



Sociale Raad Tilburg  
Postbus 1443  
5004 BK Tilburg

Gemeente Tilburg  
College van burgemeester en wethouders  
Tav. wethouder dhr. H. Kokke  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg

Tilburg, 31 augustus 2017

Betreft: Advies Verordening Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Tilburg 2018  
Kenmerk: 17/041

Geacht college,

De Sociale Raad Tilburg is gevraagd advies uit te brengen over concept 'Verordening Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Tilburg 2018' en concept 'Verordening Jeugdhulp gemeente Tilburg 2018'. In tegenstelling tot vorig jaar kiezen wij er dit jaar voor om het advies op beide verordeningen niet samen te voegen, maar in twee aparte documenten te formuleren. Gelijkijdig met de Verordening Jeugdhulp is het (regionaal) Koersdocument Jeugd uitgebracht. Deze combinatie leidt tot een ander soort advies over de Verordening Jeugdhulp 2018 dan het advies betreffende de Verordening WMO 2018.

### **Adviesaanvragen en procedure**

De Sociale Raad Tilburg blijft zich verbazen over de procedure betreffende adviesaanvragen. Wij hebben officieel 6 weken de tijd gekregen om advies uit te brengen over deze concept-verordening. Daarbij wordt evenwel geen rekening gehouden met het gegeven dat deze weken precies in de zomervakantie vallen.

Begin april is bij de Sociale Raad Tilburg aangekondigd dat wij op 24 juli de conceptverordening Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Tilburg 2018 zouden ontvangen. Wij hebben direct aangegeven dat dat gezien de vakantieperiode een probleem is. Diverse leden en medewerkers zijn met vakantie waardoor een gezamenlijk overleg niet mogelijk is. Hetzelfde geldt voor contacten met burgers en organisaties in de stad. De Sociale Raad Tilburg verzoekt u om adviesaanvragen een formele plaats in de procedure te geven.

Ondanks dit alles gaan wij graag in op uw verzoek om advies uit te brengen. De Sociale Raad Tilburg vindt het zinvol om zijn reactie te geven op verplichte en gewenste aanpassingen van bestaande verordeningen. Onze voorkeur gaat er echter naar uit om het hele proces te volgen en daar een inbreng in te hebben.



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

### Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2018

De concept-verordening WMO 2018 die wij hebben ontvangen bevat weinig nieuwe informatie. Er zijn een aantal bijstellingen conform de modelverordening van de VNG. Daarnaast zijn er tekstuele aanpassingen om iets te verduidelijken of preciezer te omschrijven. Het opnemen van de bedragen voor de vaststelling van de hoogte persoonsgebonden budgetten is toegevoegd, zoals eerder in een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep is vastgesteld. Dit alles bevat echter geen nieuwe inhoud. De Sociale Raad Tilburg heeft dan ook slechts twee opmerkingen die direct op de verordening ingaan.

#### *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

In artikel 1.f wordt cliëntondersteuning omschreven als onafhankelijke cliëntondersteuning. In de verordening wordt daarna een aantal keren de term cliëntondersteuning gebruikt zonder de toevoeging 'onafhankelijk'. Wij adviseren wel steeds te spreken over onafhankelijke cliëntondersteuning omdat dat ook steeds bedoeld wordt.

#### *Mantelzorg*

In artikel 3.2 'Waardering voor mantelzorgers' geeft u aan dat het college elk jaar zorgt voor een blijk van waardering voor mantelzorgers. Als Sociale Raad Tilburg vinden wij het belangrijk dat het college zijn waardering uitspreekt naar mantelzorgers voor hun inzet en werk. Wij vinden het betreffende artikel erg kort en het verwijst alleen naar een blijk van waardering. Graag zien wij hier ook opgenomen (of een verwijzing ernaar) op welke wijze de gemeente Tilburg vorm geeft aan haar beleid 'mantelzorg'.

