

DAG VAN DE VERANTWOORDING 12 OKTOBER 2015

Inspreektekst Sociale Raad Tilburg

De Sociale Raad Tilburg heeft sinds het begin van het jaar verschillende adviezen uitgebracht over het effect van het gemeentelijk beleid in het sociaal domein op de inwoners van Tilburg. Onze inbreng vandaag geeft weer wat wij het afgelopen jaar hebben gehoord.

We constateren enerzijds dat er door de verschillende teams en medewerkers door de hele organisatie hard wordt gewerkt om zich de nieuwe taken en nieuwe werkwijze eigen te maken en de inwoners van Tilburg zo goed en snel mogelijk te helpen. Inwoners geven zelf ook aan goed geholpen te zijn. Veel gaat er ook goed. Anderzijds krijgen we ook signalen die aanleiding geven tot zorgen. Daarop zullen we nu focussen, immers die signalen geven aanleiding tot leren en verbeteren.

De raad heeft in onze ogen belangrijk resultaatgebieden benoemd. Wij vinden het belangrijk dat de beoogde resultaten SMART worden geformuleerd, zodat kan worden gemeten welke resultaten zijn behaald en in welke mate deze bijdragen aan het realiseren van de beoogde maatschappelijke effecten. De Sociale Raad kan helpen informatie hierover te verkrijgen. Bijvoorbeeld met de burgertop die we organiseren.

Een aandachtspunt dat we willen benoemen is dat u bij het dossieronderzoek dat u in het kader van deze verantwoording uitvoert alleen onderzoek doet naar dossiers van personen die al in het circuit van de toegang terecht zijn gekomen. Op deze manier mist u de groep die wel bij de toegang heeft aangeklopt, maar niet verder kon worden of is geholpen.

Civil society, meer in nulde lijn

U verbindt 'civil society' één op één met 'meer in de 0^{de} lijn oplossen'. Voor ons is de 'civil society' breder dan dat. Inwoners kunnen op verschillende manieren een belangrijke rol vervullen in het sociaal domein. Het gaat om het centraal stellen van inwoners in alle onderdelen, populair gezegd 'van buiten naar binnen' werken. We hebben het dan om een compleet andere focus, waarin de leefwereld van de inwoners en niet de structuur van de gemeente centraal staat. De gemeente verhoudt zich anders tot de burger, sluit aan bij wat nodig is, bij de vraag van burger. Burgers denken mee over wat nodig is en leveren daarin hun bijdrage naar vermogen. Dit is voor ons essentieel om de transformatie te laten slagen.

Eigen kracht en het inschakelen van het sociale netwerk is essentieel. Maar soms is ook gewoon ondersteuning vanuit de 1^e of 2^e lijn nodig. U stelt de vraag: achten inwoners zich voldoende toegerust? Wij horen signalen dat er soms voorbij wordt gegaan aan het feit dat 'gewoon hulp nodig is'. Bijvoorbeeld omdat er een acuut probleem speelt dat snel moet worden opgelost, zodat erger kan worden voorkomen -bijv. schuldenproblematiek. De feitelijke hulpvraag wordt in deze gevallen niet gelijktijdig opgepakt waardoor het soms (te) lang duurt voordat men een hulptraject opstart. In de tussentijd verergeren problemen.

Ook mantelzorg is belangrijk in het nieuwe systeem. Dit werkt alleen onder voorwaarden. Wij zien hier een verantwoordelijkheid voor de gemeente en instellingen om voldoende adequate ondersteuning te leveren en in te zetten op toename van het aantal mantelzorgers. Er moet worden voorkomen dat huidige mantelzorgers nog meer overbelast raken en hun grenzen moeten worden erkend.

Dialog, echt in gesprek gaan, is belangrijk als iedereen naar vermogen mee moet kunnen doen. We zien helaas nog vaak dat onvoldoende wordt ingezet op gesprek met de burgers, via bestaande en nieuwe kanalen of dat het belang ervan niet wordt ingezien. Soms vindt geen enkele consultatie met burgers plaats, vanuit de visie dat er al veel contacten zijn, dus dat de informatie toch wel

binnenkomt. Maar burgers kunnen ook meedenken over weging van die informatie en meedenken over het bepalen van nieuwe ambities en prioriteiten voor de toekomst.

Daarnaast geven mensen met beperkingen aan dat zij zich niet begrepen voelen en dat zij geen vertrouwen hebben dat de juiste hulp geboden zal worden. De wijze van mensen benaderen en contacten leggen, sluit soms onvoldoende aan bij de vaardigheden van bepaalde groepen mensen. 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. Of: gebrek aan inzicht hebben hoe jongeren en ouderen met ASS worstelen met sociale interactie, en dus ook in gesprekken kunnen overkomen als ongeïnteresseerd of brutaal.

Eén gezin, één plan, één regisseur en samenhang

Integraliteit en samenhang is nodig om de vraag van de burger centraal te stellen. Ook – of juist – binnen de gemeentelijke organisatie. Wij zien dat hier stappen worden gezet. Maar van samen verantwoordelijk, daar is nog geen sprake van. We horen signalen van organisaties die negatief over elkaar praten, er bestaat concurrentie, het is geen eenheid. Wat ook opvalt is dat het domein W&I nog nauwelijks is verbonden met de andere twee decentralisaties. We zijn zeer te spreken over de ‘doorontwikkeling’ bij Werk en Inkomen, door weer contactpersonen aan te wijzen voor bijstandsgerechtigden. Wel zouden deze mensen meer dan aanspreekpunt moeten zijn en potten kunnen breken in zaken waar te strak naar de regels gekeken wordt en aan de mens wordt voorbij gegaan. Andere belangrijke domeinen die zeker bij de integrale aanpak horen zijn onderwijs en armoedebestrijding. Zeker als het gaat over goed preventiebeleid.

