

Sociale Raad Tilburg  
Spoorlaan 444  
5038 CH Tilburg

Gemeente Tilburg  
College van burgemeester en wethouders  
T.a.v. wethouder mevr. M. Hendrickx  
Postbus 90155  
5000 LH Tilburg

Tilburg, 3 oktober 2022

Betref: Advies "Doorontwikkeling Toegang Tilburg: "Meer voor elkaar" ook binnen Toegang Tilburg"  
Kenmerk: 22/029

Geachte wethouder Hendrickx,

### **Algemeen**

De beleidsnota "Doorontwikkeling Toegang Tilburg: "Meer voor elkaar" ook binnen Toegang Tilburg" beschrijft de visie en de doelstellingen voor de komende jaren. Het is, zoals dat eigen is aan een beleidskader, algemeen geformuleerd en de concrete invulling volgt dus later. Deze concrete invulling is natuurlijk wel waar het uiteindelijk allemaal om draait. De toegang tot hulp en ondersteuning moet vindbaar zijn voor inwoners zodat zij hun vragen kunnen stellen. Zij moeten binnen een korte termijn een reactie krijgen op hun vragen en zij moeten snel passende en goede zorg ontvangen vooral als er dringende vragen of complexe situaties voorgelegd worden.

Er is veel in beweging binnen het sociaal domein. De gemeente Tilburg gaat zorg op een nieuwe wijze inkopen. Zorg, hulp en ondersteuning worden vanaf 1 januari 2023 anders georganiseerd. De beweging van normalisatie is ingezet en er wordt een groter beroep gedaan op wat burgers zelf kunnen doen en op de sociale basis. Er moet ook een overzichtelijker veld van zorgaanbieders komen, de zorgkosten moeten beheersbaar worden en het zorgsysteem moet duurzaam worden. Het kan niet anders dan dat de Toegang Tilburg meegaat in al deze bewegingen en een nieuwe, andere plek krijgt in dit geheel.

Dit alles betekent een grote verandering in de werkwijze en de verbindingen tussen organisaties. Een dergelijke grote cultuurverandering vraagt veel aandacht en tijd.

De SRT reageert graag op dit beleidskader en we zullen u een aantal adviezen, aandachtspunten en vragen meegeven waarbij onze focus met name ligt op wat dit alles betekent voor inwoners. Een aantal punten die wij hier benoemen staan ook al in eerdere SRT-adviezen. Dat is natuurlijk ook logisch aangezien de afgelopen periode veel veranderingen ingezet zijn die met elkaar samenhangen.

### **Toegang**

- *Toegang werkwijze: systeem- en cultuurverandering*

De werkwijze van de Toegang Tilburg verandert. Het is begrijpelijk dat dit proces tijd kost. Een andere werkwijze vraagt tijd, maar een systeem- en cultuurverandering zoals die nu ingezet wordt, vraagt nog meer. En al werkende zullen zich nog aandachtspunten, vragen en knelpunten aandienen. Het is prima om dit te erkennen en noodzakelijk hier steeds oog voor te houden zodat er ook daadwerkelijk iets opgelost wordt en ervan geleerd wordt.

- De SRT adviseert dringend ervoor te zorgen dat inwoners hier nooit nadeel van ondervinden. De prioriteit moet dus liggen bij het beantwoorden van de hulpvraag en bij goede en snelle dienstverlening aan de inwoner. Daarna kan intern uitgezocht worden wat er blijkbaar nog niet goed verloopt of wat door iemand anders opgepakt moet worden.

- *Veranderingen: oplossingen voor huidige problemen*

Er staan veel veranderingen op stapel om zo te komen tot een nieuwe inrichting en uitvoering van zorg, hulp en ondersteuning aan inwoners. Deze veranderingen zijn ingezet om inhoudelijke redenen en om financiële redenen. De inzet is huidige problemen zoals wachtlijsten, een verstopte keten bij de jeugdzorg, een verstopte Toegang aan te pakken om zo inwoners beter en sneller te helpen. Het blijft natuurlijk altijd de vraag of de doelstelling ook daadwerkelijk behaald wordt. Van belang is om alert te blijven en te willen weten wat er niet goed verloopt, zodat er snel en zorgvuldig bijgesteld kan worden.

Een belangrijk aandachtspunt is: wat gaat er nu daadwerkelijk veranderen en gaat deze nieuwe werkwijze de huidige problemen oplossen? En vooral, wat betekent dit alles voor inwoners? Wat verandert er voor hen? Het is logisch dat deze veranderingen tijd vragen en dat de Toegang Tilburg en de gemeente al werkende wil leren en verbeteren maar dit mag niet ten koste gaan van zorg en ondersteuning aan inwoners. De SRT vindt het van belang dat de zorg voor en aan inwoners centraal blijft staan.

- De SRT adviseert ook om te zorgen dat er een plek is waar alle ervaringen en signalen van inwoners en medewerkers verzameld worden. Zo kunnen knelpunten en ongewenste effecten geïnventariseerd en vervolgens ingezet worden voor verbeteringen van het systeem.

