bekijken en vooral de invulling van het hele proces te bekijken. Onder die condities ondersteunt men het voorstel.
D'66	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geen klachtenafhandeling. Beperken tot signaalfunctie om systeemfouten te ontdekken en te kunnen herstellen. ▪ Het verwachtingenmanagement naar de burger wordt cruciaal, alsook het goed regelen van bevoegdheden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ombudsfunctie niet als laatste schakel in bestaand systeem van klachten etc. inzetten, want wekt indruk van 'hoogste beroepsinstantie'. ▪ Niet inzetten op individuele casuïstiek. Het gaat om een meldpunt met een signaalfunctie op systeemniveau. Het zou een alarmbel moeten zijn om te weten of wij het systeem goed invullen. 	Steunen met verwijzing naar de gemaakte fundamentele kanttekeningen en voorbehouden
Partij Veilig Maastricht	Hoe waarborgen onafhankelijkheid voorzitter? Hoe kom je tot loting van commissieleden? Bouw evaluatiemomenten in.	Wij willen meervoudige evaluatiemomenten en vragen aandacht voor: wie kiest de burgers, wie kiest de voorzitter en wie benoemt?	Steunen met verwijzing naar de nieuwe vergaderwijze van de Raad als andere vorm van burgerparticipatie
SB		Onbedoelde gevolgen van de transitie moeten worden opgemerkt door de commissie	De initiatiefnemer mag op de steun van Stadsbelangen rekenen.
LPM	In een commissie moeten mensen met voldoende (juridische) kennis & expertise zitten (over o.a. bezwaar en beroep)	Luisterend oor en doorlichten systematiek is goed. Maar advies commissie moet in 6 weken kunnen vallen, voordat College besluit. Anders brengt het de burgers niets want wordt alleen casuïstiek verzameld.	De woorden van de wethouder – dat hij daarmee aan de slag gaat – en de woorden van de heer Bastiaens – dat het parallel plaatsvindt, het beroep op de ombudsman en de beroep- en bezwaarcommissie – trekken hen over de streep.

Partij	Commissie Breed Welzijn (6 oktober)	Raadsvergadering 14 oktober	Conclusie
MVP	<p>Beoordeling klachten op basis van redelijkheid: wat is dat?</p> <p>Wat kan een klager concreet met de uitspraak van de commissie?</p> <p>Hoe gaan we de vertrouwelijkheid van de leden waarborgen?</p>	<p>Er is geen gelijkwaardige verhouding tussen de verschillende gremia. Het gaat om signaleren hoe besluiten vallen (hoofdtak commissie). Bespreek het voor invoering ook met de regio. Gebruik het 1^e jaar om af te tasten of en hoe het werkt.</p>	<p>Steunen op voorwaarde dat het college komt met een aanvullend stuk, rekening houdend met de opmerkingen die zijn gemaakt. Men wil opnieuw het voorstel van het College kunnen beoordelen. Men behoudt het recht voor dan, als het niet bevalt, tegen te zijn. Dus krijgt nu een kans om te laten beoordelen en aan ons voor te leggen.</p>

Impressie kanttekeningen uit Commissie Breed Welzijn en Raadsvergadering van de **tegen-stemmende partijen**

Partij	Commissie Breed Welzijn (6 oktober)	Raadsvergadering 14 oktober	Conclusie
CDA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Betrek omliggende gemeenten en pak het regionaal op ▪ Kunnen de sociale wijkteams dit niet? ▪ Hoe verhoudt zich dit tot uitspraken van de officiële klachtencommissie? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezien in relatie tot de 2 bestuursopdrachten rond vernieuwingen in werkwijze gemeenteraad en participatie ▪ Monitoring vanuit cliënt is uiteraard belangrijk, maar willekeurige burgers hebben onvoldoende kennis. ▪ We hebben al zoveel ogen en oren (sociale wijkteams hebben expliciet signalerende rol, second opinion, klachtencommissie, WMO-raad etc.). Welke aanvullende rol van de burger is nog nodig? ▪ Plan heeft niet de uitwerking die het beoogt ▪ Regionaal oppakken 	<p>Teveel is nog onduidelijk. Men is niet tegen een ombudsfunctie, maar men wil eerst een degelijk voorstel hebben dat samen met de Heuvellandgemeenten is gemaakt. CDA gaat niet experimenteren met kwetsbare burgers. Men wacht een degelijk voorstel af en dat wordt dan opnieuw beoordeeld.</p>
Groen-Links	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staat wat ons betreft náást bezwaar en beroep (komt er niet voor in de plaats) ▪ hoe selecteer je commissieleden en moet je niet toch eisen stellen aan expertise en ervaring? ▪ Let op relatie naar regio en heb speciale aandacht voor het privacyvraagstuk 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wekt verwachtingen die je niet na kunt komen. College hoeft advies niet te volgen. ▪ Privacyimplicaties erg groot (8 willekeurige burgers... plus mijn overbuurman). ▪ Kan blokkerend werken naar bestaande klachten- en bezwarenprocedures. ▪ Gemiste kans, individuele casussen dienen er juist en alleen voor om op systeemniveau te leren. 	<p>Men sluit zich aan bij CDA. Het is nog steeds niet helemaal duidelijk hoe het nu met die individuele casussen gaat. Gaat dat nu wel gebeuren of niet?</p> <p>Steunen het voorstel in deze vorm dus niet.</p>

