



Sociale Raad Tilburg

Sociale Raad Tilburg
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

Gemeente Tilburg
College van burgemeester en wethouders
Tav. wethouder mevr. E. Lahlah
Postbus 90155
5000 LH Tilburg

Tilburg, 11 maart 2019

Betreft: Advies 'Kadernota nieuw re-integratiemodel'
Kenmerk: 19/009

Geacht college,

Hierbij ontvangt u het door u gevraagde advies van de Sociale Raad Tilburg over de 'Kadernota nieuw re-integratiemodel'.

De Sociale Raad Tilburg heeft een zeer korte periode gehad om advies uit te brengen. Daardoor hebben wij de keuze moeten maken om een advies uit te brengen over de belangrijkste punten en is een meer gedetailleerd advies niet mogelijk. Er volgen nog een aantal stappen in dit proces tot het vaststellen van een nieuwe kadernota re-integratiebeleid en wij gaan ervan uit dat wij steeds de gelegenheid zullen hebben om nog vragen of aandachtspunten in te brengen.

Algemeen

Allereerst willen wij u laten weten dat wij een positieve indruk hebben over de gehele kadernota. De aandacht voor individuele benadering, maatwerk, bejegening, versterkte verbinding binnen het sociaal domein en goede toerusting van de professionals kunnen wij alleen maar onderschrijven. Dit geheel vormt een goede basis voor het bieden van hulp en ondersteuning aan Tilburgers die op zoek zijn naar werk.

De kadernota bevat ook een aantal zaken waar wij in dit advies graag nog wat extra aandacht aan willen besteden. U treft ze hieronder puntsgewijs aan.

De klant kennen

Wij zijn blij met de keuze om het kennen van de mensen die een beroep doen op de Participatiewet zo op de voorgrond te plaatsen. Een vaste contactpersoon, klantregisseurs met een veel kleinere caseload en aandacht voor alle leefdomeinen zijn de middelen die daarvoor worden ingezet.

Ook bij de Sociale Raad Tilburg zijn de verhalen bekend van mensen die een uitkering hebben van de Participatiewet en zich niet gehoord en gezien voelen door degenen die hen begeleiden. Aandacht voor hun verhaal, aansluiten bij hun ervaringen biedt een stevigere basis om te komen tot een situatie waarin problemen aangepakt kunnen worden en een traject naar participatie en arbeid realiseerbaar wordt.

Armoede en schuldhulpverlening

De Sociale Raad Tilburg vraagt armoede en schuldhulpverlening expliciet te noemen en onderdeel te maken van dit beleidskader. Aandacht voor armoede is bij re-integratie des te meer van belang omdat

het hebben van betaalde arbeid niet per se betekent dat mensen uit de armoede komen. Een tweede gegeven is dat het hebben van schulden en financiële problemen in de weg kunnen staan van het aanvaarden van werk. De flexibiliteit van mensen wordt door problemen en armoede erg klein. Daarom adviseert de Sociale Raad Tilburg expliciet aandacht te besteden aan de effecten van armoede en schulden zowel bij het inrichten van trajecten naar werk en participatie als bij de concrete contacten met mensen die gebruik maken van deze trajecten.

PGB-Participatiewet

De Sociale Raad Tilburg vindt het een goed voorstel om een PGB-Participatiewet mogelijk te maken. Daarbij de kanttekening dat, conform de regelgeving bij het PGB in de WMO, duidelijk moet zijn dat de in aanmerking komende personen goed geïnformeerd en capabel zijn en in staat zijn verantwoordelijkheid te dragen voor het beheren van een PGB. U geeft dat ook aan in de kadernota en wij ondersteunen dat.

Klantregisseurs

- Er wordt aangegeven dat de klantregisseur zo vroeg mogelijk in het proces betrokken dient te raken. In het beleidskader wordt echter niet aangegeven op welk moment dat is. Het verzoek is hier duidelijkheid over te verschaffen zodat klanten weten hoe de procedure is vormgegeven en weten waar zij een beroep op kunnen doen.

- Op termijn zal elke klant een klantregisseur hebben. Alle klanten verdienen deze aandacht en deze gerichte inzet om door middel van participatie of arbeid deel te nemen aan de samenleving en hun mogelijkheden daarbij te vergroten. Deze benadering leidt tot meer perspectief en meer welbevinden. De omslag vraagt een stevige investering in personeel zowel kwantitatief als kwalitatief. De start met 20 FTE is een goed begin maar dient snel opgeschaald te worden. De Sociale Raad Tilburg snapt dat een kleinere caseload tot hogere kosten leidt maar adviseert toch om dit traject sneller uit te voeren dan nu gepland is.