### *Toegang: centrale rol*

Het sociaal domein is een uitgebreid en divers terrein wat van groot belang is voor inwoners. Als alles enigszins soepel dient te verlopen, heeft het sociaal domein een “verkeersnetwerk” nodig met bijbehorende regels. Het is de taak van de gemeente om dit basisnetwerk te faciliteren en te onderhouden. De toegangsmedewerkers hebben daarin een centrale rol. Zij moeten weten hoe het werkt, wat de regels zijn en zij moeten kunnen begeleiden en eventueel sturen. Ze zijn misschien wel af en toe de verkeersleiders en dienen ook andere wegen te kunnen vinden als het ergens vastloopt of als er geen oplossing voor handen lijkt.

- De SRT adviseert dit basisnetwerk in de stad voldoende te faciliteren en te onderhouden.
- De SRT adviseert toegangsmedewerkers te faciliteren en te ondersteunen om deze taken en verantwoordelijkheden uit te kunnen voeren.

### *Toegang als scharnierpunt*

De Toegang Tilburg neemt een belangrijke positie in. Zij is immers het scharnierpunt van vragen van inwoners wat betreft zorg, hulp en ondersteuning en het geven van antwoord en het bieden van passende hulp. In de nieuwe werkwijze wordt dit nog versterkt. De Toegang Tilburg wordt de T-splitsing waar het eerste gesprek en onderzoek plaatsvindt. Op basis hiervan wordt besloten of een inwoner naar de sociale basis wordt verwezen of dat er professionele hulp nodig is.

- *Triage*

Er wordt op diverse momenten triage toegepast door de Toegang Tilburg. Het Klant Contact Centrum is de eerste ronde waarbij beslist wordt wat iemand nodig heeft. Via een telefonisch keuzemenu kan iemand aangeven wat er aan de hand is. Afhankelijk daarvan wordt iemand doorverwezen. De SRT vraagt zich af wat er gebeurt als iemand zich niet herkent in de opties van het telefonische keuzemenu. Hier ontstaat het risico dat personen afhaken en hun vraag dus niet meer stellen.

- Wij adviseren om standaard te regelen dat iemand altijd aan kan geven dat de vraag via het keuzemenu niet te beantwoorden is. Vervolgens dient er een andere mogelijkheid voor persoonlijk contact geboden te worden.
- Daarnaast is het van belang om te beseffen dat een telefonisch keuzemenu voor een grote groep inwoners een onbegrijpelijke en onwerkbaar methode is. Denk daarbij aan mensen met een verstandelijke beperking, anderstaligen, ouderen. De SRT adviseert dan ook om standaard een telefoonnummer op te nemen waar zij mondeling hun vraag kunnen stellen.
- En er is een groep die niet zal bellen: geen beltegoed, een verhaal niet telefonisch willen vertellen.

Daarom is het van belang dat de Toegang Tilburg zichtbaar en aanspreekbaar en laagdrempelig in de wijk aanwezig is en outreachend werken tot de mogelijkheden behoort.

De afgelopen periode wordt binnen de Toegang Tilburg meer gewerkt vanuit specialismen. Dit maakt een snellere triage mogelijk. De SRT onderschrijft het belang van het inzetten van specialisten en van een snelle triage. Inwoners worden hierdoor immers eerder geholpen en wachtlijsten lopen minder snel op.

Voor een goede triage is het nodig om een inwoner te kennen en de inwoner te betrekken bij de analyse van de vraag en de passende zorg. Een bredere focus is van belang en de context en omgevingsfactoren moeten meegenomen worden. Bij complexe vraagstukken kan het nodig zijn om twee toegangsmedewerkers met verschillende specialismen in te zetten.

- De SRT adviseert om voldoende tijd in te zetten voor deze triage en afhankelijk van de complexiteit van de vraag eventueel twee medewerkers in te zetten.

Zorgaanbieders gaan het plan van aanpak opstellen en zij bepalen aard en omvang van een voorziening. Dit betekent dat een (gedeelte) van de triage door de zorgmedewerkers uitgevoerd wordt. Voor de inwoner houdt dit in dat hij/zij nogmaals het verhaal moet vertellen en de vraag moet stellen.

- De SRT adviseert om te zorgen voor een korte route voor de inwoner en te voorkomen dat deze meerdere malen haar/zijn verhaal moet vertellen.
- Er zal op een gegeven moment, met inachtneming van de privacywetgeving, informatie overgedragen worden tussen de Toegang Tilburg en de zorgaanbieders. De SRT vindt het van belang dat dit een transparant en duidelijk proces is dat overlegd wordt met de desbetreffende inwoner. Inzage in een persoonlijk (digitaal) dossier moet natuurlijk altijd mogelijk zijn.

### **Toegang werkwijze**

- *Aanwezig, zichtbaar en aanspreekbaar*

In het raadsbesluit staat dat de professionals van de Toegang Tilburg aanwezig, zichtbaar en aanspreekbaar zijn voor inwoners en organisaties in het sociaal domein. De SRT onderschrijft dit van harte. De Toegang Tilburg is en blijft het loket dat toegang geeft tot zorg, hulp en ondersteuning. Dit moet dus goed vindbaar zijn en met zo min mogelijk drempels zodat iedere burger makkelijk een vraag kan stellen en geholpen kan worden. In de nota "Doorontwikkeling Toegang Tilburg: "Meer voor elkaar" ook binnen Toegang Tilburg" wordt een open inloop voor inwoners genoemd als één van de ambities die later ingevuld zal worden. De SRT hecht grote waarde aan een 'loket' voor inwoners dat dichtbij, open en makkelijk toegankelijk is.

