

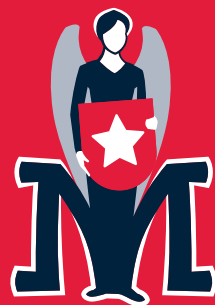
Burgerpanel onafhankelijk advies Werk, Jeugd en Zorg

Over het burgerpanel

Het burgerpanel bestaat uit negen willekeurige inwoners uit Maastricht en een onafhankelijke voorzitter. Het panel wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris (Cindy). Het burgerpanel geeft gezamenlijk onafhankelijk advies aan het college van burgemeester en wethouders over de manier waarop de gemeente haar taken op het gebied van werk, jeugd en zorg uitvoert. Zo helpt het burgerpanel de inwoners van Maastricht.

Hoe werkt het burgerpanel?

Als Cindy besluit uw vraag anoniem voor te leggen aan het burgerpanel, gaat dit panel aan de slag met uw verhaal. Vragen als 'wat vinden wij hiervan?', 'kan dit ook anders?', 'moet de gemeente iets veranderen en, zo ja, wat moeten ze aanpassen?' De antwoorden hierop vormen de basis voor het advies dat gemaakt wordt voor het college van burgemeester en wethouders.



Bel Cindy
Procesadviseur



Als u denkt dat het beleid van de gemeente op het gebied van werk, jeugd en zorg anders of beter kan



Gemeente Maastricht

Bel Cindy

Op 1 januari 2015 heeft de gemeente Maastricht er taken bij gekregen op het gebied van werk, jeugd en zorg. De gemeente probeert deze taken zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u ergens tegenaan loopt waarvan u denkt dat het anders of beter zou kunnen. In dat geval kunt u contact opnemen met Cindy. Wat zij precies doet en wanneer u met haar contact op kan nemen, leest u in deze folder.

Wanneer bel ik Cindy?

Bent u het niet eens met een beslissing van de gemeente, kunt u bezwaar maken.

Bezwaar en/of klacht:
www.gemeentemaastricht.nl/bezwaar
www.gemeentemaastricht.nl/klacht

Als u zich niet goed behandeld voelt door een medewerker, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Wilt u een situatie onder de aandacht brengen? Neem contact op met Cindy.



Bent u nog steeds niet tevreden? Cindy heeft aandacht voor uw situatie. Overleg met haar wat de mogelijkheden voor u zijn.

Hoe werkt Cindy?

Als u contact opneemt met Cindy, zal zij allereerst goed luisteren naar uw verhaal. Zij bekijkt wat de meest passende vervolgstap is. Dat kunnen er drie zijn:

- Cindy brengt u in contact met de juiste persoon binnen de gemeente die u verder kan helpen.
- Cindy bekijkt de situatie en gaat op zoek naar een oplossing.
- Cindy bekijkt de situatie en vraagt het burgerpanel om een advies te geven.

Waarom melden bij Cindy?

Door uw melding kan de gemeente leren van fouten en gebeurtenissen uit de praktijk. En kan de gemeente waar dat nodig is en waar het kan, het beleid aanpassen. Daar kan iedereen in dezelfde situatie als u van profiteren!

Hoe bereik ik Cindy?

U kunt een e-mail sturen naar Cindy@maastricht.nl of u kunt bellen met **14 043** en vragen naar Cindy Muijtjens. U krijgt binnen een werkdag antwoord.