Caseload

Elke klantregisseur krijgt een caseload van gemiddeld 80 klanten en deze caseload is divers van samenstelling. De Sociale Raad Tilburg geeft in overweging om toch een aantal klantregisseurs met een bepaald specialisme aan te stellen. Ook hier geldt dat van alles een beetje weten soms niet voldoende is om adequaat te kunnen reageren op hele specifieke vragen of problematiek. Na een aantal jaren werken is de ervaring bij de Toegang dat het toch van belang is om naast generalisten een aantal gespecialiseerde medewerkers in huis te hebben. Het lijkt ons zinvol deze ervaringen mee te nemen en mee te laten wegen bij de wijze waarop caseloads worden samengesteld. Als we bijvoorbeeld naar jongeren kijken dan constateren wij dat zij netwerken hebben die anders zijn en dat er voor hen specifieke regelgeving is. Klantregisseurs zullen die leefwereld en die regelgeving goed moeten kennen, willen ze jongeren een passend aanbod kunnen doen. Ook andere klanten kunnen baat hebben bij klantregisseurs met een specialisatie, zoals mensen met een GGZ-achtergrond of mensen met een verstandelijke beperking. De Sociale Raad Tilburg adviseert bij de inrichting van caseloads af te wegen wanneer deze algemeen kunnen zijn en wanneer differentiatie en specialisatie nodig en zinvol zijn.

Match tussen uitkeringsgerechtigden en klantregisseur

In dit nieuwe re-integratiemodel is een passende match tussen uitkeringsgerechtigden en klantregisseurs van groot belang. Een logisch gevolg daarvan is dat als er geen klik is tussen hen en bijvoorbeeld het traject daardoor stagneert, er gewisseld kan worden van klantregisseur. Zowel degenen met een uitkering als de klantregisseurs moeten kunnen vragen om een wisseling. De lessen die we nu al uit pilots zoals het Vertrouwensexperiment en Doe Mee in Tilburg leren over aandacht, bejegening en scholing kunnen hierbij ingezet worden. De Sociale Raad Tilburg adviseert u het belang van een passende match voorop te stellen en het recht op wisseling toe te voegen en duidelijk te communiceren, zowel intern naar medewerkers als extern naar mensen met een uitkering en naar organisaties en personen die hen mogelijk ondersteuning bieden (bijvoorbeeld onafhankelijk cliëntondersteuners).

Relatie klant en klantregisseur

In de kadernota wordt aangegeven dat het activeringsprogramma gericht is op doelen die door klantregisseur en klant samen worden afgesproken. Wij vragen ons af hoe de doelen gezamenlijk gesteld worden als wensen en mogelijkheden van een klant anders of tegenstrijdig zijn met bijvoorbeeld de verwachting of inschatting van de klantregisseur. Een klantregisseur zal tevens alert moeten zijn op de mogelijkheid dat een klant 'gewenste' antwoorden geeft. De gemeente mag geen onrealistische verwachtingen hebben van een klant en een klant mag geen onrealistische verwachtingen hebben wat betreft een wensberoep.

De relatie tussen en klant en klantregisseur kan nooit helemaal gelijkwaardig zijn, maar er kan wel geïnvesteerd worden om de relatie zo gelijkwaardig mogelijk te maken. De Sociale Raad Tilburg vraagt uw aandacht hiervoor.

Activeringsprogramma

Bij het activeringsprogramma wordt er een minimale inspanning van 16 uur per week gevraagd. Er wordt niet duidelijk aangegeven waarom gekozen wordt voor een vastgesteld aantal uren, noch waarom de grens bij 16 uur gelegd wordt.

Hulpverlening kan een onderdeel zijn van dit programma en dat is prima.

De Sociale Raad Tilburg is van mening dat, als het uitgangspunt deelname naar vermogen is, het ook mogelijk moet zijn minder uren per week deel te nemen. Juist vanuit maatwerk en aansluiten bij het vermogen van de klant zou het vanzelfsprekend zijn hierin te differentiëren.

