

Verslag openbare vergadering algemeen bestuur Avres donderdag 11 april 2024

Tijdstip: 09:00 - 10:00 uur. Locatie: Avres, Energieweg 39 Meerkerk, vergaderruimte 101 (eerste verdieping).

Aanwezig:

M. Molengraaf, gemeente Gorinchem (plv. voorzitter)

K. Bel, gemeente Vijfheerenlanden

B. Visser, gemeente Molenlanden

A. Mager, gemeente Gorinchem

R. den Tek, manager inkomensregelingen, (plv. directeur)

S. Chote, manager financiën

H. Gaaikema, manager financiën a.i.

B. Hoeven, beleidsadviseur (tevens verslag)

P. Wols, cliëntenraad

C. Sardani, cliëntenraad

M. Ijzerman, toegevoegd secretaris ondernemingsraad

Afwezig met bericht van verhindering:

P. Vat, gemeente Molenlanden

S. Hitipeuw, gemeente Vijfheerenlanden

P. Van Uitert, directeur Avres

1. Opening en vaststelling agenda

Mevrouw Molengraaf opent de vergadering en heet de aanwezige leden van het algemeen bestuur van harte welkom. Er is bericht van verhindering ontvangen van de heer Vat en mevrouw Hitipeuw en van de heer Van Uitert. Het algemeen bestuur stelt de agenda vervolgens overeenkomstig het voorstel vast.

2. Notulen openbare vergadering algemeen bestuur 15 februari 2024

De notulen van de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 15 februari 2024 worden, onder dankzegging voor het opstellen, ongewijzigd en overeenkomstig vastgesteld.

3. Mededelingen/ingekomen/uitgaande stukken - hamerbesluiten

- Herleving dienstverleningsovereenkomst Ondersteuningsfonds energie gemeente Molenlanden en verlenging dienstverleningsovereenkomst leefgeldregeling Oekraïense vluchtelingen;

De heer Den Tek geeft aan dat de herleving van de DVO ondersteuningsfonds feitelijk een verlenging van de uitvoering ten behoeve van het energiefonds Molenlanden betreft, dat eerder in 2023 voor aanvragers openstond. Het verzoek van Molenlanden was om de uitvoering van het fonds voor de periode van een half jaar te verlengen. Het fonds voorziet in de financiële ondersteuning voor de in de regeling benoemde doelgroep uit de gemeente Molenlanden met het oog op energiebesparende maatregelen. Een aanvraag in het kader van het fonds kan met terugwerkende kracht worden ingediend vanaf 1 januari 2024 tot uiterlijk 1 juli 2024.

De verlenging van de dienstverleningsovereenkomst Leefgeldregeling Oekraïense vluchtelingen is van toepassing voor alle gemeenten. Deze verlenging is gebaseerd op de (ongewijzigde) landelijke verlenging van de Regeling Opvang voor Ontheemde Oekraïners en geldt tot 1 januari 2025. De verwachting is overigens wel dat deze landelijke regeling in 2024 nog zal worden aangepast. De heer Visser vraagt of deze aanpassing dan een versobering met zich mee zal brengen. De heer Den Tek geeft aan dat het die kant inderdaad lijkt op te gaan, met name voor de Oekraïners die werken en/of eigen huisvesting hebben. Inmiddels is zichtbaar dat het aantal mensen dat gebruik maakt van de leefgeldregeling in onze regio terugloopt, bijvoorbeeld omdat deze mensen nu inkomsten uit arbeid hebben. Op verzoek van de gemeenten worden er op dit moment ook heronderzoeken uitgevoerd om te beoordelen of er nog wel recht bestaat. Hij merkt nog op dat ondanks de afname van het beroep op de leefgeldregeling, tegelijkertijd blijkt dat op dit moment de centrale opvang voor ontheemde Oekraïners bomvol zit.

