



Sociale Raad Tilburg

Sociale Raad Tilburg
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

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

Tilburg, 15 september 2021
Betreft: Advies "Raadsvoorstel Toekomst Sociaal Meldpunt Tilburg"
Kenmerk: 21/025

Geachte wethouder Dols,

Hierbij ontvangt u van de Sociale Raad Tilburg (SRT) het door u gevraagde advies over het "Raadsvoorstel Toekomst Sociaal Meldpunt Tilburg". De periode waarbinnen dit advies uitgebracht moest worden, was bijzonder kort waardoor we binnen de SRT in zeer beperkte mate de mogelijkheid hebben gehad om dit advies voor te bereiden en uit te werken. Gezien het belang dat wij hechten aan het meldpunt en de waarde ervan voor de stad hadden wij graag meer tijd gewild voor discussie binnen de SRT.

Algemeen

Zoals u weet, het meldpunt voor het sociaal domein ligt de SRT na aan het hart. Een onafhankelijke en laagdrempelige plek in Tilburg, waar inwoners terecht kunnen met hun verhalen en ervaringen is waardevol. Inwoners die niet (meer) aan willen kloppen bij de gemeente of organisaties kunnen hier terecht. Inwoners worden geholpen met hun vraag en de opgehaalde signalen worden ingezet om beleid en uitvoering te verbeteren. Vanuit deze visie en de verhalen van inwoners die wij horen in de stad hebben wij gepleit voor een onafhankelijk meldpunt. Wij waren dan ook verheugd dat u samen met de gemeenteraad het twee jaar geleden mogelijk hebt gemaakt om een meldpunt in te richten. Jammer genoeg heeft dit niet geleid tot de resultaten die u en wij verwacht hadden. De vraag die nu op tafel ligt, is hoe er een vervolg gegeven wordt aan het Sociaal Meldpunt Tilburg (SMT) na 2021. Wij zullen in dit advies kort ingaan op het SMT, de evaluatie en advies door Het PON & Telos en het raadsvoorstel, wij zetten een aantal overwegingen op een rij en tot slot leggen wij u het SRT-advies voor.

Sociaal Meldpunt Tilburg na 1,5 jaar

Het SMT is begin 2020 gestart en is nu dus 1,5 jaar actief. De eerste vraag is nu natuurlijk wat die 1,5 jaar heeft opgeleverd. Uit de cijfers in de rapportage blijkt dat er (veel) minder reacties zijn binnengekomen dan bij de start verwacht werd. Corona en alle beperkende maatregelen spelen daar zeker een rol in. Daarnaast is 1,5 jaar een korte tijd om een betrouwbare en vertrouwde plek te worden in Tilburg, juist voor inwoners die niet zo makkelijk aankloppen.

In deze periode hebben inwoners verhalen gedeeld, ervaringen doorgegeven en vragen gesteld. Iedere burger die zijn/haar verhaal heeft kunnen vertellen, is gehoord en dat is waardevol. De opgehaalde signalen zijn gedeeld, onder andere met de SRT. Deze hebben niet geleid tot een afzonderlijk advies maar hebben wel een rol gespeeld in de inhoudelijke onderbouwing van de adviezen die de SRT in deze periode heeft uitgebracht.

We hebben begrepen dat er miscommunicatie is geweest tussen de gemeente en het SMT over “actief ophalen” van signalen. Voor ons is niet duidelijk wat er precies gebeurd is, het effect hiervan is wel dat het SMT in de PR en communicatie terughoudender is geweest dan wenselijk is.

Het PON & Telos:

Evaluatie SMT: “Verhalen? Evaluatie Sociaal Meldpunt Tilburg – advies”, augustus 2021

- Het PON & Telos geven aan dat zij deze evaluatie en advies in een kort tijdsbestek en op basis van een beperkt aantal gesprekken moesten uitbrengen. Tevens vermelden zij dat er meer onderzoek nodig is voor een uitgebreidere analyse van gewenste impact.
- Om een volledig beeld van nut en noodzaak te krijgen, zijn ook gesprekken met burgers wenselijk.
- Het PON & Telos constateren dat het aantal niet-redzame inwoners toeneemt en zij verwachten dat de behoefte aan ondersteuning niet zal afnemen.