- De SRT adviseert dit besluit niet door te schuiven naar de toekomst maar nu concreet handen en voeten te geven door het inrichten van een fysieke plek en een direct telefoonnummer voor inwoners.

- *Wachtlijsten*

De wachtlijsten voor de eenvoudige vragen zijn bij de Toegang Tilburg flink gedaald. Tijdens het wachten kunnen problemen verergeren en ook 'eenvoudige' problemen kunnen als zwaar ervaren worden en ontwrichtend werken op iemands leven. De SRT is dan ook blij om te vernemen dat het de Toegang Tilburg gelukt is om dit te bewerkstelligen. Tegelijkertijd horen we soms nog wel verhalen van inwoners die lang moet wachten, dus de SRT benadrukt dat het van belang is om wachttijden nog verder terug te brengen en hier alert op te blijven.

- De SRT wil graag weten op welke manier dit de aandacht heeft. Welke interventies worden hiervoor ingezet?

Succesfactoren bij het terugdringen van de wachtlijsten zijn onder andere: meer inzicht op data, een andere interne organisatie, een snellere triage bij het klantencontactcentrum en wijzigingen in het proces rondom herbeschikkingen. Ondanks al deze acties blijven de wachtlijsten voor complexe zorg echter bestaan. Dit is zorgelijk want dit betreft juist de groep waarvoor snelle inzet van goede hulp pure noodzaak is.

In de gehele zorgketen bestaan er wachtlijsten en over de hele breedte is er schaarste aan personeel. Het is dus een logisch gevolg dat Toegang Tilburg, een schakel in deze keten, ook wordt geraakt door deze problemen. Een gedeelte van de oplossing zit in die zorgketen. Met de nieuwe inkoop, het anders inrichten van het zorglandschap en de beweging van normaliseren wordt hier (regionaal) op ingezet. De SRT hoopt dat inwoners snel verschil gaan merken.

De wachttijstproblematiek is echter hardnekkig gebleken. De SRT hoopt uiteraard dat met de nieuwe werkwijze van de zorgketen (extreme) wachttijsten verdwijnen maar vraagt zich tegelijkertijd af of er voldoende middelen ter beschikking zijn gesteld om dit te bereiken.

Als SRT hebben we in maart 2022 een brochure uitgebracht over jongeren en wachttijden: “Jongeren in de knoop”. De Toegang Tilburg kan de wachttijsten binnen de zorgketen niet oplossen. Wél kan de Toegang Tilburg de inwoner centraal stellen, zodat deze zich gezien en gehoord voelt<sup>1</sup>. In het begeleidend schrijven adviseert de SRT hierover het volgende:

1. Geen jongere/inwoner zonder maatje
  2. “Track & trace” voor de hulpvraag
  3. Ketenoverleg: zorgvraag van jongere/inwoner centraal  
Organiseer een regulier ketenoverleg en ken de gestapelde wachttijden
- De SRT adviseert maatregelen te nemen om de nog bestaande wachttijsten weg te werken.
  - Daarnaast is het van belang om alert te blijven op de kortere wachttijsten bij de eenvoudige vragen om te voorkomen dat deze langzaam weer oplopen.

De SRT vraagt zich af of de samenwerkende zorgorganisaties (De Combinatie en het Consortium) voldoende middelen zullen ontvangen om de wachttijsten weg te werken. De samenwerkende zorgaanbieders worden verantwoordelijk voor alle administratieve taken, verdeling budget en kwaliteitseisen en -controle. Voor zover wij weten ontvangen zij geen extra middelen voor deze taken. Deze kosten zullen dus betaald moeten worden uit het zorgbudget dat zij ontvangen. Het gevolg hiervan is dat er minder budget voor zorg beschikbaar is. De SRT ziet hierin een groot risico.

- De SRT adviseert te garanderen dat er niet ingeleverd wordt op het aantal beschikbare zorguren.

- *Lichte ondersteuning*

De Toegang Tilburg wil snel passende ondersteuning op maat bieden. Het bieden van lichte ondersteuning is op zich geen nieuwe taak voor de toegangsmedewerker, maar doordat de afgelopen jaren het zwaartepunt meer op het indicatieproces kwam te liggen, is deze taak meer naar de achtergrond verschoven. Door de andere werkwijze zou er nu meer tijd moeten ontstaan voor lichte ondersteuning. De SRT vindt dit een positieve ontwikkeling en onderstreept het belang hiervan. Wij hebben daar een aantal aandachtspunten en vragen bij.

- De SRT adviseert een concrete invulling te geven aan deze lichte ondersteuning. Omschrijf onder andere wat wel en niet tot de taak van de toegangsmedewerker behoort en hoeveel tijd de medewerker hiervoor krijgt. Biedt kaders zonder door te slaan in caseload, bureaucratie of prestatienormen.
- Daarbij vinden wij het van belang dat dit alles niet in beton wordt gegoten, maar dat er ruimte is om flexibel en wendbaar te handelen. Zorg dat zorg snel op- en afgeschaald kan worden.
- De SRT adviseert om het onderscheid tussen lichte ondersteuning door een toegangsmedewerker en de ondersteuning door medewerker van een zorgorganisatie duidelijk te omschrijven. Dit is nodig om te voorkomen dat het ergens in het midden komt te liggen en niemand zichzelf verantwoordelijk voelt.
- De SRT adviseert hetzelfde voor de sociale basis: zorg dat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.
- Tot slot is het van belang dat de toegangsmedewerker de inwoner blijft volgen totdat zeker is dat er een oplossing geboden is. Tot die tijd wordt het dossier van de inwoner niet gesloten. Zie ook in dit SRT-advies bij “Op en neer tussen Toegang en sociale basis” op bladzijde 7.

