

Sociale Raad Tilburg  
Postbus 1443  
5004 BK TILBURG

Gemeente Tilburg  
College van burgemeester en wethouders  
Postbus 90155  
5000 LH TILBURG

Tilburg, 22 juli 2016

Betreft: Advies 'Aanvalsplan Noma'  
Kenmerk: 16/019

Geacht college,

Hierbij brengen wij op uw verzoek advies uit over het 'Aanvalsplan Noma'. Vooraf willen wij aangeven dat de periode die wij hebben gekregen om advies uit te brengen erg kort (10 dagen) is. Daardoor hebben wij niet de gelegenheid gehad om dit thema intern uitgebreider te bespreken en met organisaties en inwoners in gesprek te gaan over hun ervaringen en wensen. Dit beschouwen wij als een gemiste kans. Desondanks hebben wij ernaar gestreefd een zorgvuldig advies uit te brengen.

De Sociale Raad Tilburg onderschrijft een aantal wijzigingen en voorstellen. Daarnaast geven wij u nog een aantal aandachtspunten en vragen mee.

#### *Nadruk op uitstroom*

De Sociale Raad Tilburg onderschrijft het streven van de gemeente Tilburg om zo veel mogelijk mensen met een uitkering uit te laten stromen naar betaalde arbeid. Bijna iedereen wil graag haar/zijn eigen kost verdienen en op eigen benen staan. Soms lukt dat door bepaalde factoren of omstandigheden (een tijdje) niet en dan is het van belang dat ondersteuning geboden wordt. Het is zinvol om dit efficiënt en helder vorm te geven, zodat degenen die hier gebruik van willen maken of dit nodig hebben, weten wat er wel en niet mogelijk is.

#### *Vaste contactpersonen*

Het weer aanstellen van vaste contactpersonen is een goede keuze gebleken. Wij horen ook dat mensen daar tevreden over zijn.

#### *Formatie*

Ook wij vragen aandacht voor de caseload van medewerkers. Om medewerkers in staat te stellen dienstverlening op een efficiënte en respectvolle wijze te laten plaatsvinden, is het een voorwaarde dat de caseload dusdanig groot is dat dat ook een te realiseren doel is. Het vraagt immers dat zij hun klanten kennen en tijd kunnen investeren in het contact. Een formatie die vanzelfsprekend meebeweegt met de ontwikkelingen in het bestand, vinden wij dan ook een terechte keuze.

Een aandachtspunt dat wij hier in willen brengen is dat medewerkers de komende tijd bijgeschoold worden en dat ingezet wordt op deskundigheidsbevordering en cultuurverschuiving. Op zich is dat

alleen maar goed. Wel vragen wij ons af in hoeverre de tijdsinvestering die hiervoor gevraagd wordt van medewerkers, niet leidt tot extra werkdruk en ten koste gaat van de kwaliteit van klantcontacten. Dat zouden ongewenste bij-effecten zijn.

#### *Uitstroom*

De ambities wat betreft uitstroom zijn hoog. U geeft aan dat de doelstellingen wat betreft uitstroom nog niet bereikt zijn en stelt extra maatregelen voor om die alsnog te realiseren. Een moeizame match tussen arbeidsfitte kandidaten en vacatures noemt u als verklaring voor het tekort aan plaatsingen. De Sociale Raad Tilburg constateert ook dat er een spanningsveld bestaat tussen de gewenste uitstroomresultaten en de krappe arbeidsmarkt. Onze vraag is of er voldoende onderzocht is wat naast de mismatch oorzaken kunnen zijn van de te lage uitstroom. Die kennis is immers nodig om nu op de juiste doelstellingen te kunnen focussen en passende maatregelen te kunnen nemen. De Sociale Raad Tilburg vraagt zich af of de genoemde aantallen wat betreft uitstroom haalbaar zijn. Wij vragen ons verder af of de selectie van klanten waarin geïnvesteerd wordt om de uitstroomdoelen te halen niet te beperkt is.

In het Aanvalsplan Noma lezen wij dat de komende maanden vooral ingezet wordt op klanten die binnen een jaar de meeste kansen hebben om uit te stromen. Ook is gekozen om extra te investeren in de groep part-time werkenden. Wat zijn de gevolgen voor diegenen die meer ondersteuning nodig hebben om uit te stromen en die vallen onder de doelgroep bemiddelbaar binnen drie jaar? Wij vinden het een gemiste kans dat er in het Aanvalsplan Noma geen extra investeringen voor deze groep worden voorgesteld. Op korte termijn leiden deze niet meteen tot (financiële) resultaten. Wel menen wij dat investeringen in deze doelgroep zich op de lange termijn zullen uitbetalen en bovendien van groot belang zijn voor de doelgroep zelf.