- Afronding aanbestedingsproces managed services ICT;
De heer den Tek geeft aan dat de overeenkomst afgelopen vrijdag is ondertekend en dat uitrol van de diverse apparatuur na de zomervakantie zal aanvangen.
De heer Bel geeft aan dat zichtbaar was dat in het afgelopen jaar veel (extra) incidentele middelen noodzakelijk waren ten behoeve van de ICT. Hij vraagt of door deze aanbesteding de inzet van dergelijke incidentele middelen niet meer noodzakelijk is. De heer den Tek geeft aan dat bij de aanbesteding alles is meegenomen. Er loopt nog wel een aanbesteding E-HRM.

De heer Bel geeft voorts nog aan dat de rapportage over Het Goed inmiddels naar de raden is verstuurd. Hij heeft naar aanleiding van deze rapportage geen verdere reacties ontvangen en dat is wat hem betreft een groot compliment.

- In memoriam dhr. P. van Wijk.
Het bestuur herdenkt de heer Pim van Wijk, medewerker van Avres en werkzaam binnen het team Groen, die onlangs is overleden. Mevrouw Molengraaf spreekt daartoe een kort in memoriam uit en de vergadering neemt na afloop hiervan een moment van stilte in acht.

4. Jaarrekening / jaarverslag 2023

Alvorens bespreking van dit agendapunt plaatsvindt, stellen de heer Chote en de overige aanwezigen zich aan elkaar voor.

De heer Gaaikema geeft aan de rekening is afgesloten met een positief resultaat van €1.164K. Dit is ruim hoger dan verwacht in de eindejaarsnota. Al enige jaren sluit Avres met een positief resultaat. Deels houdt het positieve resultaat verband met het feit dat we reserveren en deze middelen vervolgens laten vrijvallen. Dat hebben we ook in de eindejaarsnota 2024 gedaan, waarbij 2.400K is gereserveerd. Dat betekent niet dat we ook meer reserves hebben, want we laten dit ook weer vrijvallen ten behoeve van de dekking van uitgaven. Omdat de reserves op dit moment tot het afgesproken maximum zijn gevuld, gaan we ook over tot uitbetaling van het resultaat aan de gemeenten, overeenkomstig de verdeelsleutel.

Aan het positieve resultaat liggen drie redenen ten grondslag. In de eerste plaats valt er jaarlijks € 500K. vrij uit het ambitiesfonds. In het eerste jaar zijn niet alle middelen uit dit fonds besteed. Het restant dat niet besteed is, hebben we niet laten terugvallen.

In de tweede plaats zijn de opbrengsten uit het SW-bedrijf hoger dan begoot (ruim 300K) en tot slot is de uitvoering en de bekostiging van de minimarelingen lager uitgevallen. De heer Gaaikema merkt nog op dat de accountantsverklaring nog volgt. Enerzijds had de account een deel van de controle vroeg ingepland en anderzijds was het door personele wisselingen niet goed mogelijk om heel vroeg een afgeronde jaarrekening te presenteren. De controle wordt door hem eind april, begin mei afgerond, hetgeen betekent dat het resultaat wellicht nog bijgesteld wordt.

Ook merkt de heer Gaaikema nog op dat de regeling energietoelagen 2023 nog doorloopt in 2024, In de afrekening naar de gemeenten is om die reden ook niet het volledige overschotbedrag teruggeven

aan de gemeenten. Daar is een reservering voor gemaakt van ca 250K. in juli 2024 zal de definitieve afrekening hiervan plaatsvinden.

De heer Visser complimenteert Avres met het mooie resultaat. De heer Bel sluit zich daarbij aan en constateert dat er hard is gewerkt mede in het licht van wisselingen in de financiële functies. De voorlopige jaarrekening kan wat hem betreft ter zienswijze en advies doorgeleid worden.

Mevrouw Molengraaf heeft nog een aanvullende vraag over het Ambitiefonds. Het Ambitiefonds moet een revolverend fonds worden. De projecten die vanuit het fonds worden opgestart moeten uiteindelijk weer wat opleveren, waardoor het fonds gevuld blijft. Waarom wordt er jaarlijks dan € 500K uitgehaald? De heer Gaaikema geeft aan dat het fonds is gestart met een omvang van 3.000K. In de meerjarenbegroting is dit geprognostiseerd dat er elk jaar een bedrag van €500K vrijvalt. Die 3.000K moet worden beschouwd als een opstartbedrag, waarmee door het vrijvallen ook daadwerkelijk projecten kunnen worden opgestart. Ook mevrouw Molengraaf en mevrouw Mager complimenteren Avres met het mooie resultaat en de geleverde inspanningen. De heer Hoeven merkt nog op dat voorliggende versie zal worden verstuurd. De versie opgemaakt door de vormgever zal later nog worden nagezonden.

