

Tussenevaluatie regeling 'burgerpanel transitie sociaal domein'



Lieke Salomé
Naomi Meys

Aanleiding tussenevaluatie

- Regeling gestart vanaf 14 augustus 2015
- Voor de duur van 3 jaar
- Tussenevaluatie en eindevaluatie

Doel van de tussenevaluatie

- Op welke manier is invulling gegeven aan de regeling?
- Zijn de doelen bereikt?
- Wat is de verhouding tussen deze twee?
- Wat zijn de aanbevelingen voor de toekomst?

Methoden

- Feitenanalyse
- Interviewronde
 - Wethouder
 - Raadsleden (CDA, SPM, PVM, PvdA)
 - Voorzitter burgerpanel
 - Secretaris burgerpanel/helpdeskmedewerker
 - Leden burgerpanel (3)
 - Ambtenaar die uitwerking heeft verzorgd
 - Teammanager bij Sociale Zaken
 - Teammanager bij Beleid en Ontwikkeling
 - Maatschappelijk werker (n.a.v. melding)
- Melders/casestudies (2 melders, 2 casestudies)

De regeling (1) – Initiatiefvoorstel

- Initiatiefvoorstel voor een ombudscommissie
- Aangenomen onder voorbehoud van nadere uitwerking
- Uitwerking door college:
 - Maastricht blijft bij Nationale Ombudsman
 - Juridisch gezien hoort orgaan over individuele klachtenafhandeling achteraan de keten
- Resultaat: 3D-helpdesk 'Bel Cindy' en burgerpanel

De regeling (2) - Besluit

- Besluit tot instellen regeling (10 maart 2015)
- Presentatie tijdens raadsavond (21 april 2015)
- Publicatie in Staatscourant (14 augustus 2015)

De regeling (3) – Hoe ziet de regeling eruit?

Doel is monitoren van transities:

- Door bespreken praktijkcasussen van burgers
- Door analyse patronen in klachten, bezwaren en beroepszaken

Burgerpanel brengt advies uit aan college van B&W.

Bemensing:

9 burgerleden, onafhankelijk voorzitter, ambtelijk secretaris.

Experimenteel karakter; vrijheid om in te vullen in praktijk

De regeling (4) – Schematische weergave

HOE KOMEN MELDINGEN BIJ DE
HELPDESK?

Bellen naar
14043

Whatsapp naar
06 46 09 49 76

Mailen naar
cindy@maastricht.nl

OVER SOCIAAL DOMEIN?

Verwijzen naar de juiste
instantie of afdeling

HOE OPLOSSEN?

Bij klacht eerst de
klachtencommissie

Bij bezwaar eerst
bezwaar en beroep

Indien mogelijk oplossing
door medewerkers
gemeente

WANNEER BURGERPANEL?