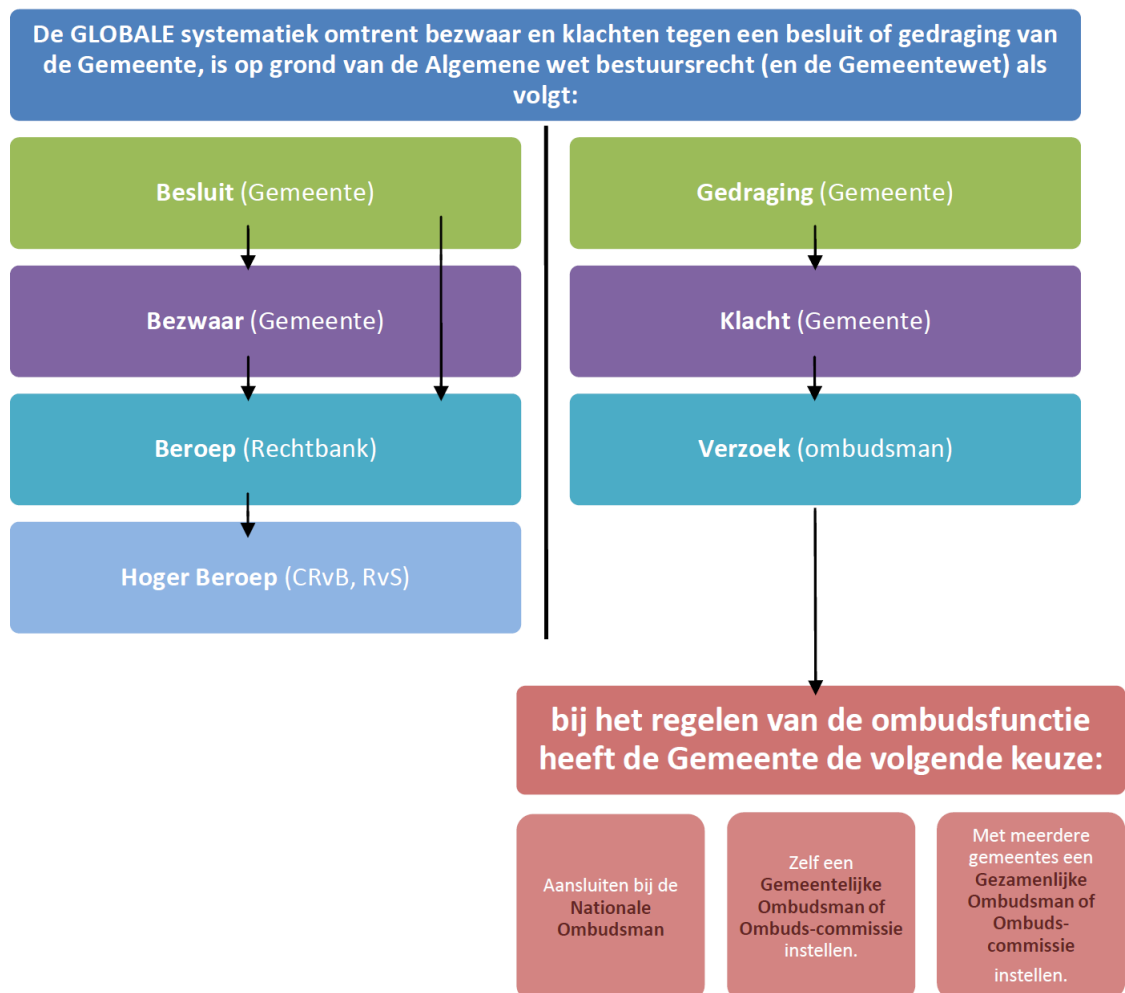
Partij	Commissie Breed Welzijn (6 oktober)	Raadsvergadering 14 oktober	Conclusie
VVD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wacht af hoe dit eerste jaar gaat lopen en bespreek het dan weer begin 2015. ▪ organiseer niet nieuwe bureaucratie maar haak aan op regionale ombudsfunctie. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vraagtekens bij aselect selecteren uit GBA zonder voorwaarden stellen aan competenties ▪ Kijk ook regionaal ▪ Voorstel komt te vroeg, wacht eerst transitiejaar af (niet voor 1 januari 2016 over praten) 	Steunen het voorstel in deze opzet niet.
SP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het gaat niet om individuele klachtenafhandeling, maar om complexe zaken tussen burger en overheid te signaleren. Burgercommissie moet als advies/klankbord onderdeel zijn van een (professionele) ombudsfunctie. ▪ Klachtenafhandeling is al goed geregeld, commissie hoogstens als 'last resort'. ▪ Belangrijk dat men vertrouwelijk, professioneel en onafhankelijk opereert. ▪ Er liggen al regionale afspraken en sluit daar niet de ogen voor. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leuk idee, maar als advies/kwaliteitscontrolegroep. Moet een professionele component hebben. ▪ Moet gaan om kwesties die reguliere procedures overstijgen. ▪ Praktische vragen over uitvoerbaarheid ▪ Principe van 'redelijkheid' is problematisch begrip ▪ Kwaliteit en onafhankelijkheid zijn niet te garanderen ▪ Privacykwestie. 	Sluiten aan bij CDA. In de huidige vorm wordt het voorstel niet gesteund.