Een andere vraag hierbij is of er nu vooral gekozen zal worden voor zoveel mogelijk plaatsingen, dus vooral voor plaatsingen die bestaan uit een klein aantal uren? Elke plaatsing telt immers mee. De Sociale Raad pleit voor zoveel mogelijk duurzame plaatsingen, in omvang en duur. Wij zien het belang van plaatsingen voor een beperkt aantal uren, maar waar het mogelijk is moeten het banen zijn die mensen perspectief bieden.

#### *Werk en Inkomen en de Toegang*

Werk en Inkomen is vanaf het begin onderdeel van de Toegang. In de dagelijkse praktijk nemen medewerkers van Werk en Inkomen echter een aparte positie in en vormen zij nog nauwelijks een onderdeel van de Toegang. Er zijn afspraken gemaakt om dit te verbeteren door meer medewerkers in de wijken te plaatsen. Per wijkteam is er nu één vooruitgeschoven post. Dat is niet veel en het is ook kwetsbaar.

80% van alle aanvragen bij de Toegang hebben een financiële component; van redelijk eenvoudig tot zeer complexe problematiek. We hebben al eerder geconstateerd dat financiële deskundigheid onvoldoende aanwezig is in de Toegangsteams. Dit is zorgelijk omdat het vaak klanten met een minimuminkomen betreft. Niet direct geholpen worden, onvoldoende of verkeerde informatie tikt zwaar door. Mensen hebben geen financiële reserves en het niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen en/of toeslagen leidt snel tot schulden.

De specifieke deskundigheid van Werk en Inkomen is een zeer zinvolle toevoeging aan de Toegangsteams. Nu wordt er gekozen per team één medewerker van Werk en Inkomen toe te voegen. De Sociale Raad Tilburg stelt voor om te onderzoeken of een andere keuze beter past bij de vragen en behoeftes van inwoners, namelijk om zoveel mogelijk medewerkers van Werk en Inkomen in de wijken te laten werken en een beperkt centraal bureau in stand te houden voor de verdere afhandeling van uitkeringsaanvragen. Een andere mogelijke keuze is de intake die volgt op het rechtmatigheidsgesprek in de wijken te laten plaats vinden. Daar wordt immers de quickscan afgenomen en kan indien nodig meteen contact worden gelegd met een andere medewerker uit de Toegang.

De Sociale Raad Tilburg wil graag dat de financiële deskundigheid naar de wijken gebracht wordt. Tevens kunnen inwoners dan veel makkelijker en dicht bij huis hun vragen stellen en informatie krijgen.

Uit de resultaten van de Burgertop Sociaal 013 blijkt dat er een grote behoefte is aan adequate informatie en betere ondersteuning op het financiële domein in de wijken.

### *Aanvragen uitkering*

Tijdens de procedure van het aanvragen van een uitkering kunnen mensen binnen een vrij korte periode te maken krijgen met diverse functionarissen. Dit kan oplopen tot 3 of 4 medewerkers waarmee de klant elke keer opnieuw in gesprek moet. Als er tevens sprake is van een zorgvraag, wordt deze persoon voor die vraag doorverwezen naar de Toegang. Wij pleiten er voor dat ook hier het streven is om het aantal verschillende contacten zo veel mogelijk te beperken en te werken met één contactpersoon/regisseur in de aanvraagfase.

### *Zoektermijn 4 weken*

Zowel 27- als 27+ hebben een zoektermijn van 4 weken, waarin zij nog geen recht hebben op een uitkering en zelf op zoek moeten naar een betaalde baan.

Wij lezen in het kader hiervan twee belangrijke besluiten, die wij onderschrijven.

- Vanaf nu wordt onderzocht waarom mensen na die 4 weken niet terugkomen.

Het is van belang te weten of mensen een baan hebben gevonden en geen uitkering nodig hebben of dat er andere redenen zijn waarom zij niet terugkomen en geen uitkering aanvragen.

- Voor een gedeelte van de groep 27+ vervalt de inspanningsverplichting en zij komen direct in aanmerking voor een uitkering.

