



Sociale Raad Tilburg

Sociale Raad Tilburg'
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

Gemeente Tilburg
College van burgemeester en wethouders
Tav. wethouder dhr. R. Dols
Postbus 90155
5000 LH Tilburg

Tilburg, 31 mei 2021
Betreft: SRT-advies kadernota "Bieden van Passende Ondersteuning 2021-2024"
Kenmerk: 21/014

Geachte wethouder Dols,

Hierbij ontvangt u van de Sociale Raad Tilburg (SRT) het door u gevraagde advies over de conceptkadernota "Bieden van Passende Ondersteuning 2021-2024". Dit advies is gebaseerd op de conceptversie die wij op 29 april 2021 ontvangen hebben en de toelichting daarop door de verantwoordelijke adviseur en teammanager.

Algemeen

De afgelopen maanden heeft de SRT diverse adviezen uitgebracht: advies over "Raadsvoorstel Uitgangspunten inkoop sociaal domein", de kadernota "Stimuleren persoonlijke ontwikkeling", de kadernota "Ingrijpen bij crisis en onveiligheid 2021-2024", het "Concept Raadsvoorstel 'Het nieuwe normaal'" en het ongevraagde advies "Burgers en klanttevredenheid". De kadernota's en raadsvoorstellen betreffen beleid en thema's die nauw verbonden zijn met elkaar, namelijk de ontwikkelingen op het sociaal domein en de visie op de nabije toekomst met name wat betreft de sociale basis. Dit betekent ook dat in de SRT-adviezen een aantal thema's steeds aan de orde gesteld worden omdat ze steeds weer van belang zijn. In het advies wat u nu ontvangt, zullen we dan soms ook terugverwijzen naar eerdere, recent uitgebrachte adviezen.

Passende ondersteuning

Passende ondersteuning wordt ingezet als inwoners met vragen en problemen niet in hun eigen omgeving en niet met behulp van basisvoorzieningen geholpen kunnen worden. De gemeente is dan nodig om het evenwicht tussen draagkracht en draaglast te (her)vinden. In deze kadernota geeft u aan dat u passende ondersteuning wil benaderen vanuit integraliteit en samenhang. De SRT vindt dit, gezien de werkelijkheid van inwoners, de meest vanzelfsprekende keuze en onderschrijft dit uitgangspunt dan ook. Het is van belang en logisch om aan te sluiten bij de leefwereld en behoeften van inwoners, bij wat er al geregeld is om mensen heen. Tevens is het van belang om de synergie tussen verschillende oplossingen voor diverse problemen die er mogelijk spelen te versterken, zoals ook aangegeven wordt in de kadernota.

Werk kan de beste zorg. We weten dat voor zeer veel mensen werk van groot belang is, om redenen van bestaanszekerheid, zelfontplooiing en om een bijdrage aan de samenleving te leveren. Mensen met werk hebben minder zorg nodig dan mensen zonder werk. Tegelijkertijd weten we dat werk vaak pas mogelijk is als goede zorg geregeld is en urgente problemen aangepakt zijn. De gemeente Tilburg heeft participeren, meedoen in de samenleving benoemd als een fundamentele waarde. Deze aandachtspunten en waarden moeten meegenomen worden in de afweging of en welke hulp en ondersteuning nodig is. Zo hebben mensen met een beperking soms huishoudelijke hulp nodig om deel te kunnen (blijven) nemen aan de samenleving.

De SRT adviseert om deze uitgangspunten en waarden duidelijker te formuleren in het afwegingskader van de medewerkers van de Toegang.

Afhankelijk van de individuele situatie zal bepaald moeten worden waar de prioriteiten dienen te liggen. De SRT adviseert dan ook integraliteit en samenhang als belangrijke uitgangspunten te nemen en daarbij goed te luisteren naar wat inwoners aangeven: wat zijn volgens hen de urgente problemen? Welke oplossingen zien zij en welke hulp en ondersteuning hebben zij nodig om volwaardig deel te kunnen nemen aan de Tilburgse samenleving?

