Sociale Raad Tilburg
Postbus 1443
5004 BK TILBURG

Gemeente Tilburg
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 90155
5000 LH TILBURG

Tilburg, 17 juli 2015

Betreft: Signalen over Tilburgse toegang

Geacht college,

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor zorg en ondersteuning op de gebieden zorg, jeugdhulp en werk en inkomen. Tilburg heeft gekozen voor de T-aanpak: de Tilburgse toegang opgesplitst in 11 wijkteams en een 12+ team waar mensen met hun vragen terecht kunnen.
De Sociale Raad Tilburg ziet in de stad allerlei spannende, nieuwe ontwikkelingen die moeten leiden tot de beste oplossingen voor burgers. Daarbij wordt allereerst een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van inwoners zelf, moet professionele zorg en individuele voorzieningen teruggedrongen worden en moet de oplossing integraal zijn. Tevens is er minder geld beschikbaar en moet die taakstelling gehaald worden. Een hele opgave dus.

De Sociale Raad Tilburg constateert dat er door de verschillende teams en medewerkers heel hard gewerkt wordt om zich deze nieuwe werkwijze eigen te maken en de inwoners van Tilburg zo goed en snel mogelijk te helpen.
Anderzijds hoort de Sociale Raad Tilburg van diverse kanten ook signalen over de toegang die aanleiding geven tot zorgen. Inwoners en medewerkers van organisaties geven aan dat burgers soms niet adequaat geholpen worden en dat de verwachte steun niet altijd gegeven wordt. Doordat hulp niet of niet snel genoeg opgestart wordt, ontstaan er soms grotere problemen. Deze berichten worden met name afgegeven door beroepskrachten en ondersteuners.

Deze berichten zijn voor ons aanleiding tot deze brief. Wij willen u laten weten wat wij van inwoners en beroepskrachten horen en wat zij ervaren zodat u daarvan op de hoogte bent en actie kunt ondernemen waar dit nodig is. Onze signalen zijn een hulpmiddel om zo snel mogelijk een goed werkende toegang te realiseren.
De gemeente Tilburg en de Sociale Raad Tilburg hebben ieder vanuit een eigen invalshoek en verantwoordelijkheid hetzelfde belang, namelijk zorgen voor passende, kwalitatief goede en snelle zorg en ondersteuning voor de burgers van Tilburg.

De Sociale Raad Tilburg weet dat er heel veel goed gaat en dat inwoners ook snel en zorgvuldig geholpen worden. De genoemde signalen zijn echter reden tot zorg en verdienen uw aandacht.
Zoals wij hierboven al aangegeven hebben, is het logisch dat de medewerkers van de toegang tijd nodig hebben om zich de nieuwe manier van werken eigen te maken. Het gaat om een andere manier van werken, om samen werken in nieuwe teams, nieuwe doelstellingen die gehaald moeten worden: diverse uitdagingen die op zeer korte termijn gerealiseerd moeten worden.
Kwetsbare burgers mogen hier echter niet de dupe van worden.

De gemeente Tilburg heeft onderzoek gedaan naar de doorontwikkeling binnen de toegang. De resultaten hiervan worden na de zomer bekend.
De Sociale Raad Tilburg adviseert om heel snel ook te starten met een onderzoek naar de ervaringen en meningen van inwoners over de toegang. Juist zij kunnen concreet aangeven wat er niet goed verloopt, of geboden hulp passend is, of ze voldoende ondersteuning dan wel zorg ontvangen.

De Sociale Raad Tilburg wil graag meedenken om zo te komen tot snelle en efficiënte hulp aan en ondersteuning van mensen met kleine en grote problemen. Deze brief is van onze kant uit dan ook een uitnodiging tot een gesprek hierover.

Hoogachtend,
namens de Sociale Raad Tilburg

Stephan Gijsman
vice-voorzitter Sociale Raad Tilburg

Bijlage bij: Signalen over Tilburgse toegang

In deze bijlage vindt u de diverse signalen die aan de Sociale Raad Tilburg doorgegeven zijn.