- *Coördinatie*

Het voeren van coördinatie blijft een taak van de Toegang Tilburg. Toegangsmedewerkers kunnen gevraagd worden om de coördinatie op zich te nemen in complexe jeugd- en Wmo-zorgvragen waarbij gewerkt wordt vanuit het principe “1 gezin, 1 plan, 1 coördinator”. Sinds de decentralisatie in 2015 is

---

<sup>1</sup> SRT - Infographic “Jongeren en wachttijden”, maart 2022  
SRT - Infographic “Jongeren en wachttijden” ([socialeraadtilburg.nl](https://socialeraadtilburg.nl))

het streven om zo te werken, maar in de praktijk bleek het moeizaam om dit daadwerkelijk uit te voeren. In 2021 is het werken vanuit “1 gezin, 1 plan, 1 coördinator” nieuw leven ingeblazen.

- De SRT onderschrijft het werken vanuit de opdracht “1 gezin, 1 plan, 1 coördinator”. Daarbij is aandacht voor een iets bredere context dan het gezin van belang. Denk daarbij aan familie, vrienden, burens.
- De SRT adviseert om te zorgen voor heldere afspraken zodat toegangsmedewerkers die de coördinatie voeren en zorgmedewerkers die die zorg bieden samen zorgen voor een soepel lopend traject voor inwoners.

- *Outreachend werken*

Outreachend werken is noodzakelijk. Inwoners die niet hun vraag stellen, of hun eigen zorgbehoefte niet onderkennen, of het vertrouwen in de overheid of zorgorganisatie verloren hebben, zullen niet zelf actief stappen zetten. Van belang is dat hier aandacht voor is en er een helpende hand uitgestoken wordt.

In de nota “Doorontwikkeling Toegang Tilburg” wordt bij het team Coördinatie & Veiligheid outreachend werken expliciet benoemd.

- Outreachend werken vraagt om voldoende tijd, ruimte en deskundigheid bij toegangsmedewerkers. Zorg dat medewerkers hierover kunnen beschikken.
- De SRT adviseert outreachend werken breder in te zetten om zo niet-gestelde hulpvragen ook op te kunnen pakken. Hiermee bedoelen we niet dat toegangsmedewerkers de straat op moeten om zo vragen op te halen. De SRT wil dat als er signalen binnenkomen toegangsmedewerkers daar actief op af stappen.

- *Schoolmaatschappelijk werk en opdracht*

De schoolmaatschappelijk werker gaat het kind niet alleen meer op school volgen maar ook meer in de wijk. Dit biedt kansen maar houdt ook een risico in. Inzet in de wijk gaat ten koste van de tijd en uren op school. Voldoende aanwezigheid op school is nodig om een goede invulling te kunnen geven aan de kerntaken.

Het mooie is dat in deze handelwijze het kind/de jongere centraal wordt gesteld en gevolgd wordt. Er liggen ook kansen om in de wijk samen te werken bijvoorbeeld met het jongerenwerk.

- De SRT adviseert om de schoolmaatschappelijk werkers goed toe te rusten voor deze andere werkwijze. Outreachend en ambulante werken vraagt andere vaardigheden dan werken op een locatie.
- De SRT adviseert om realistisch te zijn over de gevolgen van deze keuze. De schoolmaatschappelijk werker zal minder uren op school aanwezig zijn terwijl het aantal uren nu al krap is.
- De SRT onderschrijft van harte de integrale wijze van werken en het centraal stellen van het kind/de jongere.

### *Toegang binnen het sociaal domein*

- *Gebiedsgericht werken en wijkgericht werken*

De Sociale Raad Tilburg onderstreept het belang van wijkgericht werken. Hierdoor is voor inwoners hulp, zorg en ondersteuning letterlijk dichtbij en is de drempel minder hoog om een hulpvraag te stellen.

De Toegang Tilburg werkt met zes wijkteams en ook de zorgorganisaties gaan in 2023 in zes gebieden werken. Tilburg is echter een grote stad en een indeling in zes gebieden betekent dat meerdere wijken en buurten worden samengevoegd in een gebied. Dit zal inwoners niet het gevoel geven dat het ‘dichtbij’ is. Voorwaarden om vroegtijdig vragen en problemen op te vangen zijn onder andere: letterlijk dichtbij mensen zijn, daar zijn waar mensen wonen en leven, een vertrouwde plek met bekende gezichten, waar je binnen mag komen zonder eerst gebeld te hebben, makkelijk bereikbaar en weten dat er naar je geluisterd wordt.

- De SRT wijst erop dat voor inwoners een indeling in zes gebieden voor inwoners nog steeds een groot en onoverzichtelijk geheel is.
- Het is van belang dat inwoners en professionals en professionals onderling binnen de gebieden elkaar kennen en weten te vinden. Alleen dan kan er gebruik gemaakt worden van elkaars kennis en van het netwerk in zo’n gebied. De vraag is of deze omvang dat nog mogelijk maakt.