### Beleidsregels

Diverse keren komen wij in deze verordening tegen dat het college nadere regels op zal stellen over de uitvoering van het desbetreffende onderdeel. Wij kennen het doel, de noodzaak en het belang van een verordening. Waar het uiteindelijk natuurlijk echt om gaat, is hoe het beleid bij de burgers komt. Hoe deze verordening vertaald wordt naar uitvoeringsregels is dan ook voor de Sociale Raad Tilburg een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast willen we graag weten hoe burgers deze uitvoering ervaren. Wordt het in de dagelijkse praktijk van hulp vragen en hulp zoeken duidelijk welke rechten en plichten burgers hebben? Weten zij hoe en waar zij hulp en ondersteuning kunnen krijgen? Zijn zij goed geïnformeerd over de verantwoordelijkheid van de gemeente in deze? Verhalen van mensen en de ervaringen die zij hebben, zijn een belangrijke informatiebron. De Sociale Raad Tilburg wil daarom graag in een vroeg stadium betrokken worden. Wij hebben voldoende tijd nodig om informatie in de stad op te halen zodat wij die kunnen inbrengen bij adviezen en besprekingen over beleid, verordeningen en beleidsregels.

In de voorbereiding van dit advies hebben wij een aantal signalen ontvangen die wij graag aan u willen meegeven. De Sociale Raad Tilburg snapt dat de verordening niet de plaats is waar deze meegenomen zullen worden. De verordening wordt gevolgd door beleidsregels en wij gaan er vanuit dat signalen van burgers daar een bijdrage aan kunnen leveren.

#### *Gesprek aanvraag hulp of ondersteuning*

Leden van de Sociale Raad Tilburg horen van burgers dat gesprekken om hulp of ondersteuning aan te vragen soms telefonisch worden afgehandeld. Tijdens de toelichting op de verordening begrepen

wij dat dat niet de bedoeling is. Bij elke nieuwe vraag moet er een gesprek tussen aanvrager en medewerker van de Toegang plaatsvinden.  
Daarom willen wij u hier op attenderen en u vragen te zorgen dat elke nieuwe aanvrager ook daadwerkelijk in gesprek, het bekende keukentafelgesprek, kan gaan met een medewerker van de Toegang.

#### *Positie burger versterken*

De overheid wil dat de burgers steeds meer zelf doen, meer taken en verantwoordelijkheden op zich nemen. Uit reacties van burgers zelf blijkt dat zij dat wel graag willen maar dat dat niet altijd zo makkelijk is. Onderzoeken, bijvoorbeeld 'Weten is nog geen doen' van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, bevestigen dat nog eens.

Daarom is het van belang om de positie van de burger te versterken door onafhankelijke cliëntondersteuning, een stedelijke meldpunt, aandacht voor laagdrempeligheid van voorzieningen. Heldere communicatie en inzetten van diverse middelen (zowel mondeling als schriftelijk als digitaal) is nodig zodat de juiste informatie beschikbaar is.

Wij adviseren aandacht te hebben voor de positie van de burger en ondersteuning en informatie stevig weg te zetten in de stad. Als Sociale Raad Tilburg willen wij graag meedenken op welke wijze dit verder vorm kan krijgen.

#### *Communicatie*

Steeds weer merken wij het belang van duidelijke en open communicatie. Regelmatig horen wij dat bepaalde informatie niet aanwezig is bij inwoners. Dit betreft regelgeving, maar ook bijvoorbeeld het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning.

De Sociale Raad Tilburg wil vanuit deze ervaringen het belang van communicatie weer onder de aandacht brengen. Wij adviseren hier stevig in te investeren zodat burgers beter op de hoogte zijn en ook weten waar zij hulp en ondersteuning kunnen vragen.

#### *Signalen betreffende het leveren van hulpmiddelen*

Via een aantal kanalen ontvangen wij berichten over de procedure met betrekking tot hulpmiddelen en de organisaties die deze verstrekken.

Mensen geven signalen af betreffende:

- levertijd van hulpmiddelen

De levertijd van hulpmiddelen is soms erg lang. Mensen begrijpen dat een hulpmiddel dat op maat gemaakt moet worden meer tijd vraagt dan een standaard hulpmiddel. We hebben echter ook een aantal verhalen gehoord waarbij hulpmiddelen zo laat geleverd worden dat de situatie in de tussenliggende tijd zodanig veranderd (verbeterd of verslechterd) is dat het aangepaste hulpmiddel eigenlijk niet meer nodig is.