Het PON & Telos: conclusies en advies

- Het SMT voorziet in potentie wel in een behoefte maar er is nog wel winst te behalen wat betreft het bereik.
- Het werk van het SMT is “inhoudelijk prima”. Meldingen worden goed opgepakt en verwerkt en zo nodig wordt er doorverwezen. Er is structurele afstemming met de SRT en de meedenkers.
- Binnen de beweging van vertrouwen van de gemeente Tilburg past een onafhankelijk meldpunt dat corrigerend kan werken voor diezelfde gemeente. Dit past ook bij de gemeente als ‘lerende organisatie’.
- Een meldpunt ondersteunt tevens de door de gemeente beoogde doorbreking van de cultuur van wantrouwen.
- Op basis hiervan is het advies van Het PON & Telos het SMT voor tenminste twee jaar te continueren.

Positionering SMT

- Het PON & Telos positioneren het SMT tussen de Meedenkers (Mensen bij de hand nemen) en de SRT (beleidsadviezen formuleren): een sociale ombudsfunctie.
- Voortzetting van het SMT vraagt aandacht op drie terreinen:
 1. Zet in op duiding: het belang van onafhankelijkheid, meer aandacht voor de verhalen, tijd nodig om zich te ontwikkelen en positie te verwerven
 2. Impact monitoren: een goede verandertheorie is nodig
 3. Campagne: bekendheid en zichtbaarheid SMT vergroten bij inwoners

College “Raadsvoorstel Toekomst Sociaal Meldpunt Tilburg”

Het college stelt voor om het SMT en de informatielijn van de Meedenkers samen te voegen. Dan ontstaat er een laagdrempelig onafhankelijk loket voor alle vragen, meldingen, signalen en ervaringen op het gebied van het sociaal domein.

- De kosten voor 2022 bedragen € 25.000,-.
- Aan Zorgbelang, ContourdeTwern en MEE zal worden gevraagd deze samenvoeging vorm te geven met ingang van 1 januari 2022.
- Er zal in de communicatie naar de stad toe aandacht zijn voor deze samenvoeging zodat inwoners weten waar zij met hun meldingen terecht kunnen.

Sociale Raad Tilburg

Overwegingen

Samenvoegen met de informatielijn van de meedenkers

De gerichtheid van de meedenkers is een andere dan die van een meldpunt, namelijk een korte periode ondersteuning bieden aan inwoners en een stukje meelopen met hen. De toevoeging van een meldpunt zal die gerichtheid niet wezenlijk anders maken en de vraag is ook of dat gewenst is. De onafhankelijke cliëntondersteuning is in Tilburg goed opgepakt en vormgegeven en de meedenkers hebben een stevig traject ontwikkeld met goed opgeleide en deskundige meedenkers.

De informatielijn is niet ingericht op het horen en ook registreren van verhalen maar op het achterhalen van de vraag van inwoners en de juiste koppeling met een meedenker. Het ophalen van signalen in een meldpunt vraagt een andere werkhouding, andere deskundigheden, een ander vervolg op het gesprek en andere medewerkers dus. In de voorgestelde constructie, het SMT toevoegen aan de informatielijn, zal het meldpunt onzichtbaar worden en feitelijk verdwijnen.

PR en communicatie

Er wordt een extra opdracht toegevoegd aan deze informatielijn wat zal leiden tot een dubbele boodschap. Nu is die helder en éénduidig: de PR en communicatie zijn gericht op het aanbieden van iemand die meedenkt en helpt bij het regelwerk.

De boodschap dat inwoners gewoon mogen bellen en hun verhaal kunnen vertellen, vraagt een ander bericht wat betreft communicatie naar de stad.

Het risico is dat er een onduidelijke of dubbele boodschap naar de inwoners gegeven wordt die ook (nadelige) gevolgen kan hebben voor de meedenkers.

Werkwijze

In deze opzet zal de PR-boodschap zijn dat inwoners kunnen bellen om hun verhaal te vertellen of hun vraag te stellen. Juist de outreachende wijze van werken die door het SMT ontwikkeld is (Sociaal Meldpunt On Tour), heeft hier geen plaats meer. Door de bekende omstandigheden heeft het SMT deze werkwijze jammer genoeg niet ten volle in kunnen zetten. Duidelijk is natuurlijk wel dat juist inwoners die wat verder afstaan van de samenleving niet zo makkelijk naar een telefoonnummer op zoek zullen gaan en actiever benaderd moeten worden zodat ze weten dat er een meldpunt is en dat zij daar gebruik van kunnen maken.