Impressie reactie College en samenvatting voorzitter Raad (14 november 2014):

<p>Reactie College na 1^e termijn, Raadsvergadering 14 oktober: Sympathiek voorstel maar goed kijken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ positionering (waar wordt op gefocust: individuele klachtenafhandeling of systeemniveau?) ▪ Privacyvraagstuk ▪ Deadlines (voorbehoud op datum, meer tijd nodig dan 2 maanden) ▪ Regio serieus bekijken 	<p>Samenvatting voorzitter Raad: "Het is een bevoegdheid van het college om een commissie in te stellen, maar het wordt natuurlijk wel besproken zoals we hebben afgesproken en zoals de wethouder ook heeft voorgesteld met de commissie in ieder geval".</p>
--	--

Bijlage 3

Globale wettelijke systematiek rond bezwaar en klachten



De Gemeente als publiekrechtelijke entiteit kent -vanuit de Awb en de Gemeentewet - twee wettelijke kanalen die als veiligheidskleppen, ook binnen het Sociaal Domein, fungeren voor de burger:

- ✓ **het stelsel van bezwaar en beroep tegen besluiten van de gemeente**
Indien een belanghebbende het niet eens is met een *besluit* van de Gemeente, dan kan de belanghebbende in *bezwaar* gaan bij de Gemeente. Binnen het Sociale Domein in de gemeente Maastricht gaat het dan om team Bezwaar&Beroep bij Sociale Zaken. De Gemeente neemt de beslissing op bezwaar. Is de belanghebbende het vervolgens niet eens met de beslissing op bezwaar dan kan de belanghebbende in (*hoger*) *beroep* gaan bij de bestuursrechter. In sommige gevallen kan een belanghebbende zich rechtstreeks tot de bestuursrechter wenden, zonder eerst in bezwaar te gaan.

De route van besluit, bezwaar, beroep en hoger beroep, evenals het orgaan dat een dergelijke procedure behandelt, is wettelijk bepaald (hoofdstuk 6 en hoofdstuk 7 van de Awb). De gemeente kan dit niet op eigen initiatief anders inrichten.

- ✓ **Het indienen van klachten tegen de gemeente over gedrag en bejegening**
Iedereen heeft het recht om een klacht bij de gemeente in te dienen, indien hij het niet eens is met een gedraging van de gemeente, of van een hieraan ondergeschikte ambtenaar. De Gemeente beoordeelt de klacht en handelt deze zelf af¹⁴ (titel 9.1 van de Awb). De Gemeente Maastricht heeft de verantwoordelijkheid voor de behandeling van deze klachten neergelegd bij de interne klachtencommissie bestaande uit een algemene - en een sociale kamer. Pas wanneer de klager niet tevreden is met de wijze van afhandeling, kan deze een *verzoek* indienen bij de ombudsman. Afhankelijk van de wijze waarop de Gemeente dit geregeld heeft, is sprake van een ombudsman op nationaal, regionaal of lokaal niveau.