Het algemeen bestuur besluit vervolgens de jaarrekening/het jaarverslag 2023 ter zienswijze voor te leggen aan de raden en hierover advies te vragen aan de cliëntenraad.

5. Begroting 2025 / jaarplan 2025 / meerjarenperspectief 2026 -2028

De heer Gaaikema geeft aan dat de begroting 2025 voortbouwt op de begroting 2024. Tijdens het proces van het opstellen is er geconstateerd dat er een grote discrepantie was realisatie 2023 en begroting 2025 op het totale baten en lastenniveau. Dit komt bijvoorbeeld omdat in de oorspronkelijke begroting 2024 nog niet de energietoeslag was opgenomen. Het baten en lastenniveau kan door dergelijke aspecten dan ook behoorlijk fluctueren, zonder dat dit gevolgen heeft voor het resultaat onder aan de streep. Het verwachte resultaat was een half miljoen, en dat is in de begroting 2025 zo gelaten. In 2024 hebben we te maken met (gedeeltelijk) dubbele ICT kosten; kosten van de oude leverancier en kosten van de nieuwe leverancier plus implementatiekosten; vanaf 2025 hebben we de kosten van de nieuwe leverancier. Het bedrag van € 500k moet ook worden beschouwd in het licht van het resultaat 2022 (ca 900k en 2023 (ca 1.200K), waarbij er in de reserves welhaast niets is gemuteerd. Waarom is het dan in 2025 niet ca € 1.200 K? Dit komt omdat het voordeel op BUIG op lange termijn afnemend is. Daar kun je op lange termijn niet op calculeren. Naar aanleiding van bijvoorbeeld de mei- en septembercirculaire, maar ook volume-/bestandsontwikkeling zal de begroting 2025 in 2024 uiteindelijk nog verder worden gefinetuned. Mevrouw Molengraaf begrijpt de voorzichtigheid rondom het BUIG-budget. Zij merkt op dat de omvang van het BUIG-budget ook inherent is aan de prestaties die worden gehaald; immers hoe minder uitkeringsgerechtigden, hoe lager de omvang van dit budget zal zijn.

Mevrouw Mager constateert dat met het aanbieden van de begroting op dit moment Avres keurig op schema zit. Verder heeft zij de begroting en het jaarplan doorgenomen. Het is jammer dat de heer Vat en mevrouw Hitipeuw, maar ook de heer Van Uitert niet aanwezig zijn, want zij loopt - als wethouder van de centrumgemeente Gorinchem in de arbeidsmarktregio - toch een beetje aan tegen de inhoud van het hoofdstuk Werk Ontwikkeling en Dienstverlening. Zij heeft dit overigens al eerder met de heer Van Uitert besproken. Ook heeft zij hierover nog ambtelijk ruggenspraak over gehouden: Waar stopt nu het een en waar begint het ander? Dan heeft ze het in het bijzonder over de insteek vanuit de arbeidsmarkt, waar men in de toekomst ook strakker wil gaan plannen en met een jaarplan wil gaan werken, ook al omdat er veel geld uit Den Haag komt om dingen te organiseren. Als zij de beleidsvoornemens van Avres vervolgens leest, vraagt zij zich af hoe deze zich dan verhouden tot de taken van de arbeidsmarktregio. Zij wil dit hier nu neerleggen, hoewel de afwezigheid van de heer Vat en mevrouw Hitipeuw, die ook deel uit maken van het portefeuillehoudersoverleg arbeidsmarktbeleid, daar wellicht niet het meest geschikte moment voor is. Zij merkt dat er meer mensen zijn die met dit vraagstuk worstelen. Het lijkt erop dat Avres een soort "preferd partner" van de arbeidsmarktregio is en daarbij komt dan direct de vraag, hoe zit het dan met de geldstromen? Vanuit dergelijke geldstromen wordt in veel gevallen een "verbinder" gezocht. In de praktijk blijkt dit dan vaak een medewerker vanuit Avres te zijn/worden. Dat wil dan niet zeggen dat die persoon het dan niet goed doet, want het gaat niet om de personen of om Avres, maar wel om de geldstromen. Daar kan mevrouw Mager niet echt de vinger opleggen. Zij wil