Een duurzaam en betaalbaar systeem

Uiteraard is het van belang om een duurzaam, betaalbaar en toekomstbestendig systeem in te richten. De SRT ziet, net als u, de noodzaak van voldoende financiële (rijks)middelen en het belang van bestuurlijke en staatsrechtelijke versterking van de positie van gemeenten. De SRT onderschrijft dan ook uw lobby om te komen tot een reële compensatie vanuit het Rijk voor de uitgaven in het sociaal domein. Tevens moet de gemeente de mogelijkheid hebben om zelf keuzes te maken over zaken als bijvoorbeeld een abonnementstarief. De SRT vindt het van belang dat de toegang tot zorg en hulp beschikbaar blijft voor mensen die die zorg en hulp nodig hebben en voor mensen met de lagere inkomens. De SRT adviseert dan ook om het systeem zo in te richten dat deze inwoners altijd een beroep kunnen doen op zorg en ondersteuning.

Normaliseren en passende ondersteuning

Normaliseren, gewone problemen gewoon oplossen, is de basis van het nieuwe systeem. De SRT heeft op 24 maart 2021 hier het advies "Het nieuwe normaal" over uitgebracht. Voor de inhoudelijke reactie van de SRT verwijzen wij u graag naar dit advies. U geeft in deze kadernota aan dat inwoners vanzelfsprekend tijdig, kwalitatief en laagdrempelig de professionele en specialistische ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. De praktijk is echter dat er wachtlijsten en wachttijden zijn en dat velen lang, te lang moeten wachten op de zo broodnodige hulp. De SRT verzoekt u deze realiteit te benoemen. De SRT wil graag van u horen wat de gemeente Tilburg gaat doen om die wachttijden en wachtlijsten weg te werken en te zorgen dat alle vragen en aanvragen van burgers, maar toch zeker de complexe en urgente vragen daadwerkelijk tijdig, kwalitatief en laagdrempelig en binnen afzienbare tijd beantwoord worden. U geeft aan dat het voor u vanzelfsprekend is dat inwoners de zorg ontvangen die zij nodig hebben. Het nieuwe denken over 'normaliseren' kan ertoe leiden dat inwoners die vanzelfsprekendheid niet meer zo ervaren. Het risico is dat sommigen afzien van het aanvragen van zorg omdat zij de boodschap van de gemeente wat betreft normaliseren zo begrepen hebben, namelijk dat men het zelf moet oplossen. Anderen zullen bij een geboden oplossing in de directe omgeving vinden dat dit niet de juiste hulp is als antwoord op hun vraag. De SRT adviseert dan ook alert te zijn op hoe 'normaliseren' opgevat kan worden door inwoners. Tevens adviseren wij te zorgen dat inwoners steeds de ruimte voelen hun (hulp)vragen te stellen en in gesprekken na te gaan of dit ook voor de inwoner de oplossing is die zij/hij voor ogen had.

Erkenning voor chronische problematiek en/of kwetsbaarheid

De SRT wil expliciet aandacht vragen voor inwoners met kwetsbaarheden waardoor zij een permanente hulpvraag hebben. Dit betreft fysieke, psychische, cognitieve, sociale of persoonlijke beperkingen die soms zichtbaar zijn maar vaak ook niet zichtbaar zijn. Iedere chronische ziekte, beperking en problematiek is anders en heeft tot gevolg dat er structurele, misschien levenslange, zorg en ondersteuning nodig is. Ook kan een hulpvraag door de tijd heen en door wijzigingen in de context veranderen. In de kadernota wordt omschreven dat passende ondersteuning gericht is op het hervinden van een evenwicht in draagkracht en draaglast. Mensen met een chronische problematiek hebben hier veelal levenslang professionele hulp bij nodig. Zoals wij in het SRT-advies "Het nieuwe normaal" zeggen, het bieden en krijgen van zorg en ondersteuning is óók normaal.

Reacties inwoners van Tilburg:

- Normaal is dat mensen een hulpvraag hebben.
- Normaal is dat mensen levenslang ondersteuning en/of zorg nodig hebben.

