

Jaarverslag 2025

**CLIËNTENRAAD
AVRES**

U staat er niet alleen voor





Cliëntenraad Avres

U staat er niet alleen voor

Jaarverslag 2025: De mens achter de cijfers

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de Cliëntenraad Avres. In dit verslag blikken wij terug op een jaar waarin de cliëntenraad zich met grote betrokkenheid heeft ingezet voor het behartigen van de belangen van cliënten van Avres. In een tijd van maatschappelijke en wettelijke veranderingen, waaronder de voorbereiding op de Participatiewet in Balans, is het belang van een sterke en goed gepositioneerde cliëntenraad groter dan ooit.

De cliëntenraad heeft in 2025 met inzet en overtuiging zijn wettelijke adviesrol vervuld. Daarbij is steeds het cliëntbelang leidend geweest. Wij hebben ons uitgesproken waar nodig, constructief meegedacht waar mogelijk en blijvend aandacht gevraagd voor tijdige betrokkenheid bij beleid dat cliënten direct raakt.

Beleed werkt immers pas echt wanneer het in de praktijk goed voelt voor de cliënt.

Met de komst van de Participatiewet in Balans is onze rol belangrijker dan ooit. Want balans vind je niet in spreadsheets, wel in de leefwereld van mensen die zekerheid en perspectief zoeken.

Met een kritische blik en een open hart hebben we dit jaar onze stem laten horen. Soms scherp, altijd opbouwend.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van onze werkzaamheden, de gevoerde overleggen, de belangrijkste thema's en de resultaten die zijn bereikt. Het laat ook zien waar wij knelpunten signaleren en welke aandachtspunten wij meenemen naar het komende jaar.

Wij danken alle leden van de cliëntenraad voor hun inzet en betrokkenheid. Daarnaast danken wij de medewerkers en vertegenwoordigers van Avres voor de samenwerking in het afgelopen jaar.

Leden van de cliëntenraad in 2025:

Dhr. Karel-Jan Matthijs (penningmeester)

Mw. Ans Roos (secretaris)

Mw. Christina Sardani

Dhr. Laurent Sommer

Mw. Anita Srigopal

Mw. Claudia Elleman

Dhr. Edward van Wingerden (voorzitter tot oktober 2025)

Dhr. Paul Wols (voorzitter)

De raad kwam in 2024 negen keer in een vergadering bij elkaar en zes keer in een overleg met de directie van Avres. Leden van het dagelijks bestuur hadden voorafgaand aan een overleg met Avres een Db vergadering en een vooroverleg op directieniveau. De cliëntenraad was bovendien vertegenwoordigd bij de vergaderingen van het Algemeen bestuur van Avres.

De Cliëntenraad is de schakel tussen de tekentafel van Avres en de keukentafel van de cliënt. In 2025 hebben we ons hard gemaakt voor een uitvoering die verder kijkt dan alleen de wet. We ontvingen signalen uit de praktijk en hebben deze op de tafel van de directie gelegd. Want wij weten: achter elke (aan)vraag zit een menselijk verhaal. En Avres pakte dit direct op. De raad is een afspiegeling van de maatschappij.

In 2025 namen we afscheid van vertrouwde gezichten, waaronder Edward van Wingerden, voorzitter en Karel Jan Matthijs penningmeester. Wij bedanken hen voor hun inzet. En vond er een wisseling van het voorzitterschap plaats, Paul Wols nam weer het voorzitterschap op zich, waar de cliëntenraad blij mee is en we verwelkomden nieuwe aspirant-leden. Claudia Ellemann werd cliëntenraadslid.

Het afgelopen jaar hebben we flink geïnvesteerd in de dialoog met Avres. De boodschap was helder: Betrek ons aan het begin, niet aan het eind. Wanneer je pas aan boord komt als de koers al is bepaald, kun je niet meer bijsturen. We zien dat de bereidheid er is, maar we blijven hameren op die vroege betrokkenheid. Echte samenwerking is pas geslaagd als de ervaring van de cliënt vanaf de eerste penningstreek meetelt; en wij ons werk hebben kunnen doen.

Wat hield ons bezig in 2025?