daarin dit jaar, maar ook in een doorkijk naar volgend jaar, toch wat meer helder in gaan communiceren. Zij vindt dit ingewikkeld. Zij zit hier nu als lid van het AB van Avres, maar anderzijds is zij ook portefeuillehouder arbeidsmarktbeleid voor de centrumgemeente. En als zij dan in het jaarplan leest dat Avres er binnen de arbeidsmarkt er naar toe werkt om het onderwijs en de werkgevers beter met elkaar te verbinden is dat natuurlijk prachtig, want daarom zit Avres ook aan tafel tijdens de overleggen van de arbeidsmarktregio. Maar is dat dan de kerntaak van Avres? Waar begint dan het een en waar stopt het ander? Hetzelfde geldt voor een baancoach. Ook daar worden via de arbeidsmarktregio middelen voor beschikbaar gesteld. Is dat nu een kerntaak voor Avres of is de arbeidsmarkt daar verantwoordelijk voor? Zij heeft inmiddels heel veel bedrijven bezocht en er zijn ook heel veel bedrijven die dit zelf doen. Of zelf een taalcoach inhuren en verder niets met Avres willen. En dan is nog vanuit de werkgeverskant die met de vermenging van Avres met de arbeidsmarktregio niet zoveel hebben. Die moeten het hebben van het werkgeversservicepunt, en die zien Avres en de arbeidsmarktregio als een geheel. Mevrouw Mager geeft aan dat ze wel met elkaar verbonden zijn, maar dat dit nog niet hetzelfde is. Het is een worsteling van de afbakening van wie doet wat. Mevrouw Don heeft in Den Haag ook nagevraagd hoe dit landelijk werkt en dan blijkt dat dit toch afhankelijk is van de inrichting van de eigen Governance binnen de regio hoe je daar mee omgaat en de actieradius van Avres in dit geval en of je mensen beschikbaar hebt. Als er bijvoorbeeld een nieuwe opdracht komt, dan is het lastig wegzetten gelet op de capaciteit. En op een bepaalde manier lijkt er bij Avres altijd wel iemand te zijn die de handschoen op kan pakken. Dat is op zich mooi en kan het weggezet worden. Zij zou graag in het onderdeel Werk, Ontwikkeling en Dienstverlening de nuance verwerkt zien.

Mevrouw Molengraaf vraagt vervolgens wat voor idee mevrouw Mager heeft voor een vervolg. Volgens mevrouw Mager is het verstandig om het hier uiteraard ambtelijk, maar zeker ook bestuurlijk het gesprek over aan te gaan. Hiervoor staat al een gesprek gepland, ook wat betreft de beschikbare financiën. Wellicht dat in de toekomst dan nog dezelfde mensen de werkzaamheden zullen gaan verrichten, en dat is dan ook op zich prima,

De heer Visser vraagt of de tekst in het jaarplan dan ook moet worden aangepast. Mevrouw Mager geeft aan dat de tekst op dit aspect wellicht wat genuanceerd zou kunnen worden.