Maatwerk en groepsaanpak

Maatwerk leveren is in dit beleidskader het centrale idee en dat moet ook zo blijven. Naar onze mening betekent maatwerk echter niet dat het altijd een 'één-op-éénaanpak' moet zijn. Ook door middel van kleine groepen kan er maatwerk geleverd worden. Een groepsaanpak (trainingen, bijeenkomsten met werkgevers) kan aanvullend en effectief zijn naast de individuele benadering van kandidaten. Het effect hiervan dient niet onderschat te worden, zeker niet als uitgegaan wordt van veerkracht, (sociale) activering, betekenisvol zijn. Naast inhoud en activering draagt dit ook bij aan het proces van motivatie, herkenning, erkenning, steun en stimulering.

De Sociale Raad Tilburg adviseert daarom om opgedane positieve ervaringen en ervaringen vanuit vergelijkbare andere gemeenten toe te passen.

Preventie

In deze kadernota missen we aandacht voor preventie en het lijkt alsof het met name gaat om de mensen die al een bijstandsuitkering hebben. Uiteraard zien we dat er wel op impliciete wijze uitvoering aan gegeven wordt zoals het inzetten van klantregisseurs voor alle klanten.

In het Bestuursakkoord 'Gezond en gelukkig in Tilburg' wordt, naast een aantal andere, nadrukkelijk gekozen voor het speerpunt 'preventie'. Gezien het belang van preventie en deze beleidskeuze vinden wij dat het een apart aandachtspunt zou moeten zijn in deze kadernota.

Het lijkt ons zinvol om daarbij de volgende vragen mee te nemen:

- In de aanpak van de nieuwe instroom bij de Participatiewet zou preventie een rol moeten spelen. Hoe snel en hoe bemiddelen we de mensen die (vanuit WW of kort werk) toch bijstand aanvragen? Dit vraagt soms snelle interventies die kunnen leiden tot het vinden van werk voordat iemand (lang) een beroep op een uitkering van de Participatiewet moet doen.
- Hoe zorgen we dat de kwetsbare werkende groep (laaggeschoolden, tijdelijke contractanten, ZZP-ers, medewerkers met een beperking) de boot straks niet missen bij een veranderende conjunctuur? Dit natuurlijk binnen de invloedsfeer van het gemeentelijke beleid.
- Tilburgers die zelf aankloppen met een vraag op dit terrein: hoe worden die opgepakt? Degenen die de moeite nemen om zelf op stap te gaan met hun vragen zijn meestal zeer gemotiveerd. Het zou jammer zijn als zij geen aanbod voor ondersteuning krijgen.
- Vanuit de Banenafpraak heeft de gemeente ook een verplichting wat betreft preventie. Hoe wordt deze vorm gegeven?
- Is er aandacht en ruimte voor werkzoekenden die geen uitkering (nuggers) ontvangen? Zij zijn niet in beeld bij de gemeente, sommigen staan ook niet ingeschreven bij het UWV maar een gedeelte van hen heeft wel behoefte aan ondersteuning en begeleiding. Welke mogelijkheden zijn er voor hen om (tijdelijk) hulp te krijgen?

Als Sociale Raad Tilburg pleiten wij voor expliciete aandacht voor preventie in deze kadernota en voor een brede zienswijze in inzet.

Procedures

- Uitgebreide diagnose

Als dat nodig of wenselijk is, kan er nu een uitgebreide diagnose plaats vinden door het Praktijk Diagnose Centrum. Het is niet duidelijk op welke wijze en door wie in de toekomst deze uitgebreide diagnose gaat plaatsvinden.

- Traject aanvragen uitkering

Parallel aan de diagnose zal de uitkeringsintake en uitkeringsbeoordeling verlopen. Dit zijn aparte trajecten en deze vragen goede afstemming. Uit de kadernota wordt niet duidelijk wie de intake en beoordeling uitvoeren. Een andere vraag hierbij is wanneer de klantregisseur bekend is en wanneer deze een actieve rol gaat spelen.

De Sociale Raad Tilburg adviseert procedures duidelijk aan te geven zodat het voor klanten helder is wat ze kunnen verwachten en weten waar zij recht op hebben.

