



Sociale Raad Tilburg
Postbus 1443
5004 BK TILBURG

MEE
Tav mevr. M. van Weert
Kloosterstraat 32
5038 VP Tilburg

Tilburg, 21 december 2016

Betreft: Werkdocument onafhankelijke cliëntondersteuning gemeente Tilburg (concept)
Kenmerk: 16/033

Geachte mevrouw van Weert,

De Sociale Raad Tilburg heeft kennis genomen van het 'Werkdocument onafhankelijke cliëntondersteuning gemeente Tilburg (concept)'. Allereerst willen wij onze waardering uitspreken dat MEE het initiatief heeft genomen om onafhankelijke cliëntondersteuning voor het sociaal domein een structurele vorm te geven. Wij zijn zeer geïnteresseerd in dit onderwerp en hebben het dan ook met belangstelling gelezen en besproken. In onze schriftelijke en mondelinge adviezen vragen wij regelmatig uitdrukkelijk aandacht voor burgers die een ondersteuningsvraag hebben. Graag geven wij dan ook een eerste reactie op dit concept werkdocument.

Aandacht voor positie burgers

De Sociale Raad Tilburg heeft vanuit haar opdracht oog voor de positie van burgers. Dit betreft enerzijds hoe burgers betrokken worden bij processen betreffende beleid en uitvoering binnen de gemeente, anderzijds hoe processen voor ondersteuning en zorg aan burgers ingericht worden. Hoe informatie verstrekt wordt, de wijze waarop burgers bejegend worden, het beroep op eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid, het onderkennen van kwetsbaarheid van mensen zijn daarbij aandachtspunten voor ons.

Onafhankelijke cliëntondersteuning organiseren

- De eerste, fundamentele vraag die de Sociale Raad bij het lezen van dit document stelt, is waarom de gemeente Tilburg deze opdracht aan de Toegang gegeven heeft. Het is in onze visie logischer een organisatie die geen deel uitmaakt van de Toegang te vragen de onafhankelijke cliëntondersteuning voor de Toegang te regelen. Wij zijn dan ook benieuwd naar de argumenten die hier aan ten grondslag liggen.
- De gemeente Tilburg heeft de Toegang de opdracht gegeven de onafhankelijke cliëntondersteuning te regelen. Concreet betekent dit dat mensen die bij de Toegang aankloppen mogelijk 'onafhankelijke' cliëntondersteuning aangeboden krijgen vanuit diezelfde Toegang. Deze medewerker komt weliswaar uit een ander team, maar heeft dezelfde werkgever. De vraag is of burgers dit ervaren als



Postbus 1443
5004 BK Tilburg



Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg



socialeraadtilburg.nl
mail@socialeraadtilburg.nl
Tel: 013 - 467 19 55

'onafhankelijk'. In onze ogen heeft 'onafhankelijke' ondersteuning vanuit de organisatie die de ondersteuning levert, de schijn tegen.

Beoogde doelen en resultaten

U noemt de doelen die u nastreeft en de resultaten die u wilt bereiken. Wij vinden de uitwerking hiervan niet voldoende concreet. Het lijkt ons zinvol deze SMART te formuleren zodat er na een bepaalde periode gemeten kan worden wat deze wijze van werken oplevert.

Eén sociaal domein

Het sociaal domein omvat in ieder geval de drie wetten WMO, Jeugdwet en Participatiewet. Daarnaast zijn er nog een aantal thema's op het sociaal domein die aandacht vragen, zoals armoede en (passend) onderwijs.

In dit werkdocument wordt vooral gesproken over WMO, een enkele keer wordt Jeugdhulp genoemd en de aandacht voor de Participatiewet is bijna afwezig. Het werkdocument is ook geschreven in de sfeer van de WMO.

Wij vragen met nadruk dat er onafhankelijke cliëntondersteuning georganiseerd wordt voor het héle sociaal domein, waarbij uitdrukkelijk aandacht is voor de drie wetten en de specifieke vragen en ervaringen van burgers.