Uit: SRT-advies Concept Raadsvoorstel "Het nieuwe normaal" d.d. 24 maart 2021

Wij missen in deze kadernota de aandacht en erkenning van deze inwoners die noodgedwongen een blijvende hulpvraag hebben. Meestal kunnen inwoners na het ontvangen van tijdelijke hulp en ondersteuning hun leven weer zelfstandig voortzetten maar dat is niet altijd de situatie. De SRT adviseert het volgende:

- Erken en benoem de kwetsbaarheid van mensen.
- Erken dat sommige mensen, langdurig en soms levenslang ondersteuning en/of hulp nodig hebben.
- Richt het systeem hierop in.
- Wij adviseren u dringend om in situaties waarbij duidelijk is dat de gevraagde zorg blijvend nodig zal zijn maatwerk toe te passen en indicaties af te geven voor meerdere jaren. Dit betekent dat inwoners, zorgorganisaties en de Toegang niet onnodig worden belast met bureaucratie en herhaling van zetten.

Verantwoordelijkheid zorgaanbod en samenwerking

Er wordt in het nieuwe beleid gestuurd op een overzichtelijk veld van zorgaanbieders die zich gezamenlijk verantwoordelijk weten voor wat betreft het aanbieden en verlenen van zorg, hulp en ondersteuning voor een bepaald segment en/of een bepaald gebied. Dit gebeurt in samenwerking en afstemming met de aanwezige algemene (wijk)voorzieningen, de Toegang en uiteraard speelt ook de gemeente hier een rol in. De SRT wil hier een aantal risico's benoemen. Als het zorgaanbod ingericht wordt voor een bepaald gebied kunnen er tussen wijken verschillen ontstaan voor wat betreft beschikbaarheid van zorg en keuzemogelijkheden voor inwoners. Er is meer overleg nodig: het organiseren van zorg per gebied betekent dat zorgaanbieders deel moeten nemen aan al die verschillende overleggen per wijk/gebied waar ze voorheen één opdrachtgever hadden, namelijk de gemeente Tilburg. Hoe wordt voorkomen dat zorgaanbieders vooral kiezen voor de relatief 'makkelijke' wijken en hoe wordt er voor gezorgd dat zorgaanbieders ook in wijken met meer en complexere vragen een passend en voldoende zorgaanbod bieden? Onze zorg hierbij is dat voor elke Tilburger en in elke wijk voldoende en kwalitatief goede zorg beschikbaar moet zijn. Zorg per gebied mag niet leiden tot (ongewenste) verschillen in toegang en aanbod van zorg.

Het streven is natuurlijk dat er een aanbod komt dat beantwoordt aan alle vragen en dat ook alle vragen van inwoners opgepakt worden. Het is nu echter niet duidelijk wie verantwoordelijk is als vragen blijven liggen, als het aanbod niet dekkend is en wie de gaten die er ongetwijfeld zullen vallen, oppakt. De SRT vraagt zich dus af wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor dit hele proces en voor mogelijke omissies en moeilijk oplosbare problemen die door niemand opgepakt worden. De SRT adviseert dan ook om verantwoordelijkheden duidelijk te omschrijven en een eindverantwoordelijke te benoemen per segment of aandachtsgebied.

Een nieuwe opdracht voor de Toegang: scharnierpunt voor zorg en ondersteuning

De gemeente Tilburg ontwikkelt nieuw beleid wat betreft inkoop sociaal domein, sociale basis en normaliseren. Dit is enerzijds een noodzakelijke stap gezien de beperkte financiële middelen en toenemende vraag, anderzijds is het ook zinvol om te onderzoeken welke mogelijkheden de sociale basis biedt.

Deze beweging heeft uiteraard ook gevolgen voor de opdracht en het functioneren van de Toegang die een belangrijke positie inneemt in dit geheel. Het zogenaamde 'doorontwikkelen' van de Toegang is dan ook een logische vervolgstap.

- In het SRT-advies "Het nieuwe normaal" d.d. 24 februari 2021 zijn we ook ingegaan op de opdracht en rol van de Toegang. In het kader van deze nota richten wij ons in dit advies aanvullend daarop op de Toegang.

- We constateren dat er een klemsituatie is ontstaan. Alle betrokkenen, gemeente, Toegang, zorgorganisaties, werken met alle inzet en de goede intentie aan het bieden van goede en snelle zorg en hulp aan inwoners. Tegelijkertijd zien we dat het niet altijd oplevert wat gewenst is, namelijk die goede en snelle zorg en hulp. Wachtlijsten, wachttijden: dit zijn ongewenste effecten die niemand wil maar die wel zijn ontstaan. De SRT ziet het risico dat dit ook binnen het nieuwe beleid en uitvoering kan gebeuren. De SRT adviseert dan ook te zorgen voor een duidelijke, uitvoerbare, afgebakende en haalbare opdracht aan de Toegang zodat dit voorkomen wordt.