- Toegangsmedewerkers moeten de wijk/het gebied goed kennen om te kunnen verwijzen naar personen, groepen en organisaties die actief zijn in de sociale basis.
- De SRT vraagt hier aandacht voor en adviseert te zorgen voor goede verbindingen tussen inwoners en organisaties en tussen organisaties onderling in een gebied.
- De SRT adviseert een fysieke plek in te richten voor de Toegang Tilburg en voor de zorgorganisaties zodat deze te vinden zijn voor inwoners. Dit is immers nog steeds de meest laagdrempelige toegang tot ondersteuning en zorg.
- Gezien de grootte van de gebieden is het aan te bevelen om op meerdere plekken aanwezig te zijn, zodat het iets dichterbij de eigen omgeving van inwoners komt. Dus meer buurtgericht werken in plaats van gebiedsgericht.

- *Sociale basis*

De sociale basis speelt een steeds grotere rol en dat zal nog verder uitgebouwd worden. De SRT ziet hierin kansen, maar wijst er ook op dat dit vraagt om een stevige sociale basis.

Zoals wij in het SRT-advies “Beleidsnota Sociale Basis 2021-2025”<sup>2</sup> hebben aangegeven onderschrijven wij de visie en inzet van het college om de sociale basis te versterken. Ons belangrijkste advies daarbij was:

“Om de beweging naar de sociale basis mogelijk te maken, om meer te kunnen bieden in die sociale basis en die te versterken, zal er flink geïnvesteerd moeten worden. De SRT gelooft in de kracht, talenten en mogelijkheden van inwoners en zij hebben in die sociale basis elkaar veel te bieden. Dat vraagt wel het creëren van een structuur waarin dat kan groeien en bloeien.

De financiële middelen van de gemeente zijn beperkt. Wil de ambitie die uitgesproken is echter kans van slagen hebben, dan is een gerichte substantiële investering onvermijdelijk. De SRT adviseert dan ook met klem te investeren in de sociale basis door middel van budgetten, middelen die in wijken beschikbaar worden gesteld, beroepskrachten die werken aan de opbouw en ondersteuning van de wijkstructuur en er zijn voor mensen met vragen. Alleen dan kan er meer mogelijk worden in de sociale basis.

De beweging naar de sociale basis is ook een transformatiedoel. Het is een grote en fundamentele andere koers. Dit vraagt dan ook een jarenlange inzet om die veranderingen tot stand te brengen zoals wij ook in het SRT-advies “Het nieuwe normaal”<sup>3</sup> hebben aangegeven.”

- De SRT adviseert dan ook met klem te investeren in de sociale basis door middel van budgetten, middelen zoals tijd en ruimte die in wijken beschikbaar worden gesteld, beroepskrachten die werken aan de opbouw en ondersteuning van de wijkstructuur en er zijn voor mensen met vragen. Alleen dan kan er meer mogelijk worden in de sociale basis.

- *Samen zorgen voor een beter en hechter netwerk*

Er zijn diverse grotere en kleinere organisaties die niet bij de Toegang horen en geen onderdeel zijn van de gemeente maar waar inwoners wel komen met hun verhalen en vragen. Deze organisaties staan heel dicht bij mensen, bieden ruimte voor ontmoeting, gesprek en ondersteuning. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het MST, het Ronde Tafel Huis, Quiet, Dichtbijteams en burgers die op individuele basis andere inwoners ondersteunen. Hier worden veel vragen opgepakt en soms ook opgelost. Het is van belang om te zien en te benoemen dat er buiten de Toegang Tilburg ook veel opgevangen en opgelost wordt. Om inwoners zo goed mogelijk te helpen is het van belang om als Toegang Tilburg deze organisaties en ontmoetingsplaatsen te kennen, samen te werken en zo te zorgen voor de best mogelijke en kortste route naar zorg voor inwoners.

- De SRT adviseert om het werkgebied van de Toegang goed te kennen, te weten waar inwoners terecht kunnen met hun verhalen en vragen en waar zij ook geholpen worden.
- Deze organisaties en personen helpen inwoners en lossen vragen die anders bij de Toegang Tilburg gesteld zouden worden of die anders niet gesteld zouden worden.
- Door kennis hiervan te hebben, ontstaat er ook een realistischer beeld van de vragen en problemen waar mensen mee worstelen.

<sup>2</sup> SRT-advies “Beleidsnota Sociale Basis 2021-2025”, juni 2021

SRT-advies: “Beleidsnota Sociale Basis 2021-2025” ([socialeraadtilburg.nl](https://socialeraadtilburg.nl))

<sup>3</sup> SRT-advies Concept Raadsvoorstel “Het nieuwe normaal”, maart 2021

SRT-advies: Concept Raadsvoorstel “Het nieuwe normaal” ([socialeraadtilburg.nl](https://socialeraadtilburg.nl))

- De SRT adviseert om op een praktische wijze overleg en samenwerking te organiseren. Ieder werkt vanuit eigen expertise en opdracht en samen ontstaat er een beter en hechter netwerk ten gunste van inwoners.

### Signalen en zorgen

De SRT hoort signalen van inwoners die soms zorgelijk zijn. We willen deze signalen en zorgen aan u meegeven met daarbij vragen en/of adviezen gericht op het vinden van een oplossing hiervoor. Een paar van deze zorgen hebben we ook gedeeld in het SRT-advies “Verordening Wmo gemeente Tilburg 2023”<sup>4</sup> en in het SRT-advies “Verordening Jeugdzorg gemeente Tilburg 2023”<sup>5</sup> die wij u op 22 september 2022 toegestuurd hebben. Gezien het belang van deze signalen vermelden wij deze hier nogmaals.

