



## Sociale Raad Tilburg

Sociale Raad Tilburg  
Spoorlaan 444  
5038 CH Tilburg

Gemeente Tilburg  
College van burgemeester en wethouders  
Tav. burgemeester dhr. T. Weterings, wethouder mevr. M. Hendrickx, wethouder dhr. R. Dols  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg

Tilburg, 28 april 2021  
Betreft: SRT-advies "Kadernota Ingrijpen bij crisis en onveiligheid 2021-2024"  
Kenmerk: 21/009

Geachte burgemeester Weterings, wethouder Hendrickx en wethouder Dols,

Hierbij ontvangt u het door u gevraagde advies over de kadernota "Ingrijpen bij crisis en onveiligheid 2021-2024".

### *Algemeen*

De Sociale Raad Tilburg (SRT) onderschrijft de visie en uitgangspunten die wij in de kadernota "Ingrijpen bij crisis en onveiligheid 2021-2024" lezen. Een effectieve aanpak van (on)veiligheid kan alleen vormgegeven worden vanuit een brede en integrale visie en analyse zoals we ook in deze kadernota terugvinden. De verbinding van de domeinen zorg en veiligheid is waardevol en logisch omdat deze domeinen in de alledaagse werkelijkheid ook met elkaar verbonden zijn. Ook is het terecht dat binnen de hele keten van het sociaal domein aandacht is voor veiligheid. De verschillende lagen van de 'piramide' sociaal domein zijn met elkaar verbonden en hierdoor is er sprake van een onderlinge wisselwerking. Elke laag van de piramide en de werkvelden van het sociaal domein moeten dan ook op eigen wijze een bijdrage leveren om de keten van veiligheid sterk en duurzaam te maken. We lezen dat die verbindingen gelegd worden en daarmee ook met de drie daarbij andere kadernota's. Dit leidt uiteindelijk tot een gezamenlijke, brede en integrale aanpak met zowel preventieve, repressieve als curatieve interventies om sociale veiligheid te bevorderen.

### *Optimaliseren van de keten 'ingrijpen bij crisis en onveilige situaties'*

Eén van de deelopgaven is het optimaliseren van de keten 'ingrijpen bij crisis en onveilige situaties'. Het gelegenheid geven tot melden en het versimpelen en optimaliseren van meldroutes is zinvol. Meldingen, meldingsbereidheid, meldroutes, meldpunten worden hier genoemd. De SRT heeft hier een aantal aandachtspunten, vragen en adviezen bij.

#### *- Meldingsbereidheid*

De gemeente Tilburg wil de meldingsbereidheid vergroten. Het is van belang dat inwoners zaken waar zij zich zorgen over maken en die zij niet zelf kunnen oplossen, kunnen doorgeven zodat deze door de gemeente opgepakt/opgelost worden. Wat wij nu merken in de stad is dat veel inwoners niet melden vanwege wantrouwen in het systeem en het gevoel dat er niets wordt gedaan met hun melding. De SRT benoemt twee voorwaarden die in ieder geval van belang zijn om de meldingsbereidheid te vergroten.

1. Als de gemeente wil dat burgers zich verantwoordelijk voelen voor hun woon- en leefomgeving dan moet de gemeente het mogelijk maken dat zorgen en knelpunten gemakkelijk gemeld kunnen worden.

2. Als de gemeente wil dat de meldingsbereidheid toeneemt, zullen meldingen transparant en snel opgevolgd moeten worden. Een zichtbare aanpak en meer terugkoppeling zodat inwoners ervaren dat hun melding opgepakt wordt en dat het dus nut heeft om te melden.

De beste reclame voor het melden door burgers is dat zij ervaren dat dat iets oplevert. Het is niet voldoende om dat mede te delen, de meeste inwoners willen ervaren dat er iets met hun melding is gebeurd. Zo niet, dan zal de bereidheid om nog een keer te melden, afnemen.

De vraag die de SRT dan ook stelt, is hoe de gemeente Tilburg inwoners die melden informeert over de wijze waarop de melding opgepakt wordt en welke opvolging de melding krijgt?

#### *- Meldingen*

Dit is een groot en ruim containerbegrip dat uitsplitsing behoeft om hier meer grip op te krijgen. Het betreft inwoners en beroepskrachten; het gaat over gevoelens van onveiligheid; het ervaren van overlast; zorgen om personen; vermoedens van criminaliteit; inwoners die iets kwijt willen maar niet precies weten waar zij terecht kunnen. Het is van belang duidelijk te benoemen wie er bedoeld worden, wat voor soort meldingen het betreft en vooral helder te formuleren wat de doelstelling is van het melden en hoe er opvolging aan gegeven wordt.