De gemeente is wettelijk verplicht zich aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman of samen met één of meerdere gemeentes een gezamenlijke ombudsman of gezamenlijke ombudscommissie in te stellen, of zelf een gemeentelijke ombudsman of gemeentelijke ombudscommissie in te stellen.

Op dit moment is de gemeente Maastricht aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

¹⁴ *Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht. Ondanks dit ruime klachtbegrip hoeft de Gemeente niet iedere klacht in behandeling te nemen. Wanneer bijvoorbeeld tegen de gedraging ook bezwaar of beroep open staat, hoeft de Gemeente de klacht op grond van artikel 9:8 lid 1 sub c jo. d Awb niet in behandeling te nemen. Hier kan de burger immers een apart spoor voor volgen (bezwaar/beroep).*

Gemeenten zijn daarnaast wettelijk verplicht om allerlei specifieke veiligheidskleppen in het Sociale Domein te organiseren. Meestal vindt de uitvoering door anderen plaats. De belangrijkste bronnen hiervoor vormen de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet.

✓ **Het indienen van klachten over gedragingen door een zorgaanbieder**

Het kan ook voorkomen dat mensen een klacht hebben over een zorgaanbieder. De gemeente moet op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) in de verordening –
ondermeer - bepalen welke eisen zij stelt aan de afhandeling van klachten van een cliënt over *gedragingen* door een zorgaanbieder (artikel 2.1.3, lid 2, sub e Wmo 2015). Het is van belang dat een zorgaanbieder een zorgvuldige en laagdrempelige regeling voor de indiening en afhandeling van klachten heeft, die voldoet aan de in de gemeentelijke verordening gestelde eisen.

Een cliënt dient zich rechtstreeks tot de zorgaanbieder te wenden indien hij een klacht heeft over gedragingen van deze zorgaanbieder.

✓ **Het indienen van klachten tegen het Advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK)**

De Gemeente moet op grond van de Wmo 2015 zorgen voor de organisatie van een AMHK (artikel 4.1.1 lid 1 Wmo 2015). Het AMHK is op grond van de Wmo 2015 verplicht om een regeling op te stellen voor de behandeling van klachten over gedragingen van het AMHK of van voor hem werkzame personen jegens andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van het AMHK. Het AMHK brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, ouders en pleegouders (artikel 4.2.7 lid 1 Wmo 2015).

Voor klachten over gedragingen van (medewerkers van) het AMHK is er een *klachtencommissie AMHK*.

De klachtenregeling dient er onder andere in te voorzien dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het AMHK (artikel 4.2.7 lid 2 sub a Wmo 2015).

✓ **Het indienen van klachten tegen een jeugdhulpaanbieder**

De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling moeten op basis van de Jeugdwet 2015 een regeling opstellen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, ouders en pleegouders (artikel 4.2.1 lid 1 Jeugdwet).

De Jeugdwet 2015 regelt dat er voor klachten over gedragingen van (medewerkers van) een jeugdhulpaanbieder een *klachtencommissie* moet zijn.

De klachtenregeling dient er onder andere in te voorzien dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling (artikel 4.2.1 lid 2 sub a Jeugdwet).

✓ **Ondersteuning via de vertrouwenspersoon Jeugdwet**

Op grond van de Jeugdwet 2015 is de Gemeente er verantwoordelijk voor dat jeugdigen, ouders of pleegouders een beroep kunnen doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon helpt cliënten of hun relaties bij het omgaan met problemen die zij ervaren in de jeugdzorg. De vertrouwenspersoon helpt tevens bij het bespreekbaar maken van deze problemen bij zorgverleners en bij het streven naar oplossingen daarvan. Daarnaast ondersteunt de vertrouwenspersoon bij het handhaven van hun cliëntenrechten, indien daar door zorgverleners geen recht aan wordt gedaan (artikel 1.1 jo. artikel 2.6 lid 2 Jeugdwet 2015).