Als het probleem nog
steeds niet is opgelost

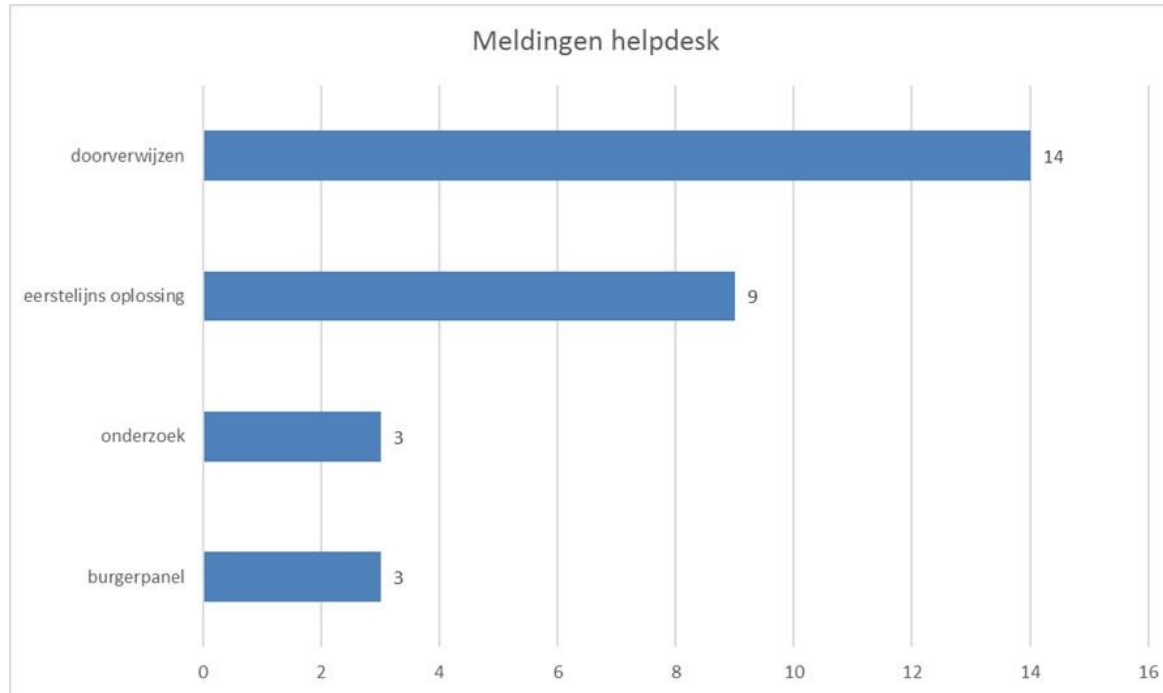
Als het om een
systeemfout gaat

De regeling (5) - communicatie

- Actie met 450 folders en 400 ansichtkaarten
- Gesprekken met sleutelfiguren, bijv. wijkteams
- Andere media:
 - Bericht uit Maastricht
 - De Limburger
 - Kwiek; interview en advertentie
 - 1Maastricht
 - Radio Maastricht
 - **Ster**
 - **Nieuwsbrief**
 - **Facebook**



De regeling (6) – Resultaten in aantallen



- Totaal 26 meldingen
- Uiteindelijk 2 adviezen
- Geen patronenanalyse

Perspectieven (1) - Helpdesk

- Klein aantal meldingen
 - Raadsleden, beleid, en sociale zaken wijzen op het bestaan van vele andere meldpunten
 - Burgerpanel en raadsleden: door positie achteraan de keten blijven weinig meldingen over
 - Gedeelde opvatting: helpdesk is niet bekend
 - Helpdesk heeft geen plek verworven (volgens voorzitter)
- Samenwerking tussen helpdesk en burgerpanel is goed
- Ervaringen van melders zijn goed

Perspectieven (2) – Behandeling casussen door burgerpanel

- Burgerpanel en voorzitter zien verklaring voor klein aantal casussen in de positie en geringe bekendheid van het burgerpanel
- Zij wijzen ook op de aard van de casussen; geen belangrijke systeemfouten
- Andere rolopvatting; burgerpanel had onvoldoende duidelijkheid over positie
- Samenwerking met elkaar en met de helpdesk goed
- Weinig draagvlak binnen gemeentelijke organisatie; burgerpanel voelde zich niet gesteund
- Noodzaak burgerpanel?

Perspectieven (3) – Geen patronenanalyse, geen voorzitter

- Bezwaren vanuit Sociale Zaken om casussen te delen (privacy)
- Wel presentatie gegeven over de aantallen
- Voor burgerpanel onvoldoende inzicht
- Gesprek geweest, maar geen oplossing

Beide taken regeling burgerpanel onvoldoende uitvoerbaar volgens voorzitter → voorzitter opgestapt

Perspectieven - conclusies

- Handvatten voor uitvoering worden gemist
- Opbrengst valt tegen
- Verwachtingen zijn niet uitgekomen
- Twijfels over noodzaak, enkele gemeenteraadsleden willen meer inzicht in lerend vermogen van de gemeente

Conclusies (1)

Op welke manier is invulling gegeven aan de regeling?
3D-Helpdesk 'Bel Cindy' en het burgerpanel
patronenanalyse

Zijn de doelen bereikt?

Nee; monitoren van de transities niet van de grond
gekomen

Conclusies (2)

- Wat is de verhouding tussen invulling en doelen?
 - Experimentele setting komt niet uit de verf
 - Centrale communicatie op meerdere momenten
 - Draagvlak ontbreekt; patronenanalyse ontbreekt
 - Regeling vergt lange adem van burgers
 - Veel andere meldpunten; burgerpanel met huidige invulling overbodig
 - Informatie over (lerend vermogen) over systeemfouten ontbreekt

Aanbevelingen

- Niet doorgaan met huidige regeling
- Twijfels of grotere bekendheid of andere vorm meer oplevert als er al zoveel meldpunten zijn

Wat dan wel?

- Betere informatievoorziening rondom systeemfouten en lerend vermogen van de gemeente
- Bij het betrekken van burgers zorgen voor draagvlak en duidelijkheid rondom definities en procedures

Vragen?

