



Sociale Raad Tilburg  
Postbus 1443  
5004 BK TILBURG

Gemeente Tilburg  
College van Burgemeester en Wethouders  
T.a.v. wethouder dhr. E. de Ridder  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg

Gemeente Tilburg  
Leden van de gemeenteraad  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg

Tilburg, 1 maart 2017

Betreft: individuele cliëntvertegenwoordiging en domein Werk & Inkomen.  
Kenmerk: 17/016

Geachte wethouder De Ridder,  
Geachte leden van de gemeenteraad Tilburg,

Op 20 februari 2017 is op initiatief van GroenLinks in de commissie 'Sociale Stijging' gesproken over individuele cliëntvertegenwoordiging betreffende het domein Werk & Inkomen. De Sociale Raad Tilburg wil hier graag kort op reageren en wij willen enkele kanttekeningen plaatsen bij deze bespreking en bij de gekozen oplossingen.

#### *Bezwaren - klachten*

Wat ons opvalt is dat het gesprek vooral gevoerd wordt vanuit de invalshoek van bezwaren. De oplossingsroute is daar dan ook op gericht. Bezwaren en klachten zijn echter verschillende zaken en vragen dan ook een andere aanpak en oplossingsrichting. Vanuit de Sociale Raad Tilburg vragen en hebben wij in het verleden aandacht gevraagd voor een meldpunt waar mensen met hun verhaal en met hun vragen terecht kunnen. Het betreft vaak klachten, zoekende mensen die niet weten waar zij terecht kunnen met hun vragen, ondersteuning nodig hebben in de wirwar van procedures. Vooral bij mensen met een bijstandsuitkering is er behoefte aan zo'n voorziening. Het betreft echter ook mensen die wel zorg en ondersteuning hebben maar die thuis ontvangen. En tot slot gaat het om burgers die met hun vraag in het systeem vastlopen en die zich niet door een organisatie gehoord voelen. Voor al deze Tilburgers zou er een meldpunt moeten zijn waar zij binnen kunnen lopen, hun verhaal kunnen doen en waar zij een helpende hand krijgen om de volgende stap te zetten. Voor de gemeente Tilburg kan dit een vindplaats zijn voor ervaringen van haar burgers, waar zij tegenaan lopen en waarin zij vastlopen. Er is hier veel van te leren.

In de notitie 'Mededeling inzake opdracht 52081' staat dat er al veel individuele belangenbehartiging in de stad geregeld is. Dat klopt ook, er is al veel georganiseerd. Het kernpunt is echter, dat juist voor mensen met een bijstandsuitkering er weinig tot niets geregeld is. De Klantenraad Werk en Bijstand vervulde hier een belangrijke functie. De onafhankelijkheid en laagdrempeligheid die de Klantenraad



Postbus 1443  
5004 BK Tilburg



Spoorlaan 444  
5038 CH Tilburg



[socialeraadtilburg.nl](mailto:socialeraadtilburg.nl)  
[mail@socialeraadtilburg.nl](mailto:mail@socialeraadtilburg.nl)  
Tel: 013 - 467 19 55

Werk en Bijstand kenmerkte, het bundelen van de signalen en het doorgeven aan de gemeente ter verbetering van beleid en uitvoering, dat willen wij graag voor de stad Tilburg behouden.

#### *Oplossingsrichting 2: Organiseren van het bundelen van signalen vanuit bestaande instituten*

- Het is natuurlijk een prima idee om de informatie die bij diverse organisaties aanwezig is, op te halen en te bundelen.

Wij vragen ons echter wel af of, juist als het gaat om bejegening, de genoemde organisaties de ruimte en mogelijkheden hebben om tijd te maken voor het luisteren naar ervaringen van inwoners.

Daarnaast zijn twee organisaties onderdeel van de Toegang. Burgers geven aan dat zij, als het bijvoorbeeld over klachten betreffende bejegening gaat, juist op zoek zijn naar onafhankelijke personen en organisaties. Een ander belangrijk punt voor inwoners is, is dat het laagdrempelig moet zijn. Een plek waar iemand zo maar even binnen kan lopen en waar medewerkers tijd hebben.

#### *Integraliteit*

- Een punt waar wij ook nog aandacht voor vragen is dat 'oplossingsrichting 2' maar een beperkt deel van het sociaal domein betreft. Dit is alleen gericht op mensen met een bijstandsuitkering. Wij onderschrijven het belang dat juist aan deze groep mogelijkheden geboden worden. Maar wat wij hier missen is het door de gemeente Tilburg onderschreven uitgangspunt van integraal werken. De mogelijkheid om hier nu vorm aan te geven wordt niet genomen. De Sociale Raad Tilburg vindt dit een gemiste kans. Wij zien immers, zoals wij hierboven aangegeven hebben, dat meerdere 'groepen' burgers zoekende zijn naar een plek waar zij gehoord worden.

#### *Vragen*

De vragen die bij de Sociale Raad Tilburg leven, zijn:

1. Wat wordt er door de voorgestelde werkwijze opgepakt? Voor welk probleem is dit een oplossing?
2. Welke zaken worden door de gekozen werkwijze niet opgepakt?
3. Oplossingsrichting 2: Is de verwachting dat deze organisaties een onafhankelijke en laagdrempelige voorziening worden voor de desbetreffende burgers terecht?
4. Oplossingsrichting 2: Is dit verenigbaar met de huidige werkwijze en opdrachten die deze organisaties hebben?
5. Integraliteit: waarom wordt er niet gekozen voor een integrale invulling en opzet?

#### *Voldoende antwoord op het probleem...*

De Sociale Raad Tilburg vraagt zich dan ook af of dit voldoende antwoord is op de vraag die er in de stad ligt, namelijk een plaats waar mensen binnen kunnen lopen met hun verhaal, waar er naar hen geluisterd wordt en waar zij een helpende hand krijgen om een volgende stap te zetten.

De Sociale Raad Tilburg is benieuwd naar uw reactie.

Hoogachtend,  
namens de Sociale Raad Tilburg,



Jos van Balveren  
Voorzitter Sociale Raad Tilburg