



Onderwerp	Datum
Reactie op advies 'Evaluatie Tiip'	11 juli 2023
Ons kenmerk	Uw kenmerk

Sociale Raad Tilburg
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

Doorkiesnummer

E-mail
Nienke.de.lange-hoogstraaten@tilburg.nl

Postadres	Bezoekadres
Postbus 90155	Spoorlaan 181
5000 LH Tilburg	

Geachte heer Van den Berg,

Wij danken u hartelijk voor uw advies op de evaluatie Tiip en het gesprek dat u eerder ambtelijk met ons heeft gevoerd. Hierbij ontvangt u onze reactie op uw advies. In het onderstaande lichten wij puntsgewijs toe hoe wij uw aandachtspunten en opmerkingen hebben verwerkt.

Algemeen

Wij zijn blij te lezen dat ook u vertrouwen heeft in de koerswijziging die wij met de invoering van Tiip en de beweging van nabijheid, vertrouwen en maatwerk hebben ingezet en dat u de verbeterlagen en verhoogde klanttevredenheid herkent.

Signalen van inwoners

U geeft aan dat u daarnaast ervaringen hoort van mensen die niet tevreden zijn, zich niet gehoord en niet passend ondersteund voelen. Dat vinden wij uiteraard heel jammer. Tiip is juist bedoeld om vanuit nabijheid mensen te horen en te ondersteunen op maat, dus passend bij de situatie.

Sinds 1 januari van dit jaar heeft iedere uitkeringsgerechtigde een klantregisseur, die in samenspraak met onze inwoner een plan van aanpak opstelt. De klantregisseur is dan ook in de eerste plaats de aangewezen persoon waar de inwoner met diens verhaal terecht kan. Als ze er samen niet uitkomen, kan de inwoner altijd een verzoek indienen tot wisseling van klantregisseur. Een dergelijk verzoek bij de teammanager wordt serieus onderzocht en indien nodig ook gehonoreerd.

Uiteraard staat voor iedere inwoner de klachtenprocedure en de mogelijkheid van bezwaar/beroep open. Maar ons streven is altijd om te proberen, vanuit een goed contact met onze inwoners, officiële juridische procedures te voorkomen.

Inwoners mogen zich altijd laten ondersteunen door derden als ze dit prettig vinden in het contact met de gemeente. Onze medewerkers zijn hiervan op de hoogte en stimuleren dit ook, zeker als dat helpt om beter in beeld te krijgen wat er nodig is of de inschatting is dat onze inwoner dit nodig heeft. De mogelijkheid om signalen door te geven aan het Sociaal Meldpunt en ook de mogelijkheid tot ondersteuning van de Meedenkers zijn intern bekend, maar we gaan het nogmaals onder de aandacht brengen. Daarnaast zullen we deze mogelijkheden vanaf nu periodiek opnemen in onze nieuwsbrief aan bijstandsgerechtigden, die te vinden is op de website van de gemeente en op de Wegwijzer.

We delen bovendien uw visie dat verhalen van inwoners net zo belangrijk zijn als andere data. Gezamenlijk geven ze een goed beeld van waar we staan. Dit is gemeente breed een aandachtspunt en we proberen dit steeds zo goed mogelijk toe te passen. We stellen voor dat we bij de volgende evaluatie de verhalen van inwoners explicieter opnemen in de uiteindelijke tekst van de evaluatie.

De beweging naar de wijken



Onze klantregisseurs laten de situatie van de inwoner leidend zijn voor de locatie van de gesprekken. Dit kan zijn in de wijk, bij de inwoner thuis, bij een werkgever, kortom: ook dit is maatwerk. Overigens kiezen veel klanten zelf graag voor de centrale locatie.

Wij zijn het met u eens dat het belangrijk is dat de klantregisseurs kennis hebben van de mogelijkheden in de wijk om zo de klant zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, zeker als het gaat om maatschappelijke participatie. Klantregisseurs zijn daarom aanwezig in de wijkcentra als dat nodig is. Werk en Inkomen participeert via Verbindende Schakels ook in de Toegangsteams, waar veel kennis is over de wijken en over met name de kwetsbare inwoners. Op deze manier wordt veel kennis uitgewisseld en op maat ondersteuning geboden in de wijken. Ook dit is altijd maatwerk: het moet passen bij de situatie van de inwoner.