Steun aan burgers

- Toegankelijkheid
- De wijze van mensen benaderen en contacten leggen sluit soms onvoldoende aan bij de vaardigheden van bepaalde groepen mensen. Het lijkt alsof er onvoldoende expertise hieromtrent is bij medewerkers van de toegang.
Zo wordt onvermogen van mensen soms uitgelegd als onwil. Als een persoon niet verschijnt op een afspraak wordt het traject door de toegang stopgezet. Terwijl het niet nakomen van afspraken een onderdeel is van het probleem van deze persoon. Het niet verschijnen is geen onwil, maar onvermogen.
- Er zijn niet in alle wijken inloopspreekuren (bijvoorbeeld in de Reeshof) en ook de telefonische bereikbaarheid laat vaak te wensen over. Aanmelden via de mail is niet voor iedereen mogelijk bijvoorbeeld doordat mensen geen computer hebben of niet digivaardig zijn.

- Outreachend werken
Outreachend werken vindt minder plaats dan gewenst en nodig is.
Veel mensen worden nog steeds niet bereikt. Dit betreft ook personen die zich bij de toegang gemeld hebben of door anderen aangemeld zijn.
Een voorbeeld is dat er bij een aanmelding wordt gezegd dat cliënt analfabeet is. Vervolgens wordt deze persoon per brief uitgenodigd en is men daarna verbaasd dat hij niet op gesprek komt.

- Zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid
Er ligt bij de medewerkers van de toegang een grote nadruk op het vergroten van de eigen kracht en het inschakelen van het sociale netwerk. Het is de opdracht dat eerst bekeken wordt wat iemand zelf kan doen en of er binnen het sociale netwerk een oplossing mogelijk is. Mensen aanspreken op hun verantwoordelijkheden en het netwerk erbij betrekken is prima, maar er wordt aangegeven dat men hier soms in doorschiet. Er wordt te snel gewezen op de eigen verantwoordelijkheid en te lang naar een oplossing binnen het eigen netwerk gezocht. De feitelijke hulpvraag wordt niet gelijktijdig opgepakt waardoor het soms (te) lang duurt voordat men een hulptraject opstart. In de tussentijd verergeren problemen.
Het gaat vooral over mensen in complexe probleemsituaties. Bijna altijd is er sprake van schulden en vaak wordt de achterliggende problematiek (zoals verstandelijke of psychische beperkingen, verslaving) niet gezien. Dit gaat dus veelal over cliënten uit de 2^{e}-lijn die nog geen adequate hulp krijgen en waar steun uit het netwerk wel wenselijk maar meestal niet voldoende is.

- Kennis financiële domein
Er is onvoldoende expertise en kennis over het financiële domein: inkomensondersteunende maatregelen, toeslagen, schulden. Mensen worden bijvoorbeeld niet geïnformeerd over inkomensondersteunende maatregelen zoals de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen en worden soms zelfs verkeerd geadviseerd.
Als er bij financiële problemen niet snel ingegrepen wordt, ontstaan er direct grotere problemen. De financiële basis van mensen met een laag inkomen is wankel en de kans op het ontstaan van schulden is groot.
Ons hebben diverse voorbeelden bereikt over mensen, die vanwege gebrek aan of verkeerde inzet door medewerkers van de toegang bijna uit huis werden geplaatst.
Concreet gaat het dan bijvoorbeeld over te lange procedures rondom aanvragen uitkering. Ondertussen wordt niet gewezen op voorliggende voorzieningen waardoor nieuwe schulden ontstaan. Er is onvoldoende afstemming met schuldeisers waardoor onnodige incassoprocedures worden ingezet.

- Regiefunctie toegang
De vraag rijst hoe de regiefunctie door de toegang ingevuld wordt. De bedoeling is toch dat mensen vastgehouden worden totdat er een oplossing is? Als er voor (te) korte trajecten gekozen wordt, betekent dat dat hulpvragers losgelaten worden terwijl het probleem nog niet helemaal opgelost is.

Een voorbeeld: een inwoner wacht al maanden op een herindicatie voor begeleiding. Ondertussen lopen andere problemen bij deze persoon op zoals schulden en als gevolg daarvan huisuitzetting. Vanuit de toegang krijgt hij geen of nauwelijks ondersteuning om deze en andere problemen te voorkomen.

