



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, 1 december 2017

Betreft: Advies Coöperatie Toegang
Kenmerk: 17/051

Geacht college,

De gemeente Tilburg wil de Toegang verder verbeteren. De nieuwe werkwijze en de inhoudelijke ontwikkelingen vragen de komende jaren nog de nodige tijd en moeten nog verder ontwikkeld worden. Van de Toegangspartners wordt meer samenwerking gevraagd om gewenste resultaten te behalen. Zij hebben nu het voorstel een coöperatie Toegang op te richten om zo te komen tot een integrale bedrijfsvoering.

De Sociale Raad Tilburg onderschrijft het belang van een meer integrale bedrijfsvoering en vindt de voorgestelde oprichting van een coöperatie een goed initiatief.

1. Coöperatie

De Sociale Raad Tilburg is positief over de vorm 'coöperatie' die door de vijf organisaties van de Toegang gekozen is en door de gemeente Tilburg overgenomen wordt. Wij vinden het goed te horen dat de organisaties zelf deze keuze hebben gemaakt. Doordat de teammanagers in dienst komen van de coöperatie komen ze los te staan van de Toegangsorganisaties en dat geeft een onafhankelijke positie ten opzichte van deze organisaties. Verder vinden wij het van belang dat binnen de hele Toegang een eenduidig gemeenschappelijk belang ontstaat en dat zij gaan werken vanuit één visie, één strategie en dezelfde kwalitatieve eisen.

2. Kansen voor de Toegang

De Sociale Raad Tilburg ervaart het als een gemiste kans dat er nu geen discussie gevoerd wordt over inhoud, organisatievorm en deelnemers aan de Toegang.

Wij hebben al eerder aangekaart dat wij graag een bredere Toegang zouden zien, namelijk met aansluiting van 0^{de}- en 2^{de}-lijn. Niet omdat zorg, hulp en ondersteuning door iedereen geleverd kan worden, maar omdat samen aan tafel kan betekenen dat sneller de juiste vorm van zorg, hulp of ondersteuning ingezet kan worden. Diverse deskundigheden bij elkaar levert meerwaarde op.



De huidige structuur van de Toegang wordt nu gehandhaafd en de vervolgstap blijft binnen diezelfde structuren. Dit is een mooi moment om de structuur juist wat los te laten en te onderzoeken of een andere opbouw meer perspectief biedt.

De Toegang bestaat bijna drie jaar en in die periode zijn er allerlei ervaringen opgedaan. Zo horen we dat in Tilburg west veel meer samengewerkt wordt tussen de Toegang en de 0^{de}-lijn en dat dat naar volle tevredenheid is. Jammer is dan ook dat die ervaringen niet ingezet worden om nu in andere wijken op basis hiervan de Toegang door te ontwikkelen.

3. (economisch) zelfredzaam

We hebben begrepen dat de toevoeging 'economisch' bij zelfredzaamheid weer weggehaald wordt. De Sociale Raad Tilburg is het daarmee eens. Daarbij willen wij wel aantekenen dat het economische/financiële aspect voor burgers van groot belang is. Het is de basis van hun bestaan. De rol van Werk en Inkomen binnen de Toegang is dan ook groot, toch zeker als we weten dat 80% van de vragen en problemen bij de Toegang een financiële component hebben. Dit verplicht tot veel deskundigheid in de Toegang wat betreft armoede, inkomen, financiële regelingen en inkomensondersteunende maatregelen.

4. Registratiesysteem en privacy

De Sociale Raad Tilburg onderstreept de noodzaak en het belang om binnen de Toegang te komen tot één registratiesysteem. Tijdens de toelichting door de strateeg van de gemeente Tilburg hebben wij begrepen dat per 1 juli 2018 er een nieuw registratiesysteem voor de gehele Toegang moet zijn. Wat voor ons nog niet duidelijk is of dit registratiesysteem onderdeel wordt van de coöperatie of dat het registratiesysteem ondergebracht wordt bij de Toegangsorganisaties die hier allemaal gebruik van gaan maken.

De Sociale Raad Tilburg adviseert om de hele Toegang aan te sluiten op één registratiesysteem. Dit stelt hoge eisen aan de bescherming van de privacy. Wij gaan er van uit dat het nieuwe registratiesysteem hiervoor ingebouwde waarborgen heeft en dat medewerkers werken met gestandaardiseerde privacyprotocollen.