- *Tussen wal en schip: juiste zorg geleverd*
- *Inwoners in beeld houden*

De SRT vraagt zich af hoe gevolgd en gecontroleerd wordt of de juiste oplossing geboden is en/of de juiste zorg is geleverd. De toegangsmedewerker besluit op basis van een gesprek of iemand naar de sociale basis verwezen wordt, naar een zorgaanbieder, naar het Consortium of naar de Combinatie. Onze vraag richt zich met name op inwoners die naar de sociale basis verwezen worden. Wat is er geregeld voor inwoners die onjuist beoordeeld zijn en dus niet de juiste zorg ontvangen? De verwachting en de hoop is dat zij zich opnieuw melden en dat hun situatie opnieuw bekeken wordt met mogelijk een andere uitkomst. De praktijk laat echter zien dat velen niet opnieuw aankloppen en het dus moeten doen zonder de zorg en hulp die zij nodig hebben. Officieel kunnen zij bezwaar indienen maar ook dat is voor velen een onneembare drempel. Zij verdwijnen met hun zorgvraag uit beeld. Tevens is er een groot risico dat problematiek verergert met alle gevolgen van dien.

De SRT vraagt hier aandacht voor en hoort graag hoe de gemeente deze inwoners in beeld wil houden en hoe gezorgd wordt dat zij na een onjuiste inschatting opnieuw hun zorgvraag stellen.

- De SRT adviseert tevens een vaste procedure in te stellen waar inwoners en professionals die niet gehoord zijn en waar niet de juiste zorg is geboden terecht kunnen.
- Daarnaast adviseren we korte lijnen te houden met de professionals en vrijwilligers die werkzaam zijn in de wijk en proactief te reageren op dergelijke signalen.

- *Op en neer tussen Toegang en sociale basis*

Een specifiek punt van zorg en waar wij dus ook aandacht voor vragen is het volgende. De Toegang verwijst naar de sociale basis. De sociale basis geeft aan dat zij niet de deskundigheid hebben om dit op te pakken en zij verwijzen terug naar de Toegang. De Toegang blijft echter vinden dat de sociale basis de juiste plaats is voor deze vraag. De inwoner is hier het slachtoffer van. Deze wordt op en neer gestuurd met het risico dat ondertussen problemen verergeren en heeft geen middel om dit te doorbreken. Zelfs ondersteunende professionals geven aan dat zij hierin vastlopen.

- De SRT adviseert een duidelijke route en oplossing te formuleren, zodat inwoners en professionals dit kunnen doorbreken en er sneller een oplossing geboden wordt. Dit is winst wat betreft frustratie maar ook tijdswinst voor zowel toegangsmedewerkers als inwoners als ondersteunende professionals.
- De SRT adviseert dat het dossier van inwoners die verwezen worden naar de sociale basis niet afgesloten wordt. De toegangsmedewerker volgt de inwoner totdat blijkt dat dit de juiste oplossing is voor de gestelde vraag.

- *Netwerken en overbelasting*

We horen van diverse personen en organisaties dat netwerken momenteel overvraagd worden. Er wordt snel en veel verwezen naar familie om iets te regelen, als er een tolk nodig is moet men daar zelf voor zorgen, er wordt vanuit gegaan dat kinderen zorgtaken op zich nemen ook al wonen ze ver weg of hebben ze zelf een druk leven. Het is bekend dat zelfredzaamheid vaak overschat wordt. Tevens weten we dat veel mantelzorgers overbelast worden/zijn.

- De SRT adviseert een zorgvuldige en realistische inschatting van wat het gezin en familie zelf op kan vangen. Draagkracht en draaglast moeten in evenwicht blijven.

<sup>4</sup> SRT-advies “Verordening Wmo gemeente Tilburg 2023”, september 2022

<sup>5</sup> SRT-advies “Verordening jeugdhulp gemeente Tilburg 2023”, september 2022

- *Financiële gevolgen voor inwoners*

De SRT vraagt zich of en zo ja, welke financiële gevolgen er voor inwoners kunnen zijn. Is het mogelijk dat een inwoner die nu recht heeft op een maatwerkvoorziening zonder eigen bijdrage volgend jaar verwezen wordt naar een algemene voorziening waar (kleine) kosten aan verbonden zijn?

- De SRT vraagt om duidelijk aan te geven of inwoners als gevolg van de andere inrichting van de zorg komen te staan voor extra kosten. Voor inwoners met een laag inkomen is zelfs een kleine bijdrage een drempel. Denk hierbij bijvoorbeeld aan koffie/thee bij een buurtactiviteit.
- De SRT adviseert om alert te zijn op extra kosten voor inwoners die een drempel vormen voor deelname. Zorg dat deze kosten door de gemeente, de wijk of een organisatie betaald worden.

### *Inwoners*

Zoals we in het begin van het advies al aangaven en conform de opdracht aan de SRT ligt onze focus vooral op de gevolgen van al deze veranderingen voor inwoners. Structuren en procedures zijn het middel om inwoners snel en goed te helpen als zij vragen hebben.