- De Toegang krijgt een andere opdracht. Dit betekent dat ook medewerkers een andere opdracht krijgen en dat hun rol in het proces en hun werkwijze anders wordt. Zij moeten de afweging maken wat gewoon en passend is en opgelost kan worden in de eigen omgeving, welke hulpvragen thuishoren bij algemene (wijk)voorzieningen en wanneer specialistische zorg nodig is. De SRT adviseert om te zorgen dat medewerkers voldoende werktijd krijgen voor die uitgebreidere gesprekken die zij moeten gaan voeren zodat zij ook het 'goede gesprek' kunnen voeren waarin zowel inwoner als medewerker tot haar/zijn recht kan komen. Dit betekent dus (veel) meer tijd om in gesprek te gaan met inwoners. Het betekent ook kennis hebben van de mogelijkheden in de directe omgeving van inwoners en kennis hebben van wijkprocessen. Aansluiten bij wijkteams en Dichtbij-teams lijken dan ook logische stappen. Inwoners hebben immers recht

op een oplossing van hun probleem, zoals u ook aangeeft in uw kadernota en de medewerkers van de Toegang moeten in staat worden gesteld die te bieden.

Een andere opdracht vraagt andere vaardigheden en andere deskundigheden. De SRT adviseert voldoende middelen in te zetten zodat medewerkers van de Toegang hun opdracht uit kunnen voeren. Dit betreft tijd en scholing zodat kennis en vaardigheden van medewerkers passen bij de nieuwe opdracht maar ook kennis van wijkprocessen en aansluiten bij wijkteams zodat zij in staat worden gesteld oplossingen in de directe leefomgeving van mensen te vinden.

- Er wordt hard gewerkt aan die nieuwe werkwijze binnen het sociaal domein. Van belang is dat medewerkers van de Toegang hier direct bij betrokken zijn. Door vanaf het begin hier samen aan te werken en samen die verantwoordelijkheid te dragen, ontstaat er een gezamenlijk gedragen basis, werkwijze en doelstelling. Hierdoor wordt beleid dichter bij de dagelijkse realiteit gebracht en worden medewerkers meegenomen in het nieuwe gedachtengoed. Zo worden beleid en uitvoering bij elkaar gebracht en is er winst voor zowel bij de medewerkers van de Toegang als bij de beleidsmedewerkers van gemeente Tilburg. De SRT adviseert om de medewerkers van de Toegang een rol van betekenis te geven vanaf het allereerste begin van het proces om te komen tot een nieuwe opdracht en nieuwe werkwijze van de Toegang.

Concretisering ten behoeve van de dagelijkse realiteit

In deze overkoepelende kadernota staan veel ambities beschreven en de SRT hoopt dat deze ambities ook daadwerkelijk gerealiseerd gaan worden voor de inwoners van Tilburg. De beschreven ambities hebben echter nog wel verdere uitwerking nodig. Eigen aan een kadernota is natuurlijk dat deze overkoepelend is en dat de concretisering binnen de diverse beleidsnota's en uitvoeringsprogramma's plaatsvindt.

Bij de SRT roept de kadernota een aantal vragen op die wij willen meegeven. De SRT adviseert om deze mee te nemen bij de concretisering en uitwerking binnen de beleidsnota's en uitvoeringsplannen.