De Jeugdwet 2015 regelt dat jeugdigen en/of hun (pleeg)ouders die problemen ervaren in de jeugdzorg door zorgverleners, hulp kunnen vragen bij een *onafhankelijk vertrouwenspersoon* bij het bespreekbaar maken van en zoeken naar oplossingen.

✓ **Medezeggenschap besluiten zorgaanbieder(s) voor cliënten Wmo**

Gemeenten dienen op grond van de Wmo 2015 - ondermeer - bij verordening vast te leggen ten aanzien van welke voorzieningen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de zorgaanbieder die voor de gebruikers van belang zijn, vereist is (artikel 2.1.3 lid 2, sub f Wmo 2015).

De Wmo 2015 regelt *medezeggenschap voor cliënten* rond bepaalde voorzieningen die worden aangeboden door zorgaanbieders

✓ **Invloed op Wmo-beleid en -verordeningen door ingezetenen**

De Gemeente moet op grond van de Wmo 2015 in de verordening bepalen op welke wijze ingezetenen, waaronder in ieder geval cliënten of hun vertegenwoordigers, worden betrokken bij de uitvoering van deze wet, waarbij in ieder geval wordt geregeld de wijze waarop zij:

- in de gelegenheid worden gesteld voorstellen voor het beleid te doen;
- vroegtijdig in staat worden gesteld gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen bij de besluitvorming over verordeningen en beleidsvoorstellen;
- worden voorzien van ondersteuning om hun rol effectief te kunnen vervullen;
- deel kunnen nemen aan periodiek overleg;
- onderwerpen voor de agenda van dit overleg kunnen aanmelden;
- worden voorzien van de voor een adequate deelname aan het overleg benodigde informatie. (artikel 2.1.3 lid 3 Wmo 2015)

De Wmo 2015 regelt dat (in ieder geval) cliënten of hun vertegenwoordigers betrokken worden bij het opstellen van gemeentelijk beleid en verordeningen. Het gaat niet om de beoordeling van klachten- of bezwaarprocedures. Hiervoor zijn immers andere (wettelijke) kanalen ingericht.

- ✓ **Kwaliteitsbeleving maatschappelijke ondersteuning onderzoeken**
De Gemeente moet op grond van de Wmo 2015 onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en de uitkomsten hiervan publiceren en aan de minister verstrekken (artikel 2.5.1 Wmo 2015).

De Wmo 2015 regelt *cliënten-onderzoek* naar kwaliteitsbeleving maatschappelijke ondersteuning

- ✓ **Toezichthouder WMO**
Deze rol is bij wet opgedragen aan de gemeenten. Gemeenten dienen te bepalen aan welk gemeentelijk of bovengemeentelijk organisatieonderdeel zij het toezicht in het kader van de WMO opdragen. De rol van toezichthouder dient nog uitgewerkt te worden. Denk hierbij aan het definiëren van het begrip calamiteit, de werkwijze rondom een melding, de rapportage aan gemeente en zorgaanbieder, procedures rondom het onderzoek, de eisen aan de toezichthoudende functionaris en het opstellen van kwaliteitseisen voor zorgaanbieders.

Momenteel onderzoekt Maastricht, op bestuurlijk en ambtelijk niveau, de mogelijkheden om dit samen met de andere gemeenten in Zuid-Limburg te organiseren. Overleg loopt.

Niet wettelijk verplichte veiligheidskleppen

Naast de hiervoor genoemde wettelijke verplichte veiligheidskleppen, heeft de gemeente Maastricht de ruimte genomen om extra veiligheidskleppen in het systeem te bouwen. Hieronder volgen de belangrijkste.

- ✓ **Wmo-cliënt kan ‘second opinion’ aanvragen op ondersteuningsplan**
De Wmo 2015 kent geen mogelijkheid voor de cliënt om een second opinion af te dwingen, voorafgaand aan het maken van bezwaar. Maar de Wmo 2015 verbiedt dit ook niet. Gemeente Maastricht heeft de ruimte genomen om de mogelijkheid van een second opinion wèl te bieden, als extra veiligheidsklep in het proces. Dit komt erop neer dat als een cliënt en de gemeentemedewerker niet tot overeenstemming komen over een ondersteuningsplan, cliënt om een second opinion (herbeoordeling van de melding) door een andere medewerker. Dit recht wordt geregeld in de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Maastricht 2015¹⁵.
- ✓ **Participatie van burgers, cliënten of hun vertegenwoordigers**
In Maastricht ook nog op allerlei andere manieren de participatie van burgers, cliënten of hun vertegenwoordigers georganiseerd. Zo kent de stad Maastricht:
 - Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht,
 - Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht,
 - Wmo-raad (*Nb. wettelijk verplicht*),
 - Jongerenraad,
 - Raad voor Uitkeringsgerechtigden,
 - Cliëntenraad WSW,