Participatiewet in Balans: In 2025 stond de voorbereiding richting de Participatiewet in Balans centraal, een wet die is ontworpen om het systeem menselijker en rechtvaardiger te maken. De cliëntenraad heeft zich door scholing verdiept in de wetswijzigingen en herhaaldelijk aangegeven aan Avres dat zij in het traject naar beleidsregels actief betrokken wilde worden bij de vertaling van deze wet naar lokaal beleid en uitvoeringsregels en benadrukte dat vroegtijdige afstemming noodzakelijk is om het cliëntbelang goed te borgen.

Uitkeringsdata- Rust op de bankrekening. Het klinkt als een detail, maar voor wie krap zit is het essentieel: wanneer komt het geld?

Door ons advies zijn de uitbetaaldata nu gelijkgetrokken met de SVB. Dat geeft rust en voorkomt onnodige stress bij cliënten.

Een gezicht bij de naam – de consulenten.

We hoorden te vaak: Ineens had ik een andere consulent. Cliënten gaven aan zich een nummer te voelen. Wij hebben gepleit voor menselijke communicatie. En daar hoort bij: wanneer je consulent wisselt, dien je dat op tijd te weten. Een goede persoonlijke klik, een goed contact, is de basis voor succes.

Nu staat de consulent ook vermeld achter 'Mijn Avres'- de digitale cliëntomgeving- waar we als cliëntenraad na jaren om aandacht vragen, zeer blij mee zijn!

Minima: hulp is pas hulp als mensen weten dat die bestaat. Wij blijven ons inzetten voor begrijpelijke taal en minder papierwerk.

De cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor de bekendheid en toegankelijkheid van minimaregelingen. Daarbij is door Avres ingezet op vereenvoudiging van procedures en betere informatievoorziening richting cliënten. De door ons gepleite verhoging van de Meedoen regeling die beduidend lager is dan in omliggende gemeenten, hebben de gemeenten jammer genoeg niet gehonoreerd.

Pilot TOP - Tijdelijke Ontheffingen Participatiewet

Ongevraagd advies-: Wanneer een pilot direct invloed heeft op het leven van mensen en op hoe mensen begeleid worden, mogen we dat niet via social media vernemen, wat wel gebeurde.

De cliëntenraad heeft een ongevraagd advies uitgebracht over de Pilot TOP. Aanleiding hiervoor was het herhaaldelijk constateren dat de cliëntenraad niet of te laat werd geïnformeerd over de start, verlenging en inhoudelijke uitwerking van deze pilot, terwijl deze direct van invloed is op cliënten.

De cliëntenraad heeft Avres verzocht het ongevraagd advies serieus te betrekken bij de verdere uitwerking van de Pilot TOP en bij toekomstige pilots structureel vooraf overleg te voeren met de cliëntenraad en heeft in haar advies benadrukt dat:

- De Pilot TOP raakt aan de rechtspositie en begeleiding van cliënten;
 - Tijdige en volledige informatievoorziening richting de cliëntenraad essentieel is.
 - Structurele samenwerking voorafgaand aan besluitvorming noodzakelijk is om het cliëntbelang goed te borgen. Daarbij hebben we ook gewezen op eerdere toezeggingen van Avres om de cliëntenraad vroegtijdig te betrekken bij pilots en beleidswijzigingen.
- Het feit dat informatie over een verlenging van deze Pilot TOP opnieuw via externe kanalen werd vernomen, leidde tot zorg en frustratie binnen de cliëntenraad en de beantwoording op ons advies bracht ook indirect onjuiste informatie richting de gemeenteraden over het gestelde door Avres dat duurzaam ontheffen niet zou kunnen binnen de P wet. Avres heeft op vragen hierover van de cliëntenraad erkend dat dit een foute vermelding was en dat duurzaam ontheffen, volgens voorwaarden in de wet, wel degelijk mogelijk is en tijdelijke arbeidsontheffingen gerespecteerd zullen blijven. Ons ongevraagd advies was een pleidooi voor respect voor de rechtspositie van de cliënt én voor onze rol als raad.

In 2025 vergaderden we niet alleen, we waren ook bij de Raadsinformatiebijeenkomst van Avres en stonden met enkele van ons op de Ontwikkelmarkt. Deze markt is voor veel cliënten een eerste kennismaking voor mensen die ondersteuning nodig hebben bij werk en geldzaken, met de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, zoals trainingen, werkplekken in productie, groen en schoonmaak, en begeleiding van coaches om hun talenten te ontdekken en een stap richting, vrijwilligerswerk/ de arbeidsmarkt te zetten. Daar hoorden we de echte verhalen. Die ontmoetingen zijn de brandstof voor ons werk. Het herinnerde ons eraan voor wie we het doen: voor de inwoner die een steuntje in de rug nodig heeft om weer mee te doen.