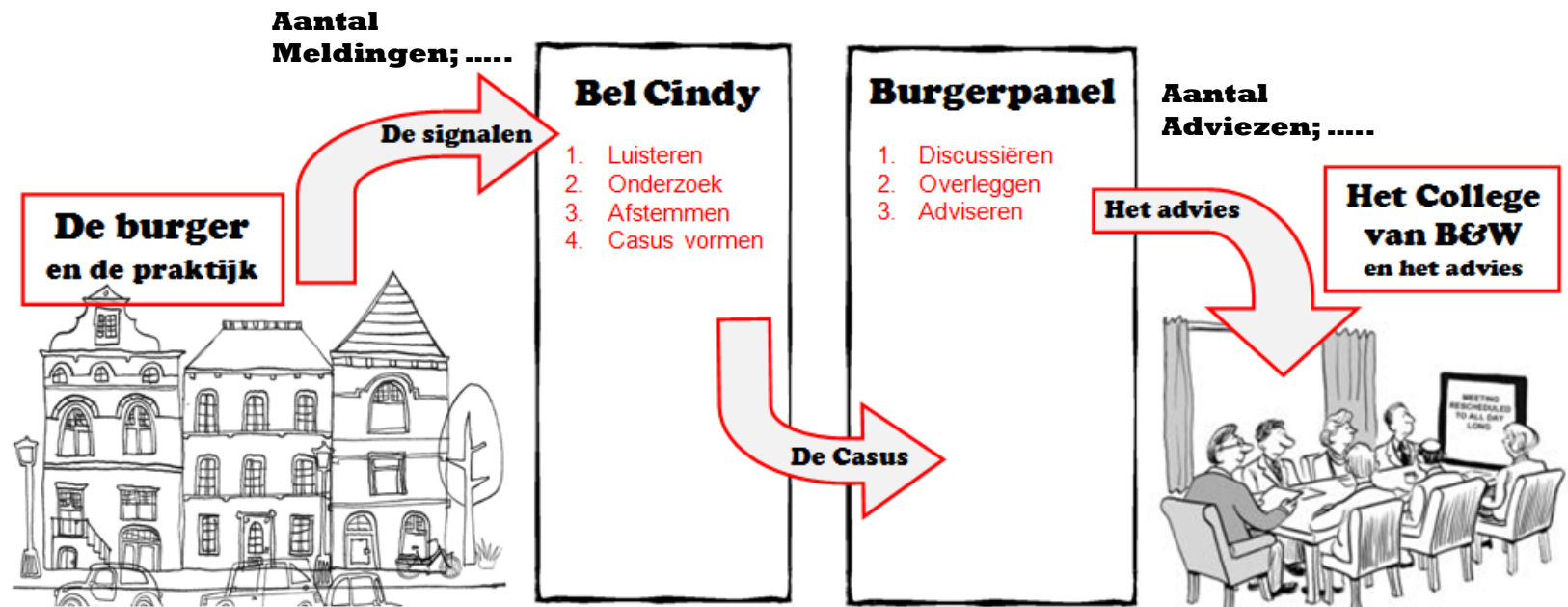
Helpdesk “Bel Cindy” Burgerpanel Onafhankelijk Advies Jeugd, Werk en Zorg



Cindy Muijtjens, 19 april 2016.



Gemeente Maastricht



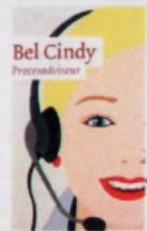
Voorzitter Gerard van der Velde over het wie, wat, waarom en hoe van het nieuwe Burgerpanel Werk, Jeugd en Zorg

“Onze hamvraag is altijd: werkt het systeem?”

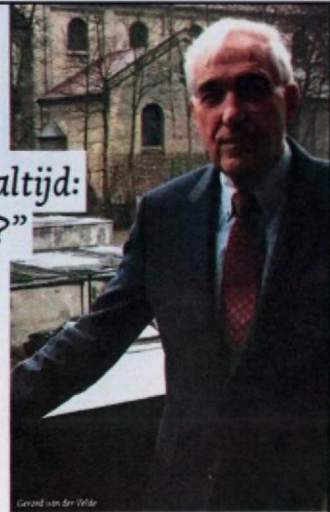
Het afgelopen jaar is er veel veranderd op het gebied van werk, jeugd en zorg. De gemeente kreeg er extra taken bij. Dat ging gepaard met de nodige bezuinigingen. En er wordt een steeds groter beroep op uw eigen kracht gedaan. Daardoor kan het wel eens misgaan. Het kan zijn dat u ergens tegenaan loopt waarvan u denkt dat het anders of beter zou kunnen. Dat soort zaken kunt u voorleggen aan het Burgerpanel Werk, Jeugd en Zorg. Wat dat panel precies voor u kan betekenen, legt voorzitter Gerard van der Velde u graag in dit interview uit.