Deskundigheid

Wij willen benadrukken dat het van belang is dat er voldoende deskundigheid ingezet wordt. Dit betreft alle ondersteuning die geboden wordt maar wij vragen dit met nadruk voor mensen die een kwetsbare financiële positie hebben. Deskundigheid en kennis is dan van wezenlijk belang.

We weten dat 80% van alle aanvragen bij de Toegang een financiële component hebben. Dit gegeven zal in de doelstelling en werkwijze van de onafhankelijke cliëntondersteuning tot uitdrukking moeten komen.

Team

Het opzetten van een team onafhankelijke cliëntondersteuning waarin zowel formele als informele organisaties aanwezig zijn, lijkt ons een goede basis voor het werk.

De Sociale raad Tilburg heeft hier de volgende vragen bij:

1. Vanuit welke visie gaat dit team werken?
2. Wat is de doelstelling en werkwijze?

Vanuit de Sociale Raad Tilburg hebben wij nog een aantal aanvullingen betreffende dit team.

- Wij vragen u uitdrukkelijk ook ervaringsdeskundigen een plaats te geven in dit team.
- Tevens vragen wij uw aandacht voor familie of mensen uit het sociaal netwerk die een burger met zijn/haar vragen probeert te helpen.
- Er zijn in Tilburg belangenbehartigers van cliënten die (nog) niet betrokken worden en organisaties die vanuit hun werk veel weten van de problemen waar burgers tegenaan lopen en welke behoefte aan ondersteuning zij hebben. Wij noemen er hier enkele als voorbeeld.

- Platform Belangenbehartiging cliënten Jeugdzorg regio Midden Brabant
- TOG
- Voedselbank Tilburg
- Traverse
- Rechtswinkel
- Verwijssprekuren Tilburg Noord
- Stichting Caribische Senioren Tilburg
- Vincentiusvereniging
- Humanitas
- MST
- NAHuis
- Per Saldo

Onderscheid tussen professionele onafhankelijke cliëntondersteuning en informele onafhankelijke cliëntondersteuning

Bij '3. Uitgangspunten' geeft u aan:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen professionele onafhankelijke cliëntondersteuning en informele onafhankelijke cliëntondersteuning.

1. Uit de tekst wordt niet duidelijk welk onderscheid u wilt maken. Kunt u toelichten welk onderscheid u bedoelt?
2. Wat betekent het dat u onderscheid maakt?
3. Verbindt u consequenties aan het maken van dat onderscheid?
4. Zo ja, welke?

In een voetnoot geeft u aan dat informele cliëntondersteuners een training volgen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Door deze wijze van formuleren lijkt het alsof professionals die onafhankelijke cliëntondersteuning als taak krijgen deze training niet volgen. Klopt dit? Zo ja, waarom volgen professionals niet deze training?

Eén aanbod, één werkwijze

Wij onderschrijven van harte dat de inzet is te komen tot een eenduidig aanbod voor alle burgers die een ondersteuningsvraag hebben. Het standaard mondeling en schriftelijk informeren betreffende het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning is zinvol. Mensen weten immers niet altijd waar zij recht op hebben of op wie zij een beroep kunnen doen. Pro-actief mensen informeren en een goed uitgewerkt communicatieplan voegen echt iets toe.

Mocht u naar aanleiding van onze reactie graag met ons in gesprek gaan, dan zijn wij daar uiteraard toe bereid.

Gezien onze betrokkenheid bij dit onderwerp en het belang dat wij er aan hechten, willen wij graag op de hoogte gehouden worden over het verdere verloop van dit proces.

Hoogachtend,
namens de Sociale Raad Tilburg,



Jos van Balveren
Voorzitter Sociale Raad Tilburg

Cc: Dhr. D. Kwint
Beleidsmedewerker Zorg/ondersteuning, gemeente Tilburg