Klantregisseurs en rol binnen het sociaal domein

U vraagt zich al wat er gebeurt als de benodigde zorg op dat moment niet geboden kan worden, 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? Het is de taak van de klantregisseur om, als een vorm van zorg niet past, te zoeken naar een alternatief. Een klantregisseur – en dat geldt overigens ook voor de andere medewerkers van de Toegang – zal een klant niet zomaar 'loslaten'. Als een klant moet wachten op zorg of ondersteuning, zorgt de klantregisseur dat deze contact houdt met de klant. We zijn daarbij wel rolvast: we voeren regie maar nemen de hulpverlenende rol niet over.

Caseload

We zien dat de investering vanuit nabijheid, vertrouwen en maatwerk effect heeft en herkennen daarom ook uw wens dat meer verbinding en kennis kan leiden tot nog betere ondersteuning van de klant. We zien dat inwoners stappen kunnen en willen zetten op weg naar activering en talentontwikkeling. Dat geldt voor de inzet die klantregisseurs plegen, maar ook voor instrumenten zoals de Menss-trajecten. In 2024 en 2025 bekijken we hoe de maatschappelijke participatie vanuit de huidige caseload en de vraag naar Menss-trajecten zich ontwikkelen. In deze periode starten we ook met het in het in het Bestuurskkoord aangekondigde onderzoek naar de ideale caseload voor klantregisseurs.

Voor wat betreft de keuze binnen de Menss-trajecten: Alle bijstandsgerechtigden hebben informatie gekregen over de website www.werkeninkomentilburg.nl en zij kunnen daar zelf de beschikbare instrumenten bekijken. We bespreken een aanmelding voor Menss-trajecten altijd met de inwoners en zij mogen ook zelf voorkeuren aangeven, mits passend en beschikbaar. De nieuwe aanbesteding is gestart en we hebben hierin aandacht gevraagd voor uw zorg dat mensen niet zelf mogen kiezen.

Arbeidsmarkt en visie op langere termijn

U vraagt zich af of Tilburg zoveel nadruk moet leggen op de logistieke sector. Wij zijn het met u eens dat Tilburg naast de logistiek ook andere kansrijke sectoren heeft. Binnen WSP hanteren we de kanssectoren techniek, transport en logistiek, zakelijke dienstverlening/leisure en zorg. We richten ons regiobreed op de opgave om op het juiste moment, de juiste mensen met de juiste kwalificaties beschikbaar te hebben voor de werkzaamheden die er zijn. Oftewel, alle sectoren waarin werk is voor inwoners zijn van belang voor Tilburg en de gehele arbeidsmarktregio en ons doel is een zo goed mogelijke match te maken. We herkennen niet het beeld dat we meer nadruk leggen op de logistieke sector dan de overige kanssectoren.

Ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis

Wij vinden de kennis die u heeft van ervaringsdeskundigheid en -kennis heel waardevol. We zetten ervaringsdeskundigheid af en toe in binnen de gemeente, vooral incidenteel. Binnen de afdeling Werk en Inkomen zetten we regelmatig klantpanels in. Dat hebben we bijvoorbeeld gedaan tijdens het maken van de Wegwijzer, gedurende het project Meedoen tot aan je pensioen en het project Helder



Beschikken. Ook betrekken we steeds meer onze inwoners bij aanpassingen in onze dienstverlening. Bij het digitaliseren van de inkomstenverklaring hebben we inwoners betrokken in de testperiode. Dat doen we nu bij de aanpassing van het wijzigingsformulier weer. We zouden het erg waardevol vinden met u in gesprek te gaan over hoe we zowel ervaringsdeskundigheid als ervaringskennis nog vaker en structureler in kunnen zetten.

Beleid verankeren

U geeft aan dat u het belangrijk vindt dat de zeggenschap van inwoners, de visie dat inwoners centraal staan, dat wij aansluiten bij hun vragen en daarin een faciliterende rol aannemen de vanzelfsprekende visie en werkwijze wordt. Dit onderwerp heeft grote aandacht in de gemeente Tilburg. De ambitie is om de belangen en wensen van inwoners en bedrijven meer centraal te stellen, hen eerder te betrekken en bij bepaalde projecten mee te laten beslissen. Dat vraagt een omslag waarbij inwoners en bedrijven, bestuur, ambtelijke organisatie en de partners in de stad, ondersteund moeten worden. Daar zetten we op in.

Wij hopen hiermee voldoende en naar uw tevredenheid te hebben gereageerd op uw aandachtspunten en vragen. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van onze reactie, horen wij dit graag en gaan we graag weer met u in gesprek. Sowieso, zoals genoemd, spreken we u graag over ervaringsdeskundigheid en -kennis.

Met vriendelijke groet,

namens het college,

Esmah Lahlah
wethouder