De heer Hoeven geeft aan dat Avres vanuit de aan haar overgedragen taken en bevoegdheden ook de verbinding met partners, werkgevers en andere organisaties binnen de arbeidsmarktregio moet zoeken en vinden. Dat is inherent aan haar reguliere taken en verantwoordelijkheden in het primaire proces en hij acht de formulering zoals die nu is gebruikt ook vanuit dat perspectief passend. De heer Bel sluit zich daarbij aan en wil daar nog een ander perspectief aan toevoegen. Het zou volgens hem niet zo moeten zijn dat Avres wordt afgeremd, maar dat juist anderen een stap naar voren zouden moeten zetten. Hij vindt dat wat er nu is geformuleerd dan ook niet verkeerd. Mevrouw Mager geeft aan dat het zeker niet de bedoeling is dat Avres wordt afgeremd, maar dat Avres zich meer als partner in de arbeidsmarktregio zou moeten opstellen, dan maak je de verbinding die zij nu niet terugvindt.

De heer Chote vraagt hoe mevrouw Mager dan het partnerschap van Avres ziet. Mevrouw Mager geeft aan dat Avres gewoon aan tafel zit als gelijkwaardige partner, net als de heer Vat, mevrouw Hitipeuw, Da Vinci en het UWV. En dat loopt prima en daar worden dergelijke zaken ook besproken. Wellicht dat de nuancering "door middel van..." of "in samenwerking met de arbeidsmarkt" dit kan verduidelijken en waarmee een link wordt gelegd die vervolgens ook weer andersom gelegd kan worden; dat de wisselwerking helder wordt. Daar zoekt zij naar: Dat je het niet naast elkaar doet, maar juist met elkaar, waardoor de arbeidsmarktregio meer in zijn kracht wordt gezet en het voor werkgevers duidelijk wordt dat het niet hetzelfde is. Zij haalt een voorbeeld aan dat bij een werkgeversbijeenkomst werd gedacht de arbeidsmarktregio is hetzelfde als Avres, dus we hoeven de arbeidsmarktregio niet uit te nodigen..

Naar aanleiding van de discussie verzoekt mevrouw Molengraaf de heer Hoeven om te zoeken naar een nuance in de formulering. De heer Hoeven zegt toe hierin op zoek te gaan naar de gevraagde nuance. Mevrouw Mager geeft aan dat zowel de heer Vat, Mevrouw Hitipeuw en de heer Van Uitert deze nuance zullen begrijpen en dat dit later dan ook wel weer in het algemeen bestuur zal terugkomen. Het stuk kan daarmee door, met een tekstuele aanpassing.

De heer Bel geeft aan dat hij hier later toch nog wel een keer over wil doorpraten, want hij zit hier toch even wat anders in en vindt dat juist ook anderen een stap naar voren moeten zetten. Mevrouw Mager

geeft aan dat ook de arbeidsmarktregio met een plan zal komen, want dat is ook noodzakelijk om recht te kunnen doen gelden op de vele middelen die uit Den Haag beschikbaar worden gesteld.

De heer Visser vraagt een toelichting op een tabel op pagina 12, over de bijdrage van de gemeenten in de kosten bedrijfsvoering. Gemiddeld is de stijging 7,7%, maar voor Molenlanden bedraagt deze 18%. Hij vraagt hierop een toelichting.

De heer Gaaikema geeft aan niet exact te weten of dit ook verklaard kan worden uit de vorige begroting die wellicht nu iets gedateerd is, maar als we nu het aantal burgers updaten dat gebruik maakt van een regeling, met de geldende prijzen, in feite $Q \times P$. Het verschil wordt met name veroorzaakt door de stijging in het volume; de Q derhalve. Er zijn meer LKS-ers, meer mensen die gebruik maken van minimaalregelingen, meer statushouders ten opzichte van de oude begroting. Die update zorgt er voor dat het in de begroting van Avres in Euro's hoger is, hetgeen overigens niet wil zeggen dat het ook in dezelfde mate als belasting doorwerkt bij Molenlanden, omdat hiertegenover ook hogere baten voor Molenlanden staan; het is dus niet een "prijsding", maar een "aantalding". De heer Hoeven zal de achterliggende berekening hiervan aan de heer Visser doen toekomen.

Verder geeft de heer Visser aan dat in de aanbiedingsbrief wordt gesproken over een weerstandsperscentage van 194 %, in de begroting van 176 % en ook nog in dezelfde begroting van 180%. De heer Gaaikema deelt mede dat we nog bezig zijn de puntjes op de i te zetten voor wat betreft de risico's en als dat is afgerond zal hij er voor zorg dragen dat de percentages in overeenstemming zijn.

