



Besluitenlijst SR Informatieronde Stavaza Helpdesk en Burgerpanel

Onderwerp	Stand van zaken m.b.t. Helpdesk "Bel Cindy" en Burgerpanel Onafhankelijk Advies Jeugd, Werk en Zorg
Portefeuillehouder	Wethouder Willems
Programmanummer	4 Sociale zekerheid
Behandelend ambtenaar	CEFR Muijtjens Telefoonnummer: 043-351 6231 cindy.muijtjens@maastricht.nl
Doel van de bijeenkomst	Informeren over en voorlichting geven aan de raad, over de mogelijkheid van burgers om signalen te melden bij "Bel Cindy" en het burgerpanel Onafhankelijk Advies Jeugd, Werk en Zorg. Wat hebben we bereikt en wat kan de raad in de nabije toekomst verwachten.
Vorm bijeenkomst	Informatiebijeenkomst
Wie neemt uiteindelijk het besluit?	n.v.t.
Verloop voorgaande proces	<p>De coalitie wil voorkomen dat er mensen door het ijs zakken naar aanleiding van de transitie binnen het sociaal domein. Na het initiatiefvoorstel van de PvdA heeft er een onderzoek plaats gevonden naar een passende vorm en de haalbaarheid.</p> <p>Op 10 maart 2015 heeft het college gekozen voor de variant die bestaat uit de volgende twee elementen. Een helpdesk waar eerstelijns signalen worden verzameld. En een burgerpanel dat fungeert als 'Wisdom of the crowd', waar 9 willekeurig gekozen burgers casussen (binnen gekomen via de helpdesk) beoordelen op redelijkheid van de toepassing van het gemeentebestuur (Sociaal Domein). Zij doen dit onder leiding van een onafhankelijke voorzitter die het gesprek faciliteert. Samen kunnen zij het college adviseren over (mogelijke) aanpassingen in het gemeentelijke systeem, waardoor "de Maastrichtse burger" beter geholpen kan worden.</p> <p>Sinds 1 december zijn zowel de helpdesk als het burgerpanel actief.</p>
Inhoud	<ol style="list-style-type: none">1) Welkom door Wethouder Willems2) Stand van zaken door Cindy Muijtjens<ul style="list-style-type: none">o Korte presentatie introductie, achtergrond en meerwaarde helpdesk en burgerpanelo Stand van zaken m.b.t. de binnen gekomen signalen, uitgegeven adviezen en de communicatie.3) Mogelijkheid voor het stellen van vragen aan de wethouder, voorzitter burgerpanel en medewerker helpdesk
Van de raadsleden wordt gevraagd	Zich te laten informeren. Na afloop weten raadsleden naar wie zij de burger kunnen door verwijzen met signalen over systeem falen van de gemeente binnen het sociale domein.



Gemeente Maastricht

GEMEENTERAAD

Worden er extra partijen uitgenodigd voor de stadsronde	<ul style="list-style-type: none">• Advies commissie senioren beleid Maastricht• Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht• Advies commissie Sociaal Domein• Jongerenraad• Minima overleg
Vervolgtraject	n.v.t.
Datum agendering	19-04-2016
Voorzitter	Mevr. A. van Ham
Secretaris	Dhr. D. Jutten
Locatie	Maasmolen
Tijdstip	17:00
Aanwezigen	<p>Ongeveer 20 personen, waaronder de voorzitter van het burgerpanel dhr. Van der Velde en wethouder Gerats.</p> <p>De heren Es Sadki (PvdA), Kamal (SP), Limpens (VVD), Wijnands (SPM), Vrehn (MV), Bastiaens (PvdA), Schulpen (PVM), Peeters (PVM), A. Frijns (SPM).</p> <p>De dames Korsten (GroenLinks), Leers (CDA), Eurlings (D66), Demas (D66).</p>
Samenvatting en afspraken	<p>De wethouder geeft een toelichting over de achtergrond en totstandkoming van het burgerpanel en de helpdesk 'Bel Cindy'.</p> <p>Cindy Muijtjens geeft een presentatie over het proces, de werkwijze, de communicatie en de resultaten van de helpdesk en het burgerpanel. Het burgerpanel is op 1 december 2015 geïnstalleerd. In januari is de communicatie over de helpdesk gestart middels een folder. Sinds die tijd hebben 20 mensen zich gemeld. Daarvan heeft 1 vraag geresulteerd in een advies aan het college, bleken 2 vragen al reeds een vervolgtraject te hebben via een andere weg binnen de gemeente, bleek in 2 gevallen dat de gemeente goed had gehandeld maar het probleem zat bij een derde partij, en is 1 vraag momenteel in onderzoek. De overige vragen vielen niet binnen de scope van de helpdesk en zijn doorverwezen naar de juiste kanalen. Over de afhandeling door een ander wordt contact gehouden.</p> <p>Voorzitter van het burgerpanel, dhr. Van der Velde, geeft een toelichting over de werkwijze van het burgerpanel. Panelleden zijn (buiten de voorzitter) willekeurig geselecteerd en blijven anoniem. Dhr. Van der Velde noemt het panel de 'Luis in de Pels' voor raad en college inzake de werkwijze 3D's. Zij steekt veel tijd in contact met burgers en intermediairs. Daarbij worden grenzen m.b.t. taken en bevoegdheden opgezocht, wat door de wethouder wordt gewaardeerd zolang het de burger helpt.</p> <p>Het initiatief is uniek in Nederland en wordt na 3 jaar geëvalueerd. De heuvelandgemeenten doen vooralsnog niet mee.</p> <p>De aanwezigen worden in gelegenheid vragen te stellen aan mevr. Muijtjens, dhr. Van der Velde en wethouder Willems.</p>
Toezeggingen en	De helpdesk en het panel koppelen in principe terug aan het college.



Gemeente Maastricht
GEMEENTERAAD

afspraken

Afgesproken is om ieder jaar de raad en burgers bij te praten over de voortgang middels een stadsronde als deze. De volgende keer zal tevens stil worden gestaan bij de onafhankelijkheid van de helpdesk en het burgerpanel, en de tevredenheid van burgers over de resultaten.