Voor degenen die niet direct bemiddelbaar zijn, is dit een betere weg. De klant heeft eerder duidelijkheid en kan aan de slag met wat wel bij hem past of wat hij nodig heeft. Daarnaast is er direct financiële zekerheid en dat is van grote waarde.

### *Doelgroepregister*

#### *Instroom kwetsbare jongeren*

De Sociale Raad Tilburg vindt het van belang dat er voor jongeren een sluitende aanpak is. Bij jongeren die bijzonder onderwijs hebben gevolgd, vraagt dat bijzondere aandacht. Zij worden direct opgenomen in het doelgroepregister.

De aantekening die wij hierbij willen maken is dat wij het van belang vinden dat gewaarborgd wordt dat kwetsbare jongeren kansen krijgen op de arbeidsmarkt én op een zelfstandig leven. Het mag niet zo zijn dat zij direct afhankelijk worden van een uitkering en daar levenslang van afhankelijk blijven. Het is een lastige situatie waarin zij verkeren: ze hebben beperkingen waardoor deelname aan de arbeidsmarkt moeilijk is maar hebben vaak ook te veel mogelijkheden om zich te beperken tot dagbesteding. De combinatie van leerproblemen en gedragsproblemen vraagt speciale begeleiding. Enerzijds bij het ondersteunen en begeleiden naar de arbeidsmarkt en anderzijds bij de werkgevers en collega's op de zo gewenste werkvloer.

Het gaat om meer als een sluitende aanpak. Het gaat ook over het bieden van perspectief, een leven zonder afhankelijkheid van een uitkering en een inkomen dat net wat hoger is.

### *Beschut werk: Tilburgs Alternatief*

Beschut werk is in het leven geroepen om de meest kwetsbare personen binnen het doelgroepregister van de Banenafpraak een kans op betaald werk te bieden. Deze groep heeft meer begeleiding en aanpassing van hun werkplek nodig dan van een reguliere werkgever verwacht mag worden. Om deze (meestal jonge) personen toch arbeidskansen te bieden, dienen er beschutte werkplekken ingericht te worden. De gemeente Tilburg heeft hier haar eigen weg en werkwijze in gekozen: het Tilburgs Alternatief.

De Sociale Raad Tilburg heeft hierboven al gepleit voor perspectief voor deze groep mensen. Als beschutte werkplekken nodig blijken te zijn, dan dienen deze gecreëerd te worden. Wij willen graag dat onderzocht wordt of deze groep voldoende mogelijkheden krijgt en of er voldoende passende banen zijn voor hen. Tevens zouden we graag een vergelijking zien met andere steden om zo resultaten van keuzes te kunnen vergelijken.

### *Ontzorgen werkgevers*

Een belangrijk onderdeel van de werkgeversdienstverlening is het ontzorgen van werkgevers. Toch zeker in een economisch moeilijke periode is het van belang dat er aandacht en ondersteuning is voor de extra inzet (ondersteuning, middelen) die van werkgevers verwacht wordt. Ook het beperken van risico's kan een hulpmiddel zijn.

De Sociale Raad Tilburg heeft waardering voor de wijze waarop de gemeente Tilburg hier aandacht aan besteed en werk van maakt.

### *Ontzorgen werkzoekenden*

Werkzoekenden met een bijstandsuitkering zijn vaak kwetsbare inwoners die ondersteuning nodig hebben om stappen naar betaalde arbeid te kunnen zetten. Ook zij kunnen een praktische helpende hand gebruiken om zaken te geregeld te krijgen. Denk daarbij aan het invullen van formulieren, ondersteuning bieden bij het regelen van kinderopvang, bij afwezigheid van auto en fiets zorgen dat vervoer geregeld wordt, bij afwezigheid van een computer de mogelijkheid bieden van bijzondere bijstand.

In dit kader vragen wij ook aandacht voor het op tijd betalen van uitkeringen. Er is een groep die deeltijd werkt en een aanvullende bijstandsuitkering heeft. Er zijn mensen die een flexcontract hebben en dus (zeer) wisselende inkomsten hebben. De gemeente kan hen helpen door op tijd hun aanvullende uitkering uit te betalen en regelingen in te stellen die dat mogelijk maken. Zo wordt hen financiële zekerheid gegeven en dat is van groot belang bij een minimuminkomen. Door dit voor klanten goed te regelen wordt ook waardering uitgesproken voor hun inzet.

