

Sociale Raad Tilburg  
Spoorlaan 444  
5038 CH Tilburg

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

Tilburg, 2 mei 2023  
Betreft: SRT-reactie op "Evaluatie Tiip"  
Kenmerk: 23/013

Geachte wethouder Lahlah,

De Sociale Raad Tilburg (SRT) heeft het verzoek ontvangen om een reactie te geven op de evaluatie "Tilburg investeert in perspectief" (Tiip). U vindt het van belang om het perspectief van de SRT toe te voegen aan deze evaluatie en hoort graag onze aandachtspunten voor het vervolg op Tiip. De SRT geeft graag zijn reactie en hierbij ontvangt u deze.

Op 19 april 2023 heeft de beleidsadviseur bij de SRT een korte toelichting gegeven op de evaluatie Tiip. In het daaropvolgend gesprek hebben we samen een aantal vragen en aandachtspunten van de SRT besproken. In deze brief worden deze punten kort weergegeven met daarbij een aantal aandachtspunten voor het vervolg op de evaluatie van Tiip.

### *Algemeen*

Met Tiip heeft de gemeente Tilburg gekozen voor een koerswijziging. De laatste jaren zijn er met de invoering van Tiip mooie verbeterlagen gemaakt. De ingezette beweging van vertrouwen, nabijheid en maatwerk krijgt een structurele basis en is vastgelegd in de werkwijze van Werk en Inkomen. Met de invoering van Tiip heeft de klantregisseur de kans gekregen om de inwoner te leren kennen en om het maatwerk te bieden dat nodig is. Er zijn meer maatwerktrajecten en daardoor meer keuzemogelijkheden om aan te sluiten bij de wensen en behoeften van inwoners. Betaalde arbeid is niet meer het einddoel maar het gaat om participeren, om op een volwaardige manier mee te doen in de samenleving.

Dit heeft inwoners die gebruik maken van de Participatiewet ook wat opgeleverd en we zien dit terug in de gestegen tevredenheid. We begrijpen dat ook de meeste klantregisseurs blij zijn met de nieuwe werkwijze waardoor ze inwoners beter leren kennen en meer voor hen kunnen betekenen.

De SRT waardeert de visie en werkwijze van Tiip waarbij we het met name waardevol vinden om in het klanttevredenheidsonderzoek te lezen dat inwoners tevredener zijn dan voorheen. Dit is mooie winst en we kunnen dit dan ook van harte onderschrijven.

### *Signalen van inwoners*

Het zou heel mooi zijn als alle inwoners tevreden zouden zijn. Dat is niet zo en dat is natuurlijk ook wel logisch. We horen dus ook nog wel ervaringen van mensen die niet tevreden zijn, zich niet gehoord voelen en die geen passend traject aangeboden krijgen. Als de gemeente Tilburg verdere verbeteringen tot stand wil brengen, is het van belang deze verhalen te kennen. De vraag van de SRT is dan ook hoe deze ervaringen gekend en opgehaald kunnen worden. Wat hebben inwoners nodig om hun verhalen te kunnen vertellen? Welke mogelijkheden zijn er intern en extern om ongenoegen te uiten en klachten in te dienen?

- Het ondersteunen van inwoners bij gesprekken kan helpen om beter in beeld te krijgen wat iemand nodig heeft. Meedenkers zijn de aangewezen personen hiervoor. De vraag van de SRT is hoe vaak meedenkers bij gesprekken aanwezig zijn. Een andere vraag is of inwoners actief geïnformeerd worden over de mogelijkheid om iemand mee te nemen naar een gesprek of een meedenker te vragen?

- Het Sociaal Meldpunt Tilburg is een plaats waar inwoners hun signalen af kunnen geven. Wordt dit actief gecommuniceerd naar inwoners zodat zij gebruik kunnen maken van deze mogelijkheid?
- Intern is er natuurlijk de mogelijkheid om klachten in te dienen. Het is van belang dat deze goed toegankelijk is en dat een inwoner onafhankelijke ondersteuning kan krijgen in deze procedure.
- In een eerder advies hebben wij al gewezen op het belang om op eigen verzoek te kunnen wisselen van klantregisseur. Ook nu willen we dit graag weer onder uw aandacht brengen.