Onafhankelijkheid

Het meest essentiële kenmerk van het meldpunt is de onafhankelijkheid. Door nu de drie organisaties die samen verantwoordelijk zijn voor de meedenkers de opdracht te verstrekken het meldpunt ook vorm te geven, zijn er vragen te stellen bij hoe onafhankelijk dit meldpunt straks nog is. Eén van de organisaties, MEE, is ook nog onderdeel van de Toegang Tilburg. Het meeste belangrijke hierbij is echter hoe inwoners dit ervaren: ervaren zij het meldpunt als onafhankelijk of geeft het toch het beeld en gevoel dat zij bij dezelfde organisatie als waar zij mogelijk een signaal over af willen geven aan moeten kloppen? Dit geldt met name voor MEE die onderdeel is van de Toegang Tilburg.

Financiën

Er wordt € 25.000,- toegevoegd aan het budget van de meedenkers. De SRT vraagt zich af hoe dit budget ingezet gaat worden en of dit voldoende is om de eigenheid van het SMT te behouden.

Inwoners

De SRT mist de bijdrage van inwoners in de documenten die nu voorliggen en betrekking hebben op de afweging hoe het SMT voort te zetten na 2021. In de evaluatie en het advies van Het PON & Telos wordt wel aangegeven waarom zij niet betrokken zijn, maar dan nog blijft de vraag staan wat inwoners vinden van een meldpunt en wat voor hen de betekenis en waarde ervan is.

SRT-advies

Gezien de resultaten van de afgelopen 1,5 jaar en de beperkte financiële middelen begrijpen wij dat er opnieuw naar de opdracht en financiering van het SMT gekeken wordt. Wij zouden het echter jammer vinden als de basis die de afgelopen periode gelegd is voor een onafhankelijk en laagdrempelig meldpunt nu weer grotendeels zou verdwijnen. Juist de zelfstandigheid en het niet verbonden zijn aan organisaties met uitvoerende verantwoordelijkheden jegens burgers heeft een meerwaarde en toont de onafhankelijke positie.

De SRT merkt in zijn contacten met inwoners en organisaties dat er behoefte is aan een meldpunt. Mensen zijn zoekende, voelen zich niet gehoord en lopen vast met hun vragen. Soms worden ze door bekenden geholpen, soms ook niet. Sommigen willen hun verhaal nog wel een keer vertellen, anderen zijn het moe om dit steeds weer te doen. Juist het actief op zoek gaan naar ervaringen en willen weten wat inwoners bezighoudt, blijft van belang.

De SRT ziet nog steeds de toegevoegde waarde van een onafhankelijke en laagdrempelige plek in Tilburg waar inwoners terecht kunnen met hun verhalen, vragen en ervaringen. Juist voor inwoners die vastlopen bij organisaties of het vertrouwen in de overheid hebben verloren, is een 'losse', onafhankelijke plek van belang. Tot nu toe hebben deze mensen het SMT onvoldoende of niet gevonden. Het vraagt tijd, veel tijd, om een betrouwbare en vertrouwde plek voor inwoners te worden. 1,5 jaar is daarvoor te kort en de SRT pleit dan ook voor meer tijd om dit op te bouwen.

De SRT adviseert dan ook nogmaals te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om het SMT te continueren in 2022. Daardoor kan de onafhankelijkheid, eigenheid en de specifieke positie van het SMT behouden blijven. Er zal dan in 2022 wel stevig geïnvesteerd moeten worden in de outreachende aanpak en de PR en communicatie. Inwoners zullen eerst moeten weten dat er voor hen een meldpunt is voordat zij hier gebruik van zullen maken.

Gezien de beperkte financiële mogelijkheden op dit moment bij de gemeente, begrijpen wij dat dit met minder budget zal moeten gebeuren.

Tot slot

De SRT snapt dat dit een lastig vraagstuk is en dat er waarschijnlijk meer wensen zijn dan beschikbare middelen. Wij zijn uiteraard bereid om steeds weer mee te denken om te komen tot de best mogelijke oplossing wat betreft de toekomst van het SMT.

Hoogachtend,
Namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.