- Bejegening en ondersteuning
De Sociale Raad Tilburg heeft van verschillende kanten signalen ontvangen waarbij burgers aangeven zich niet begrepen te voelen door de medewerkers van de toegang. Met name mensen met beperkingen (verstandelijk of psychisch) geven aan dat zij zich niet begrepen voelen en dat zij geen vertrouwen hebben dat de juiste hulp geboden zal worden. Zij voelen zich niet respectvol bejegend en krijgen de indruk dat hen verwijten worden gemaakt voor het feit dat zij in een probleemsituatie zijn beland. Mensen verliezen daardoor het vertrouwen in de toegang en trekken zich terug.

Procedure aanvraag zorg

- De aanvraagprocedure voor zorg is onduidelijk.
1 Aanvraag
Er vindt een gesprek plaats over de aanvraag van ondersteuning en/of zorg. Daarna ontvangt de aanvrager een plan van aanpak. Er wordt geen gespreksverslag opgesteld zodat de aanvrager niet kan controleren of zijn vraag begrepen is.
Dit kan worden opgelost door af te spreken dat de medewerker en inwoner tijdens het gesprek samen de aanvraag opstellen. Het kan immers niet zo zijn dat een aanvraag eenzijdig wordt ingevuld door de medewerker van de toegang. Vervolgens ontvangt de aanvrager deze schriftelijk. Hij kan deze nog eens nalezen en daarna ondertekenen.

2 Plan van aanpak en procedure
Mensen ontvangen dus direct een plan van aanpak. Daar moet een handtekening onder gezet worden want anders is er geen aanvraag zorg/ondersteuning volgens deze werkwijze. Met deze handtekening wordt tegelijkertijd toestemming gegeven aan de toegang om persoonlijke gegevens op te slaan bij de gemeente Tilburg en om gegevens door te mogen geven aan andere organisaties. Ook bij aanvragen waar geen verdere informatie opgevraagd moet worden of andere organisaties een rol spelen, moet hiervoor toestemming gegeven worden. Mensen geven aan dat ze dit niet prettig vinden en de noodzaak hiervan niet zien. Het voelt als een onnodige schending van hun privacy.
Als de inwoner het niet eens is met het voorgelegde plan van aanpak, moet hij het toch ondertekend terugsturen met zijn opmerkingen er bij. Daarna zal de loketadviseur een afwijzende beschikking sturen en daar kan de inwoner dan tegen in bezwaar gaan. Mensen vinden dit omslachtig en voor sommigen is deze werkwijze niet te volgen.

3 Niet akkoord met plan van aanpak
Tot slot is er de vraag waar mensen terecht kunnen als zij niet akkoord zijn met het plan van aanpak dat hen voorgelegd wordt.

- Betekenis van handtekening
Er is onduidelijkheid over de betekenis van de handtekening: wordt er getekend voor akkoord of voor gezien? Dit kan simpelweg opgelost worden door dit op de brief aan te geven. Zo kan daar geen misverstand over bestaan.

- Indicaties: licht en zwaar
Er is onduidelijkheid over het verschil tussen lichte en zware indicaties en over de aanvraagprocedures voor beiden.

- Uitstellen van indicaties
Er blijkt bij medewerkers in de toegang onvoldoende kennis te zijn wat betreft het stellen van indicaties en de daarbij behorende procedures. Medewerkers uit 2e-lijnorganisaties geven signalen af dat indicaties daardoor onnodig worden uitgesteld.

Samenwerking met andere organisaties in de stad: schakelfunctie naar de 2e-lijn

- Aanvraag direct bij 2e-lijnsorganisatie
Beroepskrachten uit de 2e-lijn geven aan dat de wisselwerking tussen hun organisatie en de toegang niet goed verloopt. Mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben, kloppen soms direct aan bij een 2e-lijnsorganisatie. Deze verwijst hen naar de toegang die immers de indicatie af moet geven. Daarna laat de indicatiestelling op zich wachten of wordt niet afgegeven. De oorzaak is gebrek aan kennis over de procedure bij medewerkers van de toegang. Dit terwijl zorg of ondersteuning dringend nodig is.