### *Belang van verhalen van inwoners*

Op allerlei manieren worden er data verzameld en er worden klanttevredenheidsonderzoeken gehouden om beter te weten hoe er gewerkt wordt en wat dit betekent voor inwoners. Naast het verzamelen van data zijn verhalen van betrokken inwoners van net zo groot belang. Zij alleen immers kunnen vertellen hoe het beleid daadwerkelijk uitwerkt en wat het hen wel of niet oplevert. De SRT benadrukt dat de verhalen van inwoners een wezenlijke bijdrage leveren aan het totaalbeeld van beleid en uitvoering. Naast de data horen dus evenveel verhalen van inwoners te staan.

### *De beweging naar de wijken*

De ontwikkelingen in het sociaal domein zijn met name gericht op het werken in wijken en op de sociale basis. De gemeente investeert meer in wijken en in de sociale basis en verwacht dat daar ook meer gebeurt. Het lijkt ons logisch dat ook Werk en Inkomen deze beweging volgt.

Inwoners kunnen nu kiezen waar zij hun gesprekken willen voeren. We begrijpen uit de toelichting door de beleidsadviseur dat er de laatste jaren gezocht is naar wat er mogelijk en werkbaar is. Klantregisseurs zijn meer in wijken aanwezig geweest maar dit is gedeeltelijk teruggedraaid door hoe het in de praktijk verliep. Daarnaast kiest een grote groep inwoners voor de anonieme, stedelijke locatie omdat zij juist niet in de eigen wijk dit gesprek willen voeren. Aanwezig zijn in wijken is laagdrempelig en sommige mensen komen daar juist veel gemakkelijker naartoe. Daarnaast is het dus zinvol om een stedelijke locatie te behouden voor mensen die juist dat prettig vinden en waar anonimiteit is voor hen die dat nodig hebben.

Wij zien kansen voor inwoners als klantregisseurs in wijken werken en die wijken ook goed kennen. Bij Tiip is participatie naar vermogen het uitgangspunt. Participatie is breder dan enkel betaald werk: het gaat om meedoen en om binnen het eigen vermogen een waardevolle bijdrage te leveren aan de samenleving. Vrijwilligerswerk en mantelzorg zijn belangrijke onderdelen van wat er in die sociale basis gebeurt.

De SRT ziet hier kansen om participatietrajecten op een zinvolle manier in te zetten in de sociale basis. Als klantregisseurs weten welke vragen er leven in een wijk kunnen zij ook gericht personen bemiddelen naar een passend traject in die wijk. Het wordt dan mogelijk om mensen dichtbij huis te laten participeren en dit kan mooie matches tussen inwoners en behoeften in de wijk opleveren. Dit is winst zowel voor de inwoner als de wijk of buurt waar iemand woont. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat de behoefte en mogelijkheden van de inwoner centraal blijven staan en dat er een goede match gemaakt wordt met de vragen uit de sociale basis. Een ander aandachtspunt is dat er geen sprake mag zijn van verdringing van betaalde arbeid. Tot slot kan het soms voor iemand passender zijn om buiten de eigen wijk te participeren. Redenen hiervoor kunnen bijvoorbeeld zijn dat een persoon 'anoniemer' wil blijven en juist niet in de eigen wijk aan de slag wil of dat door buiten de wijk aan het werk te gaan de wereld van de inwoner wordt vergroot.

De SRT ziet dan ook graag dat klantregisseurs aansluiten bij de beweging naar de wijken en daar zichtbaar, laagdrempelig en aanspreekbaar aanwezig zijn.

### *Klantregisseurs en rol binnen het sociaal domein*

Door de wachttijden bij andere partners binnen het sociaal domein kunnen inwoners niet altijd doorstromen naar de hulp en zorg die zij nodig hebben. Klantregisseurs nemen dan soms een extra taak op zich door inwoners wat langer ondersteuning te bieden. Deze extra ondersteuning valt buiten hun reguliere takenpakket en komt dus bovenop hun volle caseload. In de evaluatie wordt aangegeven dat de rol en opdracht van de klantregisseurs opnieuw bekeken wordt en dat deze wat strakker omschreven zal worden.

De SRT is blij dat klantregisseurs oog hebben voor deze individuele situaties en daarin aan inwoners iets bieden. Het is tevens terecht dat naar de opdracht van klantregisseurs gekeken wordt en duidelijker omschreven wordt wat wel en wat niet tot hun takenpakket behoort.