#### *- Inwoners en professionals*

Voor de SRT is er een verschil tussen de meldingen van inwoners en professionals. Meldingen van beide groepen zijn van belang, beide groepen moeten dat op een makkelijke wijze kunnen doen en daarin gehoord worden. Het lijkt ons echter logisch dat beroepskrachten hun meldingen primair binnen de eigen organisaties aan de orde kunnen stellen en dat, als zij binnen hun organisatie geen gehoor vinden, er een externe plek is waar zij terecht kunnen. Meldingen van burgers horen sowieso bij de gemeente thuis.

#### *- Meldroutes*

Het versimpelen en optimaliseren van meldroutes is van belang. De SRT vraagt zich af hoe deze nieuwe meldroutes vormgegeven worden. Met enige regelmaat komt het één loket-idee langs. Tot nu toe blijkt steeds weer dat dit een lastige opgave is en tot andere bezwaren leidt, bijvoorbeeld een medewerker die melders te woord staat maar vervolgens die personen weer doorverwijst naar de volgende medewerker die de melding daadwerkelijk op moet pakken. De kwaliteit en functionaliteit van zo'n loket kan verhoogd worden door hooggekwalificeerde medewerkers in te zetten die inhoudelijke kennis hebben en op de hoogte zijn van procedures zodat zij meldingen direct kunnen afwerken. Een andere optie is een beperkt aantal loketten met een duidelijke opdracht zodat burgers weten welk loket voor wat bedoeld is.

De SRT adviseert te kiezen voor een beperkt aantal loketten met een duidelijk titel zodat inwoners weten waar zij aan moeten kloppen.

De SRT adviseert ook het Sociaal Meldpunt Tilburg hierin mee te nemen zodat burgers geïnformeerd worden over de mogelijkheid om met dit onafhankelijke meldpunt contact op te nemen en hier hun verhaal te delen.

#### *- Tweesporenbeleid meldingen*

De Sociale Raad Tilburg adviseert een tweesporenbeleid te hanteren wat betreft meldingen.

1. Dichtbij en direct: in de wijken.

De gemeente maakt de beweging naar de wijken toe en wil dat daar meer opgepakt en opgelost wordt. Als inwoners in hun directe omgeving contact hebben met personen die zij vertrouwen, zullen ze bijvoorbeeld zorgen om buurtgenoten en ervaringen van overlast ook daar durven bespreken. Dit bevestigt voor de SRT dat stevige investeringen in wijken nodig zijn om vroegtijdig en snel meldingen te horen en op te kunnen pakken. Zo wordt ook voorkomen dat het op een later tijdstip een 'zwaardere' melding wordt.

2. Stedelijk niveau

Voor degenen die liever niet in de wijk iets aanklaarten of weinig contacten hebben binnen de wijk, of meldingen die niet een wijk betreffen: voor deze meldingen zijn meldpunten op stedelijk niveau noodzakelijk.

#### *De beweging van normaliseren*

De gemeente heeft een beweging ingezet waarbij we een verschuiving zien van individuele (specialistische) zorg naar meer oplossen binnen het eigen netwerk en collectieve voorzieningen. Met deze beweging, normaliseren, wordt beoogd de sociale veerkracht in het gewone leven te versterken. In het SRT-advies "Concept Raadsvoorstel "Het nieuwe normaal" d.d. 24 maart 2021 zijn wij uitgebreid ingegaan op de complexe vraagstukken die deze beweging met zich meebrengt. Die adviezen zijn ook van toepassing op deze kadernota. Zonder het advies te herhalen, noemen we kort een aantal belangrijke punten:

- Investeer evenredig met de opdracht in de sociale basis.
- Maatwerk moet de norm blijven bij het oplossen van vragen en problemen.
- Werk vanuit vertrouwen en geef dit vorm in de uitvoering.

Met de koersverandering die normaliseren beoogt, is er de verwachting dat er meer problemen worden opgevangen in de sociale basis zodat er minder zwaardere en duurdere hulpverlening ingezet hoeft te worden. In de ideale situatie kunnen inwoners terugvallen op een stevige sociale basis en zijn zij voldoende veerkrachtig waardoor problemen in mindere mate uitgroeien tot een crisis. Er wordt echter vanuit meerdere kanten aangegeven dat de sociale basis in haar huidige vorm tegen haar grenzen aanloopt. Het gevolg zal zijn dat inwoners onvoldoende passende ondersteuning vinden in hun directe omgeving en dat daardoor problemen verergeren en/of nieuwe problemen ontstaan. Deze kunnen weer leiden tot crises en onveilige situaties. Er ligt dus nog een grote opgave om de kloof te overbruggen tussen de dagelijkse realiteit en de ideale situatie. Voor de SRT is dit een bevestiging dat er evenredig met de opdracht geïnvesteerd dient te worden in de sociale basis.

De SRT adviseert dan ook om meer middelen beschikbaar te stellen voor en stevig te investeren in de sociale basis.