- De SRT adviseert de gestelde ambities rondom de Toegang te formuleren in een goed doordacht uitvoeringsplan met concrete doelstellingen vanuit inwonersperspectief in plaats vanuit het systeem. Vragen die de SRT wil meegeven zijn:
 - We zien al jarenlang wachtlijsten en de ambitie om inwoners passende hulpverlening te bieden en wachtlijstvrij te zijn. Welke concrete acties gaan uitgevoerd worden zodat de gestelde ambities binnen korte tijd waargemaakt worden?
 - Wat houdt lichte ondersteuning geboden vanuit de Toegang precies in? Hoe lang duurt deze en voor wie is deze bedoeld?
 - Wat is de definitie van "alledaagse en normale problemen"?
 - Hoe wordt dit straks door de medewerker van de Toegang beoordeeld? Gaat de Toegang hiervoor een "gewoontemeetlat" hanteren?
 - Hoe gaan inwoners en medewerkers meegenomen worden in de nieuwe opdracht van de Toegang en binnen deze nieuwe beweging?.
- Een groot (landelijk) probleem is de beschikbaarheid van woningen. De gemeente Tilburg heeft plannen hieromtrent maar deze vergen tijd. Het gebrek aan woningen heeft op veel zaken een negatieve invloed waaronder op de doorstroom binnen beschermd wonen en de wachtlijsten. Het woningenprobleem brengt dilemma's en vraagstukken met zich mee zoals:
 - Weerstand in buurten
 - In welke wijken worden woningen geplaatst voor inwoners die kwetsbaar zijn?
 - Wat is de langetermijnvisie voor Tilburg en specifiek voor de verschillende wijken?
 - Hoe hebben inwoners inspraak hierbij en welke positie neemt de gemeente hierbij in? Gezien de beweging naar de sociale basis zijn het urgente vraagstukken en de SRT is benieuwd naar de concrete visie en uitvoering.

Burgers en klanttevredenheid

De SRT heeft op 29 maart 2021 het ongevraagde advies "Burgers en klanttevredenheid" uitgebracht. Juist in het huidige ontwikkelingsproces van de Toegang is het onderzoeken van de tevredenheid van inwoners van cruciaal belang. Dit is tevens een uitermate zinvol middel om de vinger aan de pols te houden wat betreft de ontwikkelingen en om zo nodig bij te sturen op basis van de ervaringen van inwoners. De belangrijkste punten uit dit SRT-advies zijn:

- In klanttevredenheidsonderzoeken moet zowel de beleving van inwoners als het functioneren van de Toegang bevraagd worden.

- 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. Om te weten of er een duurzame oplossing geboden is, is het zinvol om na een half jaar dit uit te vragen.
- Ook inwoners die een vraag stellen maar verwezen worden naar de sociale basis of naar hun eigen netwerk moeten meegenomen worden in de klanttevredenheidsonderzoeken. Voelen deze inwoners zich gehoord? Is de geboden oplossing de passende oplossing gebleken? Om te kunnen weten of de juiste 'indicaties' afgegeven worden, is het van essentieel belang dat deze ervaringen en waarderingen van burgers bekend zijn en meegenomen worden in de rapportages en evaluaties van de Toegang.

Term "uithuisplaatsing"

In de kadernota wordt de term "uithuisplaatsing" gehanteerd. De term uithuisplaatsing roept bij velen het beeld op van ouders die het niet lukt om voor hun kinderen te zorgen. Er zijn echter ook andere motivaties en redenen om te besluiten dat een kind (tijdelijk) niet bij zijn ouders kan verblijven.

De SRT adviseert te zoeken naar andere terminologie die meer recht doet aan deze situaties. "Uitwonende zorg" is mogelijk een term die passender is.

Inspraak en zeggenschap inwoners

Een sterke sociale basis die over voldoende middelen beschikt om inwoners directe en laagdrempelige ondersteuning te bieden; een Toegang die met een heldere en afgebakende opdracht vragen van burgers snel op kan pakken; en passende ondersteuning die daar waar dat nodig is tijdelijk of langdurig ondersteuning biedt zodat inwoners optimaal mee kunnen doen: dat is waar we samen naar toewerken en dat zal nog de nodige discussies, verschuiving van middelen en inzet vragen. Dit alles om inwoners snel de juiste en goede zorg te bieden zodat zij kunnen deelnemen aan de Tilburgse samenleving en daar op hun manier een bijdrage aan kunnen leveren.

Een laatste advies hierbij is: geef inwoners op alle mogelijk manieren inspraak en zeggenschap in die processen zodat er een draagvlak ontstaat en besluiten over beleid en uitvoering aansluiten bij de leefwereld van inwoners.

Tot slot

In dit SRT-advies stellen wij ook een aantal vragen en geven wij een aantal adviezen die concrete uitwerking behoeven. Wij gaan daarover graag verder in gesprek met u.

Mocht u naar aanleiding van dit advies vragen hebben, dan zijn wij natuurlijk altijd bereid aanvullende informatie te geven.

Hoogachtend,
Namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,
voorzitter Sociale Raad Tilburg.