De zorg van de SRT is wat dit in de huidige omstandigheden, namelijk met wachttijden en een zorgveld dat voorlopig niet functioneert zoals het zou moeten, betekent voor inwoners. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle partners in het sociaal domein om inwoners die zorg of hulp nodig hebben die zorg ook te bieden. Als dat niet lukt, wie biedt die inwoners dan ondersteuning totdat de benodigde zorg of hulp wel geboden wordt? Wie is verantwoordelijk voor de ondersteuning bij het ontbreken van zorg en hulp?

De oplossing ligt niet in het afbakenen van taken want dat leidt tot loze tussenruimtes waar niemand verantwoordelijk is. Het vraagstuk dat er ligt is hoe de partners op het sociaal domein samen zorgen dat niemand tussen wal en schip valt.

De SRT vraagt hier uw aandacht voor. De SRT is, zoals eerder gezegd, zich ervan bewust dat deze extra aandacht en ondersteuning niet tot het takenpakket van de klantregisseur behoort maar onze zorg geldt de inwoners die ondersteuning nodig hebben. Deze oproep geldt dan ook voor alle partners binnen het sociaal domein om samen te zorgen voor een hecht sociaal vangnet zodat er daadwerkelijk geen inwoners tussen wal en schip vallen. Het is van groot belang om meer samenhang binnen het sociaal domein tot stand te brengen, wachtlijsten weg te werken en de integrale dienstverlening te verbeteren. Al met al hopen we dus dat met het wijkgericht werken er ook daadwerkelijk integraal gewerkt gaat worden.

### *Caseload*

De geïntensiveerde werkwijze, de grootte van de caseload en de extra ondersteuning die klantregisseurs bieden: dit wordt door veel klantregisseurs als “zwaar” ervaren. We zijn ons bewust van het dilemma tussen het aantal inwoners per klantregisseur, het aantal klantregisseurs dat nodig is en de financiën die daarbij horen.

De SRT wil toch graag pleiten voor een kleinere caseload om zo nog beter de verbinding te kunnen maken met de inwoners en hun ondersteuningsvraag. Die verbinding en kennis leiden tot meer mogelijkheden voor inwoners om volwaardig deel te nemen aan de Tilburgse samenleving.

### *Arbeidsmarkt en visie op langere termijn*

In hoofdstuk 2.2.2. van de evaluatie Tiip staat dat er wordt gekeken of er ook in andere sectoren dan de logistiek groepsdetacheringen opgezet kunnen worden. De SRT snapt dat de logistieke sector kansen biedt en we weten dat daar ook openstaande vacatures zijn die vanwege de gestelde kwalificatie-eisen soms niet makkelijk te vervullen zijn.

De SRT vraagt zich af met welk beeld en welke ambitie de gemeente Tilburg zich (landelijk) wil profileren. Al eerder hebben we gemerkt dat de gemeente Tilburg als het de arbeidsregio betreft veel aandacht heeft voor de logistieke sector. Tilburg heeft echter een mooie en diverse arbeidsmarkt met daarin bijvoorbeeld veel onderwijs en zorg. De SRT adviseert de gemeente Tilburg om zich juist met deze werksoorten landelijk te profileren. Dit kan bijvoorbeeld helpen om inburgeraars te verwelkomen die graag in deze sectoren aan de slag willen gaan. Daarnaast kan het organisaties inspireren en helpen om breder en diverser te werven.

### *Ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis*

Ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis zijn voor de SRT van groot belang. Het erkennen van de kennis die inwoners hebben en een beroep op hen doen om deze in te zetten om verbeteringen tot stand te brengen, zijn zowel voor de inwoner als voor de organisatie en gemeente waardevol.

We zien dat ervaringsdeskundigen wel incidenteel ingezet worden en dat is een mooie ontwikkeling. De SRT adviseert om nog meer gebruik te maken van ervaringsdeskundigen en deze structureel in te bedden in de organisatie.

Een ander, aanvullend aandachtspunt is ervaringskennis. Ervaringskennis betreft ook kennis die aanwezig is bij professionals en die intern ingezet kan worden bij het ontwikkelen van beleid en uitvoering.