Uitstroom naar werk en drempels

Wij merken dat er op rechtmatigheidsvlak drempels zijn die uitstroom naar betaald werk soms in de weg staan. Een voorbeeld daarvan is de onduidelijkheid en de nodige administratie als een persoon na een contract van x maanden weer een uitkering aan moet vragen. Ook parttime-uitstroom en het hebben van deeltijdwerk met een aanvullende uitkering leidt regelmatig tot problemen. Deze betreffen de nodige administratie die daarbij hoort, maar gaan vooral over financiële problemen en de zorgen die daardoor ontstaan. Doordat eerst de salarisstrook ingediend moet worden voordat de aanvullende uitkering berekend en overgemaakt kan worden, ontvangen zij hun aanvullende uitkering later, soms veel later. Dit kan direct tot financiële problemen en de daarbij horende zorgen leiden. Het is ondertussen door diverse onderzoeken voldoende duidelijk wat de impact hiervan is op mensen. Volgens de Sociale Raad Tilburg is het van groot belang dat mensen verbinding houden met de arbeidsmarkt. De inzet zou dan ook moeten zijn deze verbinding te behouden. Wat wij van betrokkenen horen is dat zij door het ontstaan van administratieve en financiële problemen gedemotiveerd raken en dat is een niet gewenst effect.

De Sociale Raad Tilburg adviseert processen zo in te richten dat er geen drempels opgeworpen worden bij uitstroom. Tevens is het van belang dat zij waardering ervaren voor hun inzet: in woorden maar misschien zijn er ook maatregelen te bedenken die dat tot uitdrukking brengen zoals het kwijtschelden van een laatste verrekening als mensen uitstromen.

Arbeidsmarktoriëntatie en arbeidsfit

In de kadernota wordt aandacht besteed aan arbeidsmarktoriëntatie en arbeidsfit worden en maken van klanten. Wij missen hier een aantal zaken die het geheel wat scherper en duidelijker zouden maken. Vragen die wij hierbij hebben:

- Welke rol kan bijvoorbeeld de Diamant groep hierin spelen?
- Hoe worden reguliere werkgevers in een meer vroegtijdig stadium bij de toeleiding van klanten naar regulier werk betrokken, wetende dat er op bepaalde gebieden een tekort aan werknemers is?
- Hoe kan er samengewerkt worden om het kwalitatieve gat te verkleinen?
- Welke coalities kunnen er met werkgevers gesmeed worden die voor beiden winst opleveren?

Doelstelling wat betreft uitstroom

De inzet is om zo veel mogelijk mensen uit te laten stromen naar de arbeidsmarkt. Daar liggen hele goede motieven onder. Wij pleiten er voor dat er geen aantallen aan de te behalen resultaten gehangen worden. Het uitzetten van targets kan immers een ongewenst resultaat hebben omdat ze de aandacht leggen op het eindresultaat en niet op het proces. De focus kan komen te liggen op het einddoel uitstroom naar betaald werk en er is dan minder oog voor de toegevoegde waarde die een klantregisseur op de weg daarnaartoe kan bieden. Bovendien is uitstroom een samenspel van inspanningen van klanten, klantregisseurs en werkgevers.

De Sociale Raad Tilburg adviseert dus om vooral in te zetten op het proces en de meerwaarde daarvan. Uitstroom blijft het doel maar is niet het enige dat telt. Door de focus op het proces te leggen wordt tevens de basis gelegd voor een duurzame uitstroom.

Wijkgericht werken

In de meeste pilots en experimenten die de gemeente Tilburg uitvoert, werken coaches en klantregisseurs bewust niet vanuit de afdeling Werk en Inkomen in de Burgemeester Brockxlaan. Er is gekozen voor andere locaties zoals Stadskantoor 6 en de MFA's in de wijken en voor een outreachende werkwijze. De vraag die zich bij ons aandient, is of de klantregisseurs ook op andere locaties en in wijken gaan werken. Door die werkwijze worden verbindingen met partners in het sociaal domein zo natuurlijk en zo kort mogelijk. Tevens sluit men dan aan bij de leefwereld van de klanten.

De Sociale Raad Tilburg adviseert daar waar mogelijk aan te sluiten bij de directe leef- en woonwereld van klanten.

Ervaringsdeskundigen

De Sociale Raad Tilburg heeft in december 2018 een advies uitgebracht over ervaringsdeskundigheid. In de lijn van dat advies adviseren wij om een beroep te doen op klanten die hun ervaringen willen inzetten om te komen tot verbetering van beleid en uitvoering. Zij kunnen vertellen wat er goed werkt, wat niet werkt, welke drempels zij tegenkomen en welke oplossingen zij zien. Dit is waardevolle informatie om beleid en uitvoering snel aan te kunnen passen zoals u aangeeft graag te willen doen. Deze gesprekken kunnen gevoerd worden met personen die nu een uitkering vanuit de Participatiewet hebben en met hen die uitgestroomd zijn.

De Sociale Raad Tilburg adviseert u gebruik te maken van de ervaringen van mensen met een uitkering en van hen die uitgestroomd 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.