Maastricht biedt voor Wmo-cliënten de mogelijkheid om een *second opinion* te vragen op het ondersteuningsplan (proceswaarborg)

¹⁵ Het college stelt een regeling vast die cliënt de mogelijkheid biedt van een herbeoordeling van de melding door een andere medewerker voor de gevallen dat cliënt en de medewerker niet tot overeenstemming komen over een ondersteuningsplan (Hst.3, artikel. 8, lid 1).

- Cliëntenvertegenwoordiging Werkplein Maastricht,
 - Maastrichts Minima Overleg,
- Ook hierin ontvangt de gemeente signalen over haar functioneren en de uitwerking van beleid en daaruit voortvloeiende besluiten.

Bijlage 4

Regeling “Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015”

Burgemeester en Wethouders van Maastricht

Gelet op de analyse en conclusies getrokken in de Collegenota *Verkenning ‘Ombudsfunctie’ Sociaal Domein; haalbaarheid en varianten*.

Ter uitvoering van het Coalitieakkoord ‘Wij Maastricht!’ en het raadsbesluit initiatiefvoorstel PvdA (Raadsvoorstel 115-2014), over te gaan tot het instellen van een ‘burgerpanel transitie sociaal domein’, op grond van artikel 84 van de Gemeentewet.

BESLUITEN:

Vast te stellen de Regeling inzake de instelling, doelstelling, de taken, samenstelling en werkwijze van het *Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015*

Artikel 1. Instelling

Burgemeester en Wethouders stellen het Burgerpanel transitie sociaal domein in

Artikel 2. Doelstelling

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. Het burgerpanel bespreekt deze casussen onder leiding van een onafhankelijk voorzitter die vooral het gesprek faciliteert. In de - door de secretaris van het burgerpanel voorbereide - casussen worden duidelijk de verschillende zienswijzen en de gemaakte belangenafweging gepresenteerd. Het burgerpanel beoordeelt deze voorgelegde kwesties op redelijkheid. Centrale vraag is dan ook altijd: *is er sprake van redelijkheid in de gemaakte afweging, alle belangen en overwegingen overziend?*

Periodiek bespreekt het burgerpanel ook patronen (voor zover aanwezig) in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie, voor zover ze het sociaal domein betreffen.

Het burgerpanel adviseert via haar onafhankelijke voorzitter, gevraagd en ongevraagd, het College over verbeteringen op systeemniveau.

Artikel 3. Samenstelling

1. Het burgerpanel telt 10 leden, waaronder de onafhankelijke voorzitter.
2. Bij de samenstelling van het burgerpanel is een brede afspiegeling van de Maastrichtse samenleving het uitgangspunt. Selectie van de leden gaat in 3 stappen:
 - a. Leden van het burgerpanel (behalve de voorzitter) worden bij loting uit de Gemeentelijke BasisAdministratie (GBA) geselecteerd. Hierbij wordt geselecteerd (voor zover mogelijk) op:
 - i. Kiesgerechtigde leeftijd;
 - ii. Afspiegeling van de Maastrichtse samenleving op wijkniveau naar leeftijd, geslacht en aantal inwoners.
 - b. Hierna worden burgers benaderd. Een eerste trekking uit de GBA zal meer dan 9 leden moeten bevatten, aangezien niet iedereen zal willen/kunnen deelnemen. Korte intakes moeten leiden tot informatie over *opleidingsniveau* en *participatie op de arbeidsmarkt*. Ook voor deze twee elementen wordt in de eindselectie van de potentiële leden van het burgerpanel gestreefd naar een afspiegeling van de Maastrichtse samenleving.
 - c. Formele uitnodiging van 9 kandidaten voor deelname. Andere potentiële leden wordt gevraagd of zij eventueel nogmaals benaderd mogen worden in een latere fase van het burgerpanel.
2. Conform artikel 84 juncto artikel 82 lid 2 van de Gemeentewet kunnen leden van de Raad geen lid zijn van het burgerpanel. Conform artikel 4.4. van de Verordening op de raadscommissies is dit tevens van toepassing op burgerleden van raadscommissies.
3. De voorzitter en de leden van het burgerpanel worden benoemd door Burgemeester en Wethouders.
4. Indien het burgerpanel door omstandigheden minder dan 9 leden telt, wordt een zetel vervuld door het benaderen van een potentieel lid, of voor zover noodzakelijk, door een nieuwe selectie cf. lid 2. van dit artikel.
5. Na ieder zittingsjaar worden 5 leden van het burgerpanel vervangen. Dit gebeurt de eerste keer door loting, onder verantwoordelijkheid van de voorzitter. De voorzitter is uitgesloten van loting. Het tweede zittingsjaar wordt geloot uit de resterende 5 leden.
6. Burgemeester en wethouders kunnen, het burgerpanel gehoord, bij een met redenen omkleed besluit de voorzitter of een lid ontslaan.