Dit vereist wel dat de organisatie zorgt voor een werkomgeving waarin dit mogelijk is. Het gaat dan om anders kijken naar kennis, zorgen voor een veilige werkomgeving waarin medewerkers zich uit kunnen en durven spreken en een werkwijze die hier ruimte voor biedt.

De SRT gaat graag het gesprek hierover aan met Werk en Inkomen. Enerzijds zijn we benieuwd welke acties al ingezet zijn en anderzijds willen we meedenken over nieuwe mogelijkheden om ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis nog beter en meer in te zetten en te borgen in de organisatie.

Een kans die wij bijvoorbeeld zien, is om mensen die uitgestroomd zijn na een aantal maanden te benaderen met de vraag of zij hun kennis en ervaring in willen zetten voor het verbeteren van processen van Werk en Inkomen. Een optie is om een flexibele poule te vormen die gevraagd kan worden om mee te denken over bepaalde vraagstukken. Er vindt steeds nieuwe aanwas plaats en personen kunnen hier bijvoorbeeld twee jaar deel vanuit maken. Het aanbod van de SRT is om hierover mee te denken en samen te zoeken naar een goede borging van ervaringskennis waaronder de inzet van ervaringsdeskundigen.

### *Verbeteringen*

In de evaluatie wordt aangegeven dat verbeteringen nog mogelijk en ook nodig zijn. De SRT vraagt met name aandacht voor het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners: de aandacht voor het verhaal van de inwoner en duidelijkheid van informatie en procedures.

Het verbaast ons dat binnen de Menss-trajecten het niet de inwoner is die zelf kan aangeven bij welke organisatie hij of zij aan de slag wil. Aansluitend bij de uitgangspunten van Tiip lijkt ons dat een logische route. De SRT ziet dan ook graag dat dit aangepast wordt in de procedures en dat dit geregeld wordt in de nieuwe aanbesteding.

Het uitbreiden van het aantal ontwikkelplekken zien wij ook als een kans voor inwoners. We ondersteunen dan ook graag de uitbreiding ervan.

### *Beleid verankeren*

De SRT is blij met de ontwikkelingen van de laatste jaren die verbeteringen hebben gebracht voor inwoners. De succesfactoren hierbij zijn: meer vertrouwen, aandacht en tijd voor de inwoner, aansluiten bij de intrinsieke motivatie en nadruk op participatie in plaats van op betaalde arbeid. Zoals ook aangegeven wordt in de evaluatie, daar zijn zeker nog verbeteringen in aan te brengen.

De SRT pleit ervoor om deze basisprincipes, dit beleid en deze uitvoering stevig te verankeren.

Duidelijk is dat hier geen garanties voor gegeven kunnen worden en dat nieuwe ontwikkelingen en andere politieke keuzes hier invloed op kunnen en zullen hebben. De vraag blijft wel staan hoe we nu dit beleid zo goed mogelijk kunnen borgen, dit nog verder kunnen ontwikkelen en verstevigen.

De eerste stap is, en deze wordt nu natuurlijk ook al gezet, deze visie en werkwijze vastleggen in de structuren en de betrokkenheid en inzet van inwoners opnemen in procedures.

De SRT wil deze zorg om stevige borging van het perspectief van inwoners ook graag in een breder kader plaatsen. Als we dit vanuit een bredere visie benaderen en daar ook de ontwikkelingen op het sociaal domein en in de samenleving bij betrekken en aansluiten bij de huidige bewegingen naar wijken en meer zeggenschap voor burgers (burgerberaden) dan zijn en ontstaan er meer kansen. Als we structuren bouwen vanuit de sociale basis en vanuit inwoners dan wordt het niet alleen bij Werk en Inkomen vastgelegd maar wordt zeggenschap van inwoners, de visie dat inwoners centraal staan, dat er aangesloten wordt bij hun vragen en dat de gemeente en organisaties faciliteren en ondersteunen de vanzelfsprekende visie en werkwijze. Dat geeft een stevigere verankering en biedt inwoners op meerdere domeinen meer zeggenschap en perspectief.

### *Tot slot*

Een aantal aandachtspunten in onze reactie zijn breder dan Tiip. De SRT vindt het van belang om breder te kijken om zo een integrale visie en werkwijze te stimuleren.

Mocht u naar aanleiding van de SRT-reactie nog vragen hebben dan horen wij die graag.

Hoogachtend,  
namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,  
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.