Over het panel

Het Burgerpanel is eind vorig jaar opgericht op initiatief van de gemeenteraad. Het panel bestaat uit 9 leden plus de voorzitter. “De gemeenteraad wilde een plek waar burgers in de overgangssituatie terecht kunnen met signalen over dingen die niet goed gaan, zodat de gemeente snel kan ingrijpen als het mis gaat. Zie het als een gebruikersforum van een nieuwe smartphone. Daar kunnen mensen ook terecht om problemen en situaties te melden. Zo kunnen de makers snel de kinderziekten eruit halen en eventueel zorgen voor een snelle nieuwe software-update.” Het panel is tijdelijk. “Als het goed gaat, kunnen we onze taken ook weer neerleggen.



Bel Cindy
Procesadviseur



Gerard van der Velde

We zijn er vooral voor die kinderziekten”, aldus de voorzitter.

Bel Cindy

Een situatie voorleggen aan het panel loopt via Cindy Muijtjens. Cindy is in dienst van de gemeente en zorgt voor het vooronderzoek. “Als burgers geen goed gevoel hebben over de manier waarop de gemeente haar werk doet, een gevoel van onrechtvaardigheid, dan kunnen ze bij Cindy aankloppen. Cindy luistert en gaat op onderzoek uit. Samen met Cindy wordt gekeken welke stappen gezet kunnen worden. Zij verwijst burgers door als ze niet op de goede plek zijn met hun vraag. Stel nu dat blijkt dat het werk van de gemeente beter of alimmer kan, dan vraagt Cindy: “Dus als ik het niet eens gemeente, dan stap ik met je verhaal altijd bij de kaarten. Zij kan je in

Dus als ik het niet eens gemeente, dan stap ik met je verhaal altijd bij de kaarten. Zij kan je in



Burgerpanel onafhankelijk advies Werk, Jeugd en Zorg

Als de gemeente een steekje laten vallen

Op 1 januari 2015 heeft de gemeente Maastricht er taken bij gekregen op de gebieden van werk, jeugd en zorg. Het burgerpanel onafhankelijk advies Werk, Jeugd en Zorg geeft advies aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Maastricht. Het advies richt zich alleen op de manier waarop de gemeente haar taken op het gebied van werk, jeugd en zorg uitvoert.

Uw verhaal

Lidmers van de gemeente Maastricht kunnen hun verhaal voorleggen aan het burgerpanel. Dit gaat via de secretaris en de voorzitter van het burgerpanel. De secretaris is uw contactpersoon. We gaan aan de slag met uw verhaal en stellen ons de vragen: wat vinden wij hiervan? Kan dit ook anders? Moet de gemeente iets veranderen en zo ja, wat moeten we aanpassen? Vervolgens maken we een advies voor het college van burgemeester en wethouders.

Over het burgerpanel

Het burgerpanel bestaat uit 9 willekeurige inwoners uit Maastricht en de onafhankelijke voorzitter. Het panel wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De leden en de voorzitter van het panel geven onafhankelijk advies aan het college van burgemeester en wethouders en helpen zo de inwoners van Maastricht.

Twee voorbeeld
Een Engelstalige collega die in Maastricht woont is op zoek naar informatie over een bijstandsuitkering, omdat hij wordt ontlast. Hij klaagt bij u dat hij nog geen informatie kan vinden. U gaat zelf op onderzoek uit en vindt inderdaad geen Engelstalige informatie. U helpt hem op weg, maar vraagt zich af of de gemeente deze service niet moet verbeteren.

Uw moeder heeft extra uren huishoudelijke hulp nodig. Daarvoor had u een aanvraag ingediend. Die aanvraag is afgewezen om reden waar u het niet mee eens bent. Daarom heeft u ook bezwaar aangekondigd. Tovergevoel. Volgens de regels kunt u uw moeder niet in aanmerking voor de extra uren hulp. U weet niet meer wat te doen. Uw moeder heeft die extra hulp nodig. Als laatste oplossing kunt u uw situatie altijd voorleggen aan de secretaris van het burgerpanel. Zij kan dan altijd nog een keer met u naar de situatie kijken. En als uw verhaal er zich voor leent, het ook voorleggen aan het burgerpanel.