Artikel 4. Taken en Bevoegdheden

1. Het burgerpanel draagt zorg voor gevraagde en ongevraagde advisering van Burgemeester en Wethouders met betrekking tot in artikel 2 genoemde aangelegenheden.
2. Het burgerpanel draagt zorg voor het onder de aandacht brengen van relevante vraagstukken op systeemniveau rond de transitie in het sociaal domein. Zij rapporteert daarom periodiek aan Burgemeester en Wethouders over de opgedane leerervaringen en bijbehorende adviezen. Dit gebeurt door de voorzitter van het panel.
3. De voorzitter van het burgerpanel rapporteert tevens regelmatig aan Burgemeester en Wethouders over de ervaringen en adviezen vanuit de 3D-helpdesk, maar onderscheidt dit duidelijk van de ervaringen en adviezen van het burgerpanel.

Artikel 5. Informatie van Burgemeester en Wethouders

1. In het geval dat Burgemeester en Wethouders in een voorstel afwijken van het advies van het burgerpanel wordt dit in het voorstel vermeld, waarbij tevens wordt aangegeven op welke gronden van het advies is afgeweken.
2. In het geval dat Burgemeester en Wethouders beslissen in afwijking van het advies van het burgerpanel, worden de redenen daarvan aan het burgerpanel meegedeeld draagt zorg voor gevraagde en ongevraagde advisering van Burgemeester en Wethouders met betrekking tot in artikel 2 genoemde aangelegenheden.
3. Door of vanwege Burgemeester en Wethouders wordt - op basis van een formele werk afspraak - zorggedragen, dat van gemeentewege aan het burgerpanel tijdig de nodige informatie, eventueel met aanduiding van het vertrouwelijke karakter, wordt verstrekt ten behoeve van het naar behoren functioneren van het burgerpanel.

Artikel 6. Werkwijze

1. Het burgerpanel draagt zorg voor het onderhouden van formele en informele contacten met relevante partijen om voeling te houden met wat er speelt in de Maastrichtse samenleving op het gebied van de transitie in het sociaal domein.
2. Het burgerpanel komt tenminste 6x per jaar bij elkaar. In de initiatie en ontwikkelingsfase kan deze frequentie hoger liggen. Afhankelijk van het aantal voorgelegde vraagstukken kan gedurende de zittingsperiode van het burgerpanel een hogere frequentie noodzakelijk blijken tot een maximum van 1 keer maand.
3. De voorzitter geeft op basis van een jaarplanning en vergaderschema tenminste een week van tevoren aan de leden kennis van datum, tijdstip en plaats van de vergadering. Gelijkzeitig doet hij de leden de agenda toekomen.
4. De ambtelijk secretaris van het burgerpanel bereidt – in overleg met de voorzitter- zaken voor op een manier dat de verschillende zienswijzen duidelijk zijn en zaken geanonimiseerd kunnen worden besproken in het burgerpanel.
5. De bijeenkomsten van het burgerpanel worden niet in het openbaar gehouden. Essentie van het burgerpanel is dat 9 leden komen tot een redelijk oordeel. Dit moeten de leden in objectiviteit, onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid kunnen doen.
6. Op de leden van het burgerpanel is de gedragscode integriteit van toepassing en zij dienen verklaringen van geheimhouding en integriteit af te leggen.
7. Om het werk objectief, onafhankelijk en vertrouwelijk te kunnen doen, worden de leden niet publiekelijk bekend gemaakt noch in de publiciteit gebracht. De voorzitter treedt als spreekbuis media en politiek tegemoet.
8. Het burgerpanel kan een huishoudelijk reglement vaststellen, dat geen bepalingen mag bevatten die in strijd zijn met deze regeling.