- *Wat betekenen deze verandering voor inwoners?*

De doorontwikkeling van de Toegang Tilburg is logisch gezien alle andere veranderingen binnen het sociaal domein en de zorg. Het is ook van belang om de problemen binnen de zorg en het sociaal domein aan te pakken. Voor veel mensen zijn al die veranderingen lastig en moeilijk te volgen. Er komen veel termen op tafel, er worden nieuwe aan toegevoegd. Er ontstaan nieuwe functies, taken wijzigen, zoals in dit geval die van de toegangsmedewerkers. Inwoners maar ook professionals (zelfs toegangsprofessionals) zien door de bomen het bos niet meer. Inwoners willen graag weten waar ze terecht kunnen en aan wie ze een vraag kunnen stellen, hoe die opgepakt wordt en wie wat gaat doen. Door steeds te wisselen van termen en taken, en door procedures te veranderen, wordt het voor een groep mensen moeilijk, zo niet onmogelijk, om dit nog te overzien. Dit werpt drempels op voor het vertellen van zorgen en het stellen van vragen. Wij vragen uw aandacht hiervoor.

- Wij adviseren u de komende periode wel steeds actief te werken aan verbeteringen van het systeem maar te zorgen dat het voor inwoners ‘rustig’ blijft.

- *Traject langer – korter*

Een belangrijk aandachtspunt is hoe het traject van een inwoner nu vorm gegeven wordt en hoeveel tijd er verstrijkt tussen een eerste vraag en de oplossing van de vraag en/of het bieden van zorg en ondersteuning.

Wat wij horen van inwoners en organisaties is dat het werken met het versnelde traject efficiënt en prettig verloopt. Dat is uiteraard goed om te horen en winst voor inwoners.

De doelstelling is stappen uit het traject te halen zodat het een stuk korter wordt. Die doelstelling is prima en het is efficiënt en terecht om enkelvoudige vragen snel en direct af te handelen

Daarnaast zien we dat het traject dat vanuit het medisch circuit gestart wordt, eerder langer dan korter lijkt te worden. Hieronder vindt u een gedeelte uit het SRT-advies over de “Verordening jeugdhulp gemeente Tilburg 2023”.

- *Medisch domein en hoog specialistische hulpverlening<sup>6</sup>*

Als huisartsen, medische specialisten en jeugdartsen een complexe zorgvraag krijgen dan moeten zij doorverwijzen naar de Toegang. Een toegangsmedewerker pakt dit op en gaat aan de slag met een integrale vraaganalyse. Van belang is dat de voorgelegde vraag met een integrale blik bekeken wordt en dat andere levensgebieden en de thuis- en/of gezinssituatie worden meegenomen bij het opstellen van een plan van aanpak. Dit beoordelen wij positief. Een integrale visie en wijze van werken doet meer recht aan het dagelijkse leven van inwoners en biedt meer kansen om tot een passende en duurzame oplossing te komen.

---

<sup>6</sup> Advies “Verordening jeugdhulp gemeente Tilburg 2023”, september 2022



De SRT vraagt aandacht voor drie punten.

1. Een toegangsmedewerker is geen arts en mag op dat terrein niets vinden of beoordelen. Hoe wordt geborgd dat het medische aspect door artsen beoordeeld wordt en dat een toegangsmedewerker alleen zorg draagt voor de uitvoering van wat een arts voorgeschreven heeft?
2. Het traject voor inwoners is nu wel langer geworden. Eerst naar de huisarts, dan naar de Toegang, vervolgens een gesprek met de Combinatie en daarna naar een hulpverlener. Dit zijn de vier stappen en vier gesprekken waarbij een inwoner elke keer weer zijn of haar verhaal moet vertellen. Het betreft niet een grote groep jongeren maar wel een groep die juist veel en intense problemen heeft en daarom gebaat zijn met een korte en snelle route. De SRT ziet graag dat er nogmaals naar dit traject gekeken wordt en dat er gekozen wordt voor een kortere procedure.
3. In Tilburg zijn er huisartsen die al decennialang hun praktijk in een bepaalde wijk hebben. Deze huisartsen kennen soms meerdere generaties van de gezinnen en kennen de netwerken in de wijk. Hierdoor heeft de huisarts soms een heel goed beeld van de familiegeschiedenis en deze intergenerationele kennis mag niet verloren gaan. Daarnaast heeft de huisarts ook een niet te onderschatten vertrouwensband doordat inwoners van kleins af aan bij dezelfde huisarts komen. De SRT adviseert gebruik te maken van deze kennis van de huisartsen en dit in het systeem te borgen.

### **Rechten en positie inwoner**

- *Plan van aanpak wordt beschikking*

Om de bureaucratie te beperken en procedures sneller te maken, worden onnodige stappen uit het proces gehaald. Om deze reden worden plan van aanpak en beschikking in elkaar geschoven. Het is van cruciaal belang dat inwoners hiervan op de hoogte zijn. Het mag niet zo zijn dat inwoners een recht dat zij hebben niet kunnen gebruiken omdat zij er niet van op de hoogte zijn. Dit vraagt een zorgvuldige aanpak.