Meer weten?

Weet u niet zeker of uw verhaal geschikt is om voor te leggen aan het burgerpanel? Neem dan contact op met Cindy Muijtjens, secretaris van het panel, via Cindy@maastricht.nl of 14 933.

TOETS Advies inwoners over sociale kwesties

Burgerpanel oordeelt over beleid stad

door Laurens Schellen

MAASTRICHT - Als een van de eerste gemeenten in Nederland voert Maastricht een eigen onafhankelijk burgerpanel in. De lokale ‘volksjury’ adviseert en oordeelt, gevraagd en ongevraagd, over de manier waarop de gemeente haar taken op het gebied van werk, jeugd en zorg uitvoert.

Het burgerpanel bestaat uit negen willekeurig geselecteerde inwoners en staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter in de persoon van Gerard van der Velde. De 75-jarige was decennialang Limburgse onafhankelijk voorzitter van de lokale ‘volksjury’.

Het panel is de uitkomst van een door de PvdA-fractie in 2014 landwijd onderzoek. Het panel is de uitkomst van een door de PvdA-fractie in 2014 landwijd onderzoek.

De 75-jarige was decennialang Limburgse onafhankelijk voorzitter van de lokale ‘volksjury’.

Het panel is de uitkomst van een door de PvdA-fractie in 2014 landwijd onderzoek.

De 75-jarige was decennialang Limburgse onafhankelijk voorzitter van de lokale ‘volksjury’.

Het panel is de uitkomst van een door de PvdA-fractie in 2014 landwijd onderzoek.

De 75-jarige was decennialang Limburgse onafhankelijk voorzitter van de lokale ‘volksjury’.

Het panel is de uitkomst van een door de PvdA-fractie in 2014 landwijd onderzoek.

De 75-jarige was decennialang Limburgse onafhankelijk voorzitter van de lokale ‘volksjury’.

onze stad door het ijs zakken”, zegt wethouder André Willems (SPM, sociale zaken).

Het nieuwe burgerpanel krijgt daarbij een belangrijke rol toebedeeld. Onder supervisie van de voorzitter gaan de negen inwoners zich buigen over (geanonimiseerde) klachten, kritiek, kwesties en verbeteringsvoorstellen. “Afkomstig van gewone burgers, maar bijvoorbeeld ook van huisartsen, fysiotherapeuten, welzijnswerkers en andere professionals”, zegt Van der Velde. Concreet gaat het panel bekijken of de gemeentelijke regels en aanpak in de dagelijkse praktijk redelijk en billijk zijn en of er verbeteringen nodig zijn. “Vervolgens brengt het panel daarover advies uit aan B en W”, legt Van der Velde uit.

Wethouder Willems noemt zelf een tot de verbeelding sprekend praktijkvoorbeeld: “Een terminaal zieke inwoner vroeg, bij wijze van uitzondering, toestemming om de auto van hem en zijn vrouw voor enkele maanden pal voor hun huis te mogen parkeren. Eventuele kosten wilde hij zelf betalen. Probleem was dat wij als gemeente op dit punt geen beleidsregels kennen.”

De invoering van het burgerpanel is gekoppeld aan een gemeentelijke helpdesk ‘Bel Cindy’, vernoemd naar secretaris Cindy Muijtjens. Daar kan elke Maastrichtenaar terecht met een melding, verbeteringsvoorstel of klacht over een sociale kwestie.

Bel Cindy Procesadviseur



Als u denkt dat het beleid van de gemeente op het gebied van werk, jeugd en zorg anders of beter kan



Gemeente Maastricht



Gemeente Maastricht

Vragen?



Gemeente Maastricht

Regeling inzake de instelling, doelstelling, de taken, samenstelling en werkwijze van het 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.
3. 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.
 4. De voorzitter en de leden van het burgerpanel worden benoemd door Burgemeester en Wethouders.
 5. 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.
 6. 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.
 7. 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.
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. Gelijktijdig 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 taakinvulling, 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"

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders van Maastricht in zijn vergadering van 10 maart 2015.

De secretaris,

P. Buijtels

De burgemeester,

O. Hoes