Artikel 7. **Besluitvorming**

1. Besluiten worden genomen bij gewone meerderheid van stemmen in een vergadering waarin de meerderheid der leden aanwezig is
2. Stemmen over zaken gebeurt mondeling, tenzij de meerderheid der aanwezigen om schriftelijke stemming verzoekt.
3. Stemmen over personen geschiedt schriftelijk via gesloten en ondertekende briefjes.
4. Indien de stemmen staken wordt het nemen van het besluit uitgesteld tot de volgende vergadering, waarin de beraadslagingen kunnen worden heropend. Indien de stemmen in deze vergadering weer staken, is het voorstel niet aangenomen.
5. De voorzitter tekent de uitgaande stukken.

Artikel 8. **Ondersteuning**

1. Het burgerpanel wordt in adviserende en ondersteunende zin bijgestaan door de daartoe, afhankelijk van het te behandelen onderwerp, door of namens de Burgemeester en Wethouders aangewezen ambtenaren.
2. Burgemeester en Wethouders zorgen voor secretariële ondersteuning aan het burgerpanel.
3. De 10 leden van het burgerpanel ontvangen een vergoeding overeenkomstig het bepaalde in de verordening geldelijke voorziening commissieleden.

Artikel 9. **Planning en evaluatie**

1. Het burgerpanel zorgt voor de realisatie van het door haar opgestelde jaarplan en daaraan gekoppeld ter beschikking gestelde taakstellend budget, waarin zij aangeeft waar zij in dat jaar haar prioriteiten legt ten aanzien van de taken zoals genoemd in artikel 4.
2. Het burgerpanel is een tijdelijke adviescommissie. Het burgerpanel evalueert haar taakinfilling, 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.

Artikel 10. **Opheffing**

1. Opheffing van het burgerpanel kan slechts geschieden bij besluit van Burgemeester en Wethouders, het burgerpanel gehoord hebbende.
2. Het burgerpanel is een tijdelijke adviescommissie voor de eerstkomende 3 jaren van de transitieperiode in het sociaal domein en zal ophouden te bestaan 3 jaren na de instellingdatum, tenzij Burgemeester en Wethouders op dat toekomstig moment besluiten hiervan af te wijken.

Artikel 11. Wijzigingen

Wijzigingen in deze Regeling kunnen slechts worden aangebracht bij besluit van Burgemeester en Wethouders, het burgerpanel gehoord hebbende.

Artikel 12. Slotbepaling

In alle gevallen, waarin het bepaalde in deze regeling niet voorziet beslissen Burgemeester en Wethouders, het burgerpanel gehoord hebbende.

Artikel 13. Inwerkingtreding en citeertitel

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de bekendmaking ervan. Deze regeling kan worden aangehaald als de “Regeling Burgerpanel transitie sociaal domein Maastricht 2015”.

Bijlage 5

Terugkoppeling leerervaringen (format)

3D-HELPDESK					
Periode:< dd-mm-jj> tot <dd-mm-jj>					
Meldingen (totaal)	Telefoon	Email	Verwijzing	Opgepakt (met 1^e lijn)	Op agenda burgerpanel TSD
<aantal>	<aantal>	<aantal>	<aantal>	<aantal>	<aantal>
Aard/type vragen			Aard/type	Aard/type	Aard/type
Type oplossing			Aard/type	Aard/type	Aard/type
Advies aan College vanuit 3D-helpdesk					
<tekst>					

BURGERPANEL TRANSITIE SOCIAAL DOMEIN			
Periode:< dd-mm-jj> tot <dd-mm-jj>			
Aantal bijeenkomsten	Aantal leden aanwezig	Aantal kwesties behandeld	
<aantal>	<gemiddeld>	<aantal>	
Kwestie	Korte omschrijving	Oordeel + advies Burgerpanel	
1	thematische omschrijving	Kernachtig probleemstelling Belangen en zienswijzen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oordeel over redelijkheid in de gemaakte afweging, alle belangen en overwegingen overziend ▪ Advies aan College 	
2			
3			
Etc.			
Advies aan College vanuit Burgerpanel Transitie Sociaal Domein			
<tekst>			

Overall advies Voorzitter Burgerpanel aan College:

<Een integrale beschouwing en advies aan het College. Periodiek wordt daar ook een analyse en advies over patronen in het type klachten bij team Bezwaar&Beroep en de gemeentelijke Klachtencommissie opgenomen, voor zover ze het Sociaal Domein betreffen>.