- kwaliteit

De kwaliteit van hulpmiddelen is soms niet in orde. Concreet betekent dit dat het hulpmiddel niet of onvoldoende functioneert. Het resultaat is dat de burger wel een hulpmiddel heeft ontvangen maar feitelijk (nog) niet de ondersteuning heeft ontvangen die hij of zij nodig heeft.

- communicatie en informatie

Aanvragers van hulpmiddelen ontvangen niet altijd de juiste informatie. Ook worden zij niet altijd geïnformeerd over andere en soms betere mogelijkheden.

De combinatie van klachten betreffende levertijd en/of kwaliteit en communicatie maakt dat er iets anders nodig is naast een bezwaar- en klachtenprocedure van de organisatie. Aangezien de leveranciers hier niet altijd snel en adequaat op reageren, is het zinvol dat de gemeente hier ook verantwoordelijkheid in neemt zodat noodzakelijke hulp en ondersteuning voor inwoners tijdig ter beschikking komt.

De Sociale Raad Tilburg adviseert procedures zodanig in te richten dat dit soort ervaringen snel en makkelijk doorgegeven kunnen worden aan de gemeente.

### *Alfahulpen*

De Sociale Raad Tilburg heeft al eerder aandacht gevraagd voor de signaleringsfunctie van alfahulpen. Zie bijvoorbeeld ons advies 'Aanbesteding Hulp aan Huis 2017', dd 13 mei 2016. Zij horen en zien veel, zij komen immers bij inwoners over de vloer en vaak ontstaat er een (vertrouwens)band. Uit de praktijk blijkt dat niet alle alfahulpen deze signaleringsfunctie helder hebben. Zij weten niet dat het van hen verwacht wordt en weten ook niet wat ze moeten doen als ze iets zorgelijks waarnemen. De Sociale Raad Tilburg vraagt aandacht voor deze signaleringsfunctie en adviseert alfahulpen hierin scholing en ondersteuning aan te bieden.

### *WMO - WLZ - ZVW*

De wetten WMO, WLZ en ZVW bestrijken samen het terrein van de zorg. Elke wet heeft zijn eigen werkgebied en regels. Het is voor ons duidelijk dat het niet mogelijk is scherpe lijnen te trekken waar de ene wet ophoudt en waar de andere begint. Er zijn nieuwe schotten opgezet en nieuwe schemergebieden ontstaan. Dat is voor hen die hier gebruik van moeten maken vaak lastig. Men weet niet altijd welke vraag, welke zorg onder welke wet valt. Daarnaast merken wij dat mensen elkaar soms ook adviezen geven waarbij het vaak gaat over waar men wel en waar men niet een eigen bijdrage moet betalen.

De Sociale Raad Tilburg wil deze informatie aan u meegeven. Zij adviseert u om in voorkomende situaties alert te zijn op onduidelijkheden die kunnen ontstaan in deze schemergebieden. Aandacht voor eventuele eigen bijdragen, de financiële mogelijkheden van mensen en de keuze voor zorg die men nodig heeft, is daarbij een belangrijk gesprekstema. Daarnaast is duidelijke communicatie hierover van belang zodat mensen de financiële consequenties goed in beeld hebben.

### *Eigen bijdrage*

Tot slot vragen wij aandacht voor de eigen bijdrage. De gemeente heeft de mogelijkheid de hoogte van de eigen bijdrage voor voorzieningen zelf vast te stellen. Ze kan zelfs de keuze maken geen eigen bijdrage te berekenen.

De Sociale Raad Tilburg adviseert een onderzoek in te stellen naar de eigen bijdrage en in ieder geval een verbinding te leggen met het armoedebeleid.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van dit advies dan horen wij die graag. Wij zijn altijd bereid hierover met u in gesprek te gaan.

Hoogachtend,  
namens de Sociale Raad Tilburg,



Stephan Gijsman  
Voorzitter a.i. Sociale Raad Tilburg