- Geen indicatie, wel behoefte aan ondersteuning
Soms stagneert het proces omdat er geen indicatie wordt afgegeven. De medewerker van de toegang sluit een traject af want er wordt geen indicatie gegeven. De inwoner heeft echter nog steeds behoefte aan ondersteuning. Niemand is meer verantwoordelijk voor het vervolg. Het is onduidelijk hoe deze mensen verder geholpen kunnen worden.

- Geen of onvoldoende aanmeldingen bij 2e-lijnsorganisaties
Diverse 2e-lijnsorganisaties in de stad geven aan dat ze geen of heel weinig aanmeldingen krijgen vanuit de toegang. Het is onduidelijk hoe dat komt.
Deze organisaties maken zich zorgen over de inwoners die nu niet bij hen terecht komen. Waar blijven de inwoners die zorg of ondersteuning nodig hebben? De indruk bestaat niet dat er dit jaar ineens minder (ernstige) problemen zijn of dat alle problemen nu door de personen zelf opgelost kunnen worden. Als er te lang gewacht wordt met doorverwijzen naar de 2e-lijn dan kan dat betekenen dat de problemen bij individuen aan het stapelen zijn waardoor zij met een complexere problematiek binnenkomen.

Signalen van medewerkers toegang

- Verschillen tussen teams
De Sociale Raad Tilburg merkt dat er verschillen bestaan tussen de diverse teams. Sommige teams functioneren prima, bij anderen verloopt het moeizamer.

- Gebrek aan kennis
Medewerkers geven aan dat er op diverse terreinen sprake is van gebrek aan inhoudelijke kennis over problematiek die zij tegen komen bij inwoners.
Worden ze bijgeschoold?
En vindt bijscholing plaats op basis van de behoeften van de medewerkers?

- Wachtlijsten
In enkele teams beginnen wachtlijsten te ontstaan.
Er wordt aangegeven dat mensen soms weken moeten wachten voor zij een gesprek kunnen hebben. Het gevolg is dat de hulp die mensen (dringend) nodig hebben, ook pas weken later opgestart wordt. Medewerkers geven aan dat zij zich hier zorgen over maken.

- Taak- en rolopvatting toegang
Uit wat medewerkers van de toegang zelf vertellen, komen verschillende visies tevoorschijn wat betreft taak- en rolopvatting. Zo zegt de één lange trajecten aan te bieden, terwijl een ander vertelt dat de toegang vooral bedoeld is om mensen snel door te laten stromen. De één zegt wel outreachend te werken en de tijd te nemen, de ander stelt dat als mensen niet willen meewerken en niet komen opdagen de toegang verder geen moeite meer zal doen.

Herindicaties
- Einde dit jaar moeten de herindicaties uitgevoerd zijn en moeten mensen op de hoogte zijn gebracht van de uitslag. Dit is een grote opgave. Voor burgers is het van belang dat zij op tijd en duidelijk weten waar zij volgend jaar recht op hebben.
Wij horen dat er onrust, gelatenheid en angst is bij inwoners die dit betreft.

Informele ondersteuners uit de 0de-lijn

- Het is onduidelijk welke plaats informele ondersteuners, mensen die actief zijn in de 0de-lijn, hebben binnen de toegang.
Kunnen zij mensen verwijzen en wordt dat op eenzelfde wijze opgepakt door de toegang?
Kunnen mensen uit de 0de-lijn een rol in het traject spelen?
Werkt de toegang samen met de organisaties in de 0de-lijn?

Preventie

- Preventie is van onschatbare waarde maar wordt vaak onderschat. Het kost nu geld terwijl de opbrengst ergens in de toekomst ligt. Wij vragen ons af hoe er binnen de toegang tegen preventie aangekeken wordt. Worden er maatregelen genomen die een preventieve werking hebben?
De cursus 'Uitkomen met inkomen' van Bureau Schuldhulpverlening is wat ons betreft hier een goed voorbeeld van.