5. Klachten en bezwaren

De Sociale Raad Tilburg vraagt zich af waar klachten- en bezwaarprocedures ondergebracht worden. Worden deze aan de coöperatie gekoppeld of blijven ze bij de diverse organisaties?

Wij gaan er vanuit dat elke organisatie een klachten- en bewaarprocedure heeft. Wij zien hier echter ook een taak weggelegd voor de coöperatie. Ook zij zijn onderdeel van de Toegang en als inwoners met de Toegangsorganisatie een probleem niet opgelost krijgen, zal dat doorgegeven moeten kunnen worden aan de teammanager.

De Sociale Raad Tilburg adviseert dan ook om ook binnen de coöperatie een klachten- en bezwaarprocedure in te stellen.

6. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning is nu opgedragen aan MEE die een onderdeel is van de Toegang. Dit houdt in dat deze organisatie niet onafhankelijk kan zijn. Onafhankelijke cliëntondersteuning wil burgers onafhankelijke ondersteuning bieden en dan kan die taak niet uitgevoerd worden door een organisatie die zelf ook hulp en ondersteuning indiceert en biedt. De organisatie heeft in ieder geval de schijn tegen.

December 2016 hebben we in een brief aan MEE (met afschrift naar de gemeenten Tilburg) aangegeven dat onafhankelijkheid voor ons betekent dat de opdracht voor het organiseren en uitvoeren van onafhankelijke cliëntondersteuning niet gegeven zou moeten worden aan één van de organisaties van de Toegang.

Het advies van de Sociale Raad Tilburg is onafhankelijke cliëntondersteuning toe te voegen aan de coöperatie en deze zo los te maken van de Toegangsorganisaties. Deze functie zou opengesteld moeten worden voor mensen die niet in dienst zijn van één van de moederorganisaties van de Toegang.

7. Burgerparticipatie en ervaringsdeskundigheid

Wij missen burgers in dit proces. Het is zinvol inwoners van de stad steeds te betrekken bij discussies en veranderingen, met name als deze hen direct aangaan. Dit past bij de veranderende positie van

burgers en bij het beroep dat de overheid op hen doet. Juist ook burgers die op dit terrein ervaringsdeskundig zijn, kunnen hier een zinvolle bijdrage leveren. De Sociale Raad Tilburg adviseert beleid betreffende burgerparticipatie te ontwikkelen, waarbij burgers een rol van betekenis krijgen in beleids- en uitvoeringsprocessen.

8. Ambitieniveau

De Sociale Raad Tilburg vindt het ambitieniveau niet erg hoog.

Bij de outputfactoren wordt aangegeven:

- dat de kwaliteit van de dienstverlening van de Toegang door cliënten met minimaal een zeven wordt beoordeeld.
- dat de toegankelijkheid van de Toegang door inwoners van Tilburg wordt beoordeeld met minimaal een voldoende.
- dat de uitvoering van de opdracht en met name de kwaliteit van de geleverde dienstverlening met minimaal een voldoende moet worden beoordeeld.

Wij pleiten er voor dat juist op het vlak van contacten met inwoners, het toegankelijk zijn van zorg en ondersteuning voor inwoners en het bieden van zorg en ondersteuning de ambities erg hoog liggen. Daarom adviseren wij het ambitieniveau flink te verhogen.

9. Financiën

Wat de financiële kant van deze nieuwe coöperatie betreft: dat levert bij ons nog wel een aantal onduidelijkheden op.

- Het eerste half jaar worden er extra financiële middelen vrijgemaakt. Onduidelijk is voor ons of daarna nog extra middelen ingezet worden. Gezien de grote omslag die er gemaakt moet worden, lijkt het ons dat er meer tijd nodig is om dit goed te structureren en te funderen. Zijn er voldoende financiële middelen?
- Wat gebeurt er als de Coöperatie op een gegeven moment niet voldoende budget heeft? Wie is dan financieel verantwoordelijk?
- Hoe is de financiële relatie tussen de coöperatie en de moederorganisaties?
- Voor ons wordt ook niet duidelijk wie welke financiële risico's loopt en wie verantwoordelijk is als er onverwachte kosten zijn.

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,



Dion van den Berg,
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.

Cc. M. Kolhorn, contactambtenaar