### *Uitstroom overig*

Een wat vreemde eend in de bijt is de uitstroom overig. Een aantal categorieën daarvan zijn niet beïnvloedbaar, anderen wel. De uitleg die er bij gegeven wordt, lijkt eerder ingegeven te zijn door wantrouwen dan door vertrouwen. Dat klanten inlichtingen moeten verstrekken en dat handhaving van groot belang is, is duidelijk. Dat klanten niet voldoen aan de regels kan meerdere oorzaken hebben. Vaak is er geen sprake van onwil of bewuste fraude, maar van onvermogen. In het laatste geval is adequate bejegening en het bieden van de juiste ondersteuning ons inziens de enige juiste aanpak. Wij vragen met nadruk daar alert op te zijn.

### *Netwerkconsulenten*

Volgens uw cijfers zijn er 6000 uitkeringsgerechtigden waarmee een zeer beperkt klantcontact is. Deze personen komen niet in aanmerking voor intensievere begeleiding met als doel uitstroom. Voor bemiddeling naar vrijwilligerswerk kunnen zij een beroep doen op één van de vijf netwerkconsulenten. Wij hebben niet goed in beeld of het aantal netwerkconsulenten voldoende is.

### *Cliëntenparticipatie*

De Sociale Raad Tilburg vraagt zich af in hoeverre gebruik gemaakt wordt van ervaringen van mensen met een uitkering betreffende dienstverlening en procedures. Wij zijn van mening dat juist klanten op basis van hun ervaringen hier waardevolle informatie over kunnen geven.

### *Sociaal domein*

Werk en Inkomen is onderdeel van het sociaal domein. Er is een aantal keuzes gemaakt wat betreft werkwijze. Het basisprincipe is één gezin, één plan, één regisseur om zo te voorkomen dat diverse personen en organisaties met hetzelfde bezig zijn zonder dat iemand overzicht heeft. Daarnaast wordt allereerst een beroep gedaan op de eigen zelfredzaamheid en op het netwerk. Als dat niet mogelijk is, wordt er hulp of ondersteuning geboden.

Deze principes zouden ook uitgangspunt moeten zijn bij Werk en Inkomen. Uiteraard vraagt het specifieke werk van Werk en Inkomen zijn eigen procedures en regels, maar het is zinvol om daar waar het kan aansluiting te zoeken en te vinden bij de uitgangspunten en werkwijze van de Toegang.

Het is van belang om het totaalbeeld van betrokken personen in beeld te houden. Het startpunt moet liggen bij het gewone dagelijkse leven van mensen en er moet aandacht zijn voor de gehele situatie van mensen met een bijstandsuitkering. Vaak hebben zij een laag inkomen en spelen er meerdere problemen. Jarenlang leven van een uitkering betekent bijna altijd een leven in armoede. Het is de meest kwetsbare groep die het meeste moet doen om haar/zijn (minimum)inkomen bij elkaar te sprokkelen. Zij hebben met recht een verzamelinkomen bestaande uit (soms) een klein gedeelte betaald werk, een bijstandsuitkering, toeslagen, inkomensondersteunende maatregelen. Zij moeten dit zelf regelen en op orde houden. Menigeen verdwaalt in dit bos van aanvragen, overzicht houden, formulieren en de juiste informatie op het juiste moment doorgeven aan de juiste organisatie.

Waar mensen recht op hebben, is dat zij een perspectief geboden krijgen: meedoen en erbij horen, van betekenis zijn voor anderen en de samenleving waarin men leeft. De kans krijgen om zelf je inkomen te verdienen, hulp en ondersteuning te krijgen waar dat nodig is. Dat kan inderdaad beginnen met een baan van een paar uur, een opleiding mogen volgen, weten dat er rekening gehouden wordt met jouw individuele omstandigheden en (soms tijdelijke) beperkingen.

Ook voor degenen die (nog) niet bemiddeld kunnen worden naar werk, geldt dat een perspectief van belang is en dat zij ervaren dat ook zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren middels maatschappelijke participatie. Wij hopen dat er ook meer geïnvesteerd wordt in deze groep en dat ook zij meer kansen geboden krijgen om ondanks hun beperkingen een zinvol bestaan op te bouwen.

Mocht u naar aanleiding hiervan nog vragen hebben dan horen wij die graag.

Hoogachtend,  
namens de Sociale Raad Tilburg,



Jos van Balveren  
Voorzitter Sociale Raad Tilburg