U noemt als indicator ‘Zorgaanbod is gericht op problematiek, vraag is leidend’. Dit is een van de belangrijkste uitgangspunten van ons advies inkoop. We zien de bereidheid van ambtenaren om dit vorm te geven, maar zien ook in de stad dat dit nu nog niet zo uitpakt. Voor dit moment verwachten wij geen eindplaatje, maar wel een heldere ontwikkelstrategie die toe werkt naar de realisering van een aantal uitgangspunten.

- Er wordt door aanbieders onvoldoende samengewerkt. Wij zien dit met name ook in de positie van kleine aanbieders.
- Wanneer bij de inkoop de beoogde resultaten helder en smart worden gedefinieerd, dan zet dit organisaties en haar professionals en vrijwilligers aan om goed na te denken voordat een offerte wordt ingediend.
- De resultaten voor de cliënt/patiënt/bewoner moeten centraal staan, deze (meestal kwetsbare) mens moet zo optimaal mogelijk (kwalitatief) en zorgvuldig mogelijk (ook relationeel) ondersteund worden. Dat kan niet alleen met oude werkwijzen/aanpakken.

Hierop kan de gemeenteraad scherper sturen. U noemt: De juiste contracten, de juiste prikkels, juiste aanbod? Wat zijn dat dan? Wat houdt dit voor de raad in? Hoe meet je dat?

Volgens ons hoort hier ook bij: Laat het oordeel van inwoners centraal staan bij de contractering van aanbieders. Probeer écht anders werken uit met de stad en aanbieders met proeftuinen, regelluwe zones en het stimuleren van nieuwe organisatie- en samenwerkingsvormen bij aanbieders. Alleen samen kunnen ze bijdragen aan het realiseren van maatschappelijke effecten.

Allocatie van hulp, aantal verwijzingen en verdeling tijd hulpverlener

Voor ons staat de kwaliteit van de ondersteuning voorop. Betere ondersteuning, meer zelfredzaamheid en het voorkomen van problemen. ‘Minder verwijzingen’, ‘meer 0^{de} lijn’ en ‘optimale verdeling directe en indirecte tijd hulpverlener’ zal daarbij niet altijd de oplossing zijn. U noemt ook: op tijd, terecht en effectief. Signalen daarover zijn wisselend. We willen in ieder geval noemen:

- Er wordt niet altijd snel en adequaat gehandeld: er wordt te lang gewacht om de acute hulpvraag op te pakken of mensen moeten maanden wachten op een toekenning voor een

uitkering: voorbeelden van 4 tot 7 maanden. Meer inzet in Ode lijn of minder verwijzingen zegt in deze gevallen niets over de kwaliteit van de ondersteuning.

- De toegang is niet altijd bereikbaar en/of niet laagdrempelig. Er zijn niet in alle wijken inloopsprekuren, terwijl hier wel behoefte aan is en we krijgen ook klachten over de telefonische bereikbaarheid. 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 zijn aangemeld. 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.
- Medewerkers zijn niet altijd deskundig. 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. Met signalen over uithuisplaatsing tot gevolg.
- Bovendien krijgen we signalen dat mensen worden 'losgelaten' voordat er een oplossing is. Als er voor (te) korte trajecten wordt gekozen, betekent dat dat hulpvragers losgelaten worden terwijl het probleem nog niet helemaal opgelost is. 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.

Voorals het gaat om problematiek die voor alle professionals lastig is en waar het belang van vroege signalering en preventie van groot belang is, zoals bijvoorbeeld bij huiselijk geweld of zorgmijndend gedrag bij complexe problematiek, denken wij dat de tweede lijn een duidelijkere rol zou moeten spelen in de Toegang. De doorontwikkeling van de Toegang in impuls wijken middels de XL aanpak moedigen we aan, omdat daar werkelijk samenwerking in de verschillende lijnen wordt gezocht. Echter in onze ogen is het jammer dat dit alleen mogelijk is voor vooraf bepaalde doelgroepen binnen deze wijken. Het betekent dat de XL aanpak in de ene wijk voor bijvoorbeeld een eenzame oudere wel toegepast kan worden, terwijl dit in de andere wijk via de reguliere aanpak (zonder de gezamenlijke verantwoordelijkheid) wordt opgepakt, omdat ouderen daar niet tot de focusdoelgroep behoren. Dit past in onze ogen niet bij maatwerk gericht op het individu. Wij denken dat zowel de 0^e lijn als de 2^e lijn in bepaalde gevallen een waardevolle aanvulling kan leveren op de 1^e lijn in de toegang. De grenzen tussen de lijnen zijn in onze ogen niet van belang als je werkelijk kijkt naar waar de persoon in kwestie het best mee is geholpen. Samenwerking tussen de lijnen is daarvoor nodig.

Tot slot: Belangrijk is volgens ons de manier waarop je met inwoners in gesprek gaat. Wij vervullen hierin een schakelfunctie. Maar met ons alleen ben je er niet. Dit hebben wij ook zo verwoord in onze brief over onze rolopvatting. Een dag als deze is daarin belangrijk. Wij vinden het van belang hierin te zoeken naar passende vormen, om drempels weg te nemen. De drempel om bij bijeenkomsten zoals deze in te spreken is hoog, heel hoog. Inwoners voegen zich nu naar de structuur van de gemeente. Vanuit welke voorwaarden betrek je inwoners, die van hen of van de gemeente? Dit vergt zoeken naar verschillende passende vormen van hoe je inwoners goed betrekt.

Met de transitie ligt Tilburg in onze ogen goed op schema, maar de werkelijke transformatie, het écht anders werken, -waar het uiteindelijk om gaat- blijft de grote uitdaging!