### *Ambities en uitwerking*

In de kadernota staan ook ambities die nog wel uitwerking en soms nuancering behoeven.

De gemeente wil inwoners weerbaarder en zelfredzamer maken. Dit is altijd een zinvol streven maar het is ook van belang om daarbij een reële verwachting te hebben en oog te hebben voor kwetsbaarheden van mensen en de grenzen van wat voor hen mogelijk is.

Als dat nodig is, wordt er direct passende ondersteuning of hulp geboden, zo lezen we in de kadernota. In crisissituaties is dat natuurlijk een vereiste. Tegelijkertijd weten we dat er wachttijden en wachtlijsten zijn en beperkte financiële middelen en de vraag van de SRT is dan ook hoe hier uitvoering aan gegeven gaat worden.

Eigen aan een kadernota is natuurlijk dat deze overkoepelend is en dat de concretisering binnen de diverse beleidsnota's en uitvoeringsprogramma's plaatsvindt. Een overzicht hiervan is ook opgenomen in deze kadernota.

Deze ambities belichten we nog wat verder. We lezen in de kadernota:

- dat het streven is dat tijdens een crisissituatie (bestaande) processen snel en adequaat doorlopen kunnen worden.
- dat er met het beschikbare 'gereedschap' maatwerk geleverd kan worden.
- dat er gezorgd wordt voor effectieve en passende ondersteuning en maatregelen bij onvermijdelijke crisissituaties.
- dat het belangrijk is dat de juiste hulp wordt ingezet die zoveel mogelijk aansluit. En dat deze wordt gecontinueerd om inwoners levensloopbestendig te ondersteunen.

De SRT vindt het van belang dat deze mooie ambities niet enkel zijn voorbehouden aan inwoners die in een crisis of in een onveilige situatie terecht komen. De SRT pleit ervoor dat deze uitgangspunten van toepassing zijn op alle inwoners met een hulpvraag. Uiteraard is het in een crisissituatie van belang snel en adequaat te handelen en dat moet vooral ook prioriteit hebben.

### *Werken vanuit vertrouwen*

Daarnaast blijft het van belang om ook snel en adequaat te handelen bij kleinere problemen en zorgen. Het snel doorlopen van processen, het leveren van maatwerk en het bieden van passende en levensloopbestendige hulpverlening kunnen voorkomen dat een probleem uitgroeit tot een groter probleem of crisis. Het voorkomen van een crisis vraagt minder investering dan het oplossen van een crisis. Maar de grootste winst wordt hier natuurlijk geboekt bij de inwoner wiens probleem klein en hanteerbaar is gebleven.

Een belangrijke grondslag hiervoor is het werken vanuit vertrouwen. Door te werken vanuit vertrouwen wordt er speelruimte gecreëerd voor de inwoners, de zorgaanbieders en de gemeente. Hierdoor gaan er geen kostbare middelen en tijd verloren aan ingewikkelde procedures en controlemechanismen. Er zijn mooie praktijkvoorbeelden te noemen waarbij zorgprofessionals in hun handelingswijze vorm en inhoud geven aan presentie en vertrouwen bij onveiligheid en in crisissituaties. Zo werken diverse zorgorganisaties met doeltreffende methodieken waarvan de effectiviteit bewezen is in de praktijk. Enkele voorbeelden hiervan zijn: Intensieve Ambulante Gezinsbehandeling, de JIM-aanpak en de Signs of Safety-benadering. Daarnaast zijn de presente jongerenwerkers van onschatbare waarde in de Tilburgse wijken.

Uit de enthousiaste reacties op de Vertrouwenspin wordt het brede draagvlak voor deze wijze van werken zichtbaar.

De SRT is benieuwd hoe vormgegeven gaat worden aan bovengenoemde ambities in de dagelijkse praktijk. Dit vraagt namelijk om voldoende expertise en voldoende tijd bij medewerkers van de Toegang, bij zorgprofessionals en professionals die in wijken werken.

De SRT adviseert voldoende te investeren in professionals en in middelen, maar vooral in de werkwijze, namelijk vanuit vertrouwen en er zijn, present zijn, voor inwoners met grote en kleine zorgen en vragen.