Mevrouw Molengraaf vraagt naar aanleiding daarvan of het een verplichting is om dit op deze wijze op te nemen, omdat dit bij de gemeente op een andere wijze gebeurt. De heer Gaaikema geeft aan dat het weerstandsvermogen zich dient te liggen tussen de 130% en de 200%. We komen van 204% en bewegen ons nu richting de 180 %, waarbij je je ook nog kunt afvragen of de risico's die je benoemt altijd even hard zijn. Maar als we de risico's constant houden rond 3.500K, dan zien we een daling t.o.v. het verleden, wat ook een extra reden is om dit jaar het resultaat uit te betalen aan de gemeenten. Het weerstandsvermogen ligt daarmee meer in het midden van de bandbreedte. De heer Den Tek geeft aan dat dit in het verleden ook vaker is besproken met de accountant, die hier mee instemt, mede gelet op het feit dat het BUIG-budget nog wel eens kan fluctueren.

De heer Visser geeft aan dat blij te zijn dat - ook in Meerjarenperspectief - een positief resultaat kan worden gepresenteerd, weliswaar een afnemend positief resultaat, maar nog altijd positief.

De heer Gaaikema voegt er nog aan toe dat de gemeenten vanaf 2025 met een cumulatieve hogere bijdrage zullen worden geconfronteerd. Dat komt omdat Avres de gestegen lonen in 2023 en 2024 voor haar eigen rekening neemt. De gemeenten zijn/worden overigens voor deze loonstijgingen overigens gecompenseerd.

Verder vraagt de heer Visser op welke wijze de GR Avres denkt ondersteuning te kunnen bieden bij de opgave van de gemeenten richting het ravijnjaar 2026. De heer Gaaikema geeft aan dat dit wordt onderzocht, maar merkt daarbij op dat de mogelijke besparingen vooral te vinden zullen zijn in bedrijfsvoeringsaspecten als huisvesting, personeel en/of ICT. Bij personeel zitten we op dit moment met een onderbezetting, maar daardoor wel met meer inhuur. Wellicht dat daar nog meer balans in kan worden gebracht. Er is op dit moment een huisvestingsplan in ontwikkeling; het is afwachten op de uitkomsten daarvan. En bij de ICT-aanbesteding moeten de financiële opbrengsten zich nog nader uitkristalliseren.

De heer Bel verzoekt het DB en AB goed aangesloten te houden bij (toekomstige) mee- en tegenvallers. Het DB complimenteert de ambtelijke organisatie voor hele vele werk dat in korte tijd met personele wisselingen is geleverd.

Het AB besluit vervolgens de begroting/het jaarplan ter zienswijze en met het oog op advies door te geleiden, waarbij een nuance in de formulering rondom de arbeidsmarkt en een aanpassing van het percentage rondom het weerstandsvermogen zal worden verwerkt.

6. Klantbelevingsonderzoek

De heer Den Tek geeft aan dat het klantbelevingsonderzoek al langer op het verlanglijstje stond om te worden uitgevoerd. Hiervoor is een extern bureau (BMC) ingeschakeld, die de uitkomsten ook meteen kan benchmarken. Het onderzoek is uitgevoerd in het najaar, zowel digitaal als schriftelijk, en gehouden onder alle bijstandsccliënten op dat moment. De respons is voldoende om er conclusies aan te verbind-

den. Avres is blij met het resultaat, zeker ook omdat dit in Benchmarkvorm heeft kunnen plaatsvinden. Daaruit blijkt dat we boven het gemiddelde scoren, maar het betekent niet dat we achteroverleunen. De verbeter- en aandachtspunten komen ons bekend voor en daar zijn/gaan we ook mee aan de slag. We gaan ook in overleg met de cliëntenraad, om te kijken hoe we de dienstverlening verder kunnen professionaliseren en verbeteren. De medewerkers zijn inmiddels gecompimenteerd met het resultaat. De uitvoering sculddienstverlening viel niet binnen de scope van het onderzoek. Daar vindt een eigen klanttevredenheidsonderzoek over plaats, in het kader van de verplichte audit vanuit de NVVK. Daarnaast heeft de cliëntenraad een aantal exit-gesprekken op het werkplein gevoerd. De uitkomsten hiervan worden binnenkort nog met Avres gedeeld.