- De SRT adviseert hier duidelijk over te communiceren, zowel mondeling als schriftelijk.
- Inwoners moeten weten dat het plan van aanpak fungeert als beschikking en dat zij dus bezwaar kunnen maken. In elk plan van aanpak dient deze tekst dan ook opgenomen te worden. Daarnaast dienen toegangsmedewerkers dit ook uitdrukkelijk te bespreken met inwoners.
- Het is zinvol om aantal en inhoud van klachten en bezwaren te registreren en te analyseren om zo zicht te hebben op mogelijke veranderingen als gevolg van de andere werkwijze.
- De SRT adviseert een laagdrempelige procedure voor klachten en bezwaren in te richten. Het is van belang dit recht van inwoners goed te borgen.

- *Handtekening plan van aanpak/beschikking*

Het plan van aanpak wordt door inwoner en zorgverlener samen opgesteld. Er zullen situaties zijn waarin dit niet zo zal zijn of waarbij er verschil van inzicht is over wat er nodig is. Daarom is het van belang om te weten wat de status van de handtekening van de inwoner is. Tekent een inwoner voor gezien of voor akkoord? En als een inwoner het niet eens is met (een gedeelte van) het plan van aanpak, wat zijn dan de gevolgen als deze persoon niet tekent? Wordt dan de hulpverlening of zorg die nodig is gestart of moet er eerst voor akkoord getekend worden?

- De SRT adviseert duidelijkheid te bieden over de betekenis van de handtekening.
- Tevens adviseert de SRT om aan te geven hoe gehandeld moet worden als inwoner en zorgverlener het niet eens zijn.
- Tot slot moet aangegeven worden dat, ondanks het verschil van mening, er toch zorg beschikbaar gesteld wordt. Als zorg pas geleverd wordt nadat er een handtekening voor akkoord gezet is, betekent dit dat in situaties waarin snel zorg nodig is, een inwoner geen reële mogelijkheid meer heeft om een andere mening te hebben.

- *Klanttevredenheid inwoners*

Als SRT vinden wij de mening en de ervaringen van burgers van groot belang. Wat verloopt er volgens hen goed, waar hebben zij vragen bij, waar zijn ze tevreden over en waar zijn ze minder tevreden over, wanneer haken zij af?

Klanttevredenheidsonderzoeken zijn een middel om te onderzoeken of inwoners tevreden zijn over de zorg en hulp die zij ontvangen. De vraag die wij onszelf gesteld hebben is of deze onderzoeken ook de informatie brengen die wij van belang vinden en die wij nodig hebben. In maart 2021 heeft de SRT hierover een ongevraagd advies uitgebracht: “Burgers en klanttevredenheid”<sup>7</sup>. In dit advies richten wij ons met name op de Toegang maar onze aanbevelingen zijn breder inzetbaar.

Wij noemen hier een aantal kernpunten uit dat advies.

- Wij stellen klanttevredenheid van burgers centraal en komen zo tot een perspectiefwisseling: klanttevredenheid vanuit de optiek van de inwoner en minder vanuit het perspectief van de (zorg)organisatie of de verplichte toetsing.
- De SRT is benieuwd naar de totale dienstverlening – vanaf het eerste telefoontje tot er een oplossing geboden wordt. Wij willen van inwoners horen hoe zij het proces van aanvragen, de begeleiding en de dienstverlening ervaren én of de geboden oplossing voor hen ook echt een oplossing is en duurzaam is gebleken.
- Ook de ervaringen van inwoners die een vraag hebben gesteld en naar de sociale basis zijn verwezen dienen meegenomen te worden.
- Zorg ervoor dat ook mensen die niet digitaal-vaardig zijn, minder-talig zijn, laaggeletterd zijn of Nederlands niet als eerste taal hebben hun ervaringen kunnen delen en dus ook gehoord worden.
- De SRT adviseert om burgers een betekenisvolle plaats te geven bij het opzetten van deze klanttevredenheidsonderzoeken.
- De SRT adviseert om gebruik te maken van de kennis en ervaring van burgers en als gesprekspartner te betrekken bij de resultaten van deze klanttevredenheidsonderzoeken. Gemeente en inwoners samen komen waarschijnlijk ook tot betere voorstellen om beleid en uitvoering te verbeteren.
- Misschien is het tijd om ook het woord klanttevredenheid te veranderen en te spreken over bijvoorbeeld “evaluatieonderzoek Toegang Tilburg door inwoners”.

### Tot slot

Wij hopen dat de voorgestelde wijzigingen leiden tot een beter functionerende Toegang Tilburg en tot een zorgveld dat sneller en efficiënter zorgvragen van inwoners op kan pakken. En we hopen ook dat medewerkers van de Toegang met meer plezier en voldoening hun werk kunnen doen. Dat is immers essentieel om elke dag weer met frisse zin voor de inwoners van Tilburg aan de slag te gaan en slimme oplossingen te bedenken.

Uiteraard wil de SRT graag betrokken blijven bij de verdere ontwikkeling van de Toegang Tilburg. Daarbij zijn wij met name geïnteresseerd in de concrete uitwerking van dit raadsvoorstel. Het gaat uiteindelijk natuurlijk om hoe de concrete uitvoering vorm gegeven wordt want dat is wat inwoners in hun dagelijkse leven ervan zullen merken.

Mocht u nog vragen hebben over dit advies dan zijn wij natuurlijk altijd bereid hierover met u in gesprek te gaan.

Hoogachtend,  
namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,  
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.

<sup>7</sup> SRT-advies “Burgers en klanttevredenheid”, maart 2021  
[SRT-advies: “Burgers en klanttevredenheid” \(socialeraadtilburg.nl\)](https://socialeraadtilburg.nl)