#### *Burgers: zeggenschap – samenspraak - eigenaarschap*

In toenemende mate wordt er een beroep gedaan op de eigen kracht en het netwerk van de inwoner. De verantwoordelijkheid voor het stellen van hulpvragen en het vinden van oplossingen komt steeds meer bij inwoners te liggen. De regie ligt dan dus bij inwoners en het is eigenlijk ook vanzelfsprekend dat die regie bij inwoners ligt. In crisissituaties werkt dit vaak precies tegenovergesteld: dan is het vaak op een gegeven moment noodzakelijk dat de regie (tijdelijk) wordt overgenomen door een professional. Vanuit het perspectief van de inwoner gebeurt dit vaak op abrupte en ingrijpende wijze omdat snelheid van handelen geboden is. De SRT vindt het belangrijk dat ook in crisissituaties de stem van inwoners gehoord wordt en ertoe doet en dat burgers, voor zover als mogelijk, zich eigenaar blijven voelen van hun proces. Een gevoel van machteloosheid en verlies van controle zijn kenmerkend voor een crisis. Het je gehoord voelen, mede kunnen bepalen hoe gehandeld wordt, maakt een wezenlijk verschil in de beleving van een crisissituatie. Daarom is het belangrijk dat er zorgvuldig wordt gekeken op welke wijze en over welke zaken een inwoner en zijn netwerk inspraak kan hebben en/of regie kan nemen en houden. Dit vraagt een hoge mate van deskundigheid van professionals. Ook vraagt het om gemakkelijke procedures, een flexibel systeem en voldoende tijd zodat het voor professionals mogelijk is om snel te schakelen in het overnemen en/of loslaten van de regie waardoor er ruimte ontstaat voor samenspraak met en eigenaarschap van inwoners.

De SRT adviseert om hier nadrukkelijk aandacht aan te besteden bij beleid en uitvoering en om ruimte te creëren voor zeggenschap, samenspraak en eigenaarschap in crisissituaties.

#### *Metten tevredenheid burgers*

De SRT vindt het meten van tevredenheid bij inwoners wat betreft ondersteuning bij onveiligheid en bij inwoners en professionals wat betreft het aanbod van hulp en de geboden ondersteuning van essentieel belang. De SRT heeft op 29 maart 2021 het ongevraagde advies “Burgers en klanttevredenheid” uitgebracht. Uiteraard zijn de aanbevelingen zoals geformuleerd in dat advies ook van toepassing op het meten van tevredenheid tijdens én na crisissituaties.

De belangrijkste punten uit dit SRT-advies zijn:

- Een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek is noodzakelijk om een zo'n volledig mogelijk beeld te verkrijgen.
- Een continu-meting brengt de gewenste informatie in beeld: vanaf het eerste moment dat de burger een vraag stelt tot de dag dat er een oplossing is.
- En het is zinvol om een half jaar later nog eens te vragen naar de geboden oplossing. Is deze ook duurzaam gebleken?

#### *Wonen in wijken*

Bij veiligheid komt natuurlijk al snel de woon- en leefomgeving van burgers in beeld. De SRT is benieuwd hoe veiligheid verbonden wordt met de woonvisie van de gemeente Tilburg. Mensen willen vanzelfsprekend graag in een prettige en veilige buurt wonen. Er spelen diverse issues op dit terrein: er moeten voldoende woningen voor beschermd en beschut wonen beschikbaar zijn; er is een tekort aan sociale woningbouw en een tekort aan betaalbare woningen; statushouders en arbeidsmigranten hebben woningen nodig. Als er gebouwd wordt, welke type woningen zijn er dan nodig? En hoe wordt dan beoordeeld waar wat gebouwd wordt? Tevens is de opbouw van wijken hierbij een aandachtspunt. Welke visie ligt daaraan ten grondslag?

Ook bij de nieuwe Omgevingswet moet dit alles op de agenda staan om te komen tot mooie, leefbare en sterke wijken die inclusief en veilig zijn. Een behoorlijke opgave dus.

*Tot slot*

Deze kadernota en de andere staan in een groter verband namelijk de visie op Tilburg als stad met de daarbij behorende dorpen en hoe we binnen deze stad en dorpen willen samenleven en samenwerken om te zorgen voor een gezond en gelukkig maar ook een veilig Tilburg.

Zoomen we hier nog iets verder op uit dan komen we bij de visie op Tilburg, de stad en dorpen. Beleid moet relevant zijn voor Tilburg anno 2021, maar moet mede gevoed worden vanuit een visie op de toekomst van de stad. Tilburg heeft nu een bepaald profiel, maar welk toekomstig profiel staat ons voor ogen (denk aan de uitdagingen op het sociale domein, maar ook klimaatvraagstukken, energietransitie, vragen rond opties voor economische ontwikkeling en gezondheidszorg etc.)? Hoe willen we dat inwoners wonen, werken en leven in de gemeente Tilburg? Wat hebben inwoners nodig en wat heeft de gemeente Tilburg nodig om sociaal en economisch perspectief te kunnen bieden aan haar inwoners? Dat zijn belangwekkende en toekomstgerichte vragen die zich aandienen als we vanuit een overkoepelende blik naar de stad Tilburg kijken.

Mocht u nog vragen hebben, dan horen wij die graag  
Wij zijn benieuwd naar uw reactie.

Hoogachtend,  
Namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,  
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.