De heer Wols geeft aan dat de cliëntenraad blij is dat de uitkomsten van het klantbelevingsonderzoek er liggen. Het zijn volgens hem inderdaad mooie cijfers, met beoordelingen die hoger liggen dan het landelijke gemiddelde. De uitkomsten van dit onderzoek zijn vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek van de Exit-gesprekken. Donderdag 18 april zal tijdens de overlegvergadering met de directeur zal de cliëntenraad hun inzichten en vragen ter tafel leggen. De cliëntenraad stelt nog wel de vraag, waarom van dit rapport slechts kennis wordt genomen als besluitpunt. De cliëntenraad wil samen met Avres verbeterpunten en aanbevelingen oppakken.

Mevrouw Molengraaf constateert dat dit de eerste keer is dat een dergelijk onderzoek is uitgevoerd. Zij ziet overigens niet anders dan dat van dit rapport kennis kan worden genomen, omdat het onderzoek door een ander is uitgevoerd. Echter belangrijker is op welke wijze hier een vervolg aan kan worden gegeven. Zij vraagt of hierover al is nagedacht? De heer Den Tek geeft aan dat Avres al een samenvatting heeft opgesteld, waarin bijvoorbeeld nogmaals is aangegeven op welke punten Avres onder het landelijke gemiddelde scoort. Die worden in overleg met de cliëntenraad opgepakt. Op een later moment kan in dan het bestuur worden teruggekomen met een actieplan met bijbehorende planning naar aanleiding van dit onderzoek. Als we het bijvoorbeeld over bereikbaarheid hebben, is nu reeds ingang gezet dat Avres een nieuwe telefooncentrale nodig heeft. Echter niet alleen dat, ook aspecten als responsetijd en wachttijden spelen daarbij bijvoorbeeld een rol. OP het aspect re-integratie scoren we wat minder, echter dat heeft er ook mee te maken dat we wat "korter op de kar" zitten in het kader van ontwikkeling en dat wordt niet altijd even positief opgepakt. We kunnen dus ook wel een aantal dingen verklaren vanuit de periode waarin we zitten.

Mevrouw Mager vraagt of we blij waren met responsepercentage. De heer Den Tek geeft aan dat je uiteindelijk altijd hoopt op meer, maar vanuit het onderzoeksbureau is aangegeven dat dit percentage toch ook wel ongeveer het gemiddelde is. De responsetijd is nog wat opgerekt en ook is er gekozen voor zowel een digitale als schriftelijke uitvraag. Het onderzoek vanuit de cliëntenraad is ook niet helemaal te vergelijken met dat van Avres zelf. Avres stuurt een vragenlijst, de cliëntenraad houdt face to face gesprekken daardoor kan er zowel kwantitatief als kwalitatief een verschil ontstaan.

De heer Bel vindt het een heel mooi initiatief, vanuit de WMO en de jeugd is dit verplicht. Goed dat dit is gebeurd en hij zou willen adviseren om dit regelmatig te herhalen, zodat ook een trend kan worden waargenomen. Hij vindt verder dat de uitkomst des te meer positief is, omdat Avres niet altijd een positieve boodschap voor cliënten heeft.

De heer Bel vraagt tot slot of het onderzoek op enigerlei wijze ook nog gedeeld moet worden met de raden. De heer Hoeven deelt mede dat het team communicatie hier mee bezig is, wellicht dat dit via de komende nieuwsbrief aan de raden kan worden gedeeld.

Het algemeen bestuur besluit vervolgens kennis te nemen van het klantbelevingsonderzoek.

7. Rondvraag en sluiting

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt. Niets meer aan de orde sluit mevrouw Molengraaf, onder dank van ieders inbreng, de vergadering om 09:50 uur.