Voor 2026 is er de toezegging van Avres met de cliëntenraad te kijken hoe we contact met de achterban verder vorm kunnen geven.

*Wij horen graag hoe Avres dit met ons vorm wil geven.

Laten we eerlijk zijn: het was niet altijd gemakkelijk. Het voelde soms als trekken aan een dood paard wanneer informatie laat of te laat kwam. Vrijwilligerswerk voor de cliëntenraad is intensief; als je dan het gevoel krijgt dat je er 'voor de vorm' bij zit, kost dat energie in plaats van dat het je energie geeft. Wij zijn blijven opkomen voor een positie als volwaardige partner. Niet omdat we gelijk willen hebben, wel omdat het cliëntbelang voorop staat.

Eind 2025 is er in een prettige overlegvergadering met Avres waarin de heer Mohammed Essafi, interim strategisch beleidsadviseur, aanwezig was om mede verder de koerswijziging van Avres vorm - en uitleg te geven, al kort gesproken over de wens van de cliëntenraad tot een verbeterde samenwerking. Nadien is er een overleg geweest van directie Avres, deel managementteam, de heer Essafi en het dB van de cliëntenraad waarin is afgesproken:

Van 'repareren' naar vooraf meedenken

Avres geeft aan: de kern van de nieuwe samenwerking is dat we vaker naast elkaar willen lopen in plaats van na elkaar. Waarin gemiste tijdige betrokkenheid tot het verleden gaat behoren. De directeur erkent dat dit naast elkaar lopen prettiger en beter is en zal de raad voortaan eerder betrekken bij het proces, zodat formele ongevraagde adviezen achteraf wellicht minder vaak nodig zijn.

Heldere afspraken en kaders

Hoewel we de informele weg opzoeken, zal er bij formele trajecten aan de afgesproken kaders gehouden worden, is de wens van Avres: in plaats van een formele tegenreactie te sturen, kunnen we bij onenigheid beter even op de rem trappen en het gesprek met elkaar aangaan. Wij wensen in 2026 dat dit mogelijk zal zijn.

Brede blik

Tot slot is er afgesproken dat de cliëntenraad breder geïnformeerd wordt over ontwikkelingen binnen Avres, dit zal helpen om de context van de hele organisatie beter te begrijpen. De cliëntenraad blijft aandacht vragen voor alle beleid, regels, processen die het cliëntbelang raakt, dat zij vooraf geïnformeerd wordt, aan de raad vooraf advies gevraagd wordt, wat zij van alle plannen vindt, vanuit dit cliëntbelang.

De menselijke maat vasthouden

In 2026 blijven we de vinger aan de pols houden bij de nieuwe wetgeving. Nog beter bereikbaar zijn voor cliënten en de 'menselijke maat' van een modewoord veranderen in een dagelijkse realiteit bij Avres. Bestaanszekerheid is meer dan alleen een uitkering; het is ook de zekerheid dat je gezien en gehoord wordt.

Cliëntenraad Avres is er voor de cliënt. We danken iedereen die dit jaar zijn verhaal met ons deelde. Samen zorgen we ervoor dat niemand tussen de wal en het schip valt. We gaan 2026 in met hernieuwde moed en de overtuiging dat we samen het verschil maken.

Wij danken alle leden van de cliëntenraad voor hun inzet en betrokkenheid. Daarnaast danken wij de medewerkers en vertegenwoordigers van Avres voor de samenwerking in het afgelopen jaar en stappen vol vertrouwen 2026 in.

Namens Cliëntenraad Avres
Paul Wols, voorzitter
Postbus 3090
4200 EB Gorinchem
info@clientenraadavres.nl
www.clientenraadavres.nl
06-17966340

Oplegnotitie behorend bij jaarverslag 2025 Cliëntenraad Avres

De cliëntenraad adviseerde in 2025 wederom om de Omgekeerde Toets methode meer te gebruiken en juist ook nieuwe medewerkers hierin te scholen.

Advies cliëntenraad was om nog meer oplossingsgericht te werken door medewerkers, hun acties geborgd laten zijn-met de Omgekeerde Toets.

*Hoe is de borging van de Omgekeerde Toets in het proces tussen cliënt en consultant, hoe vaak wordt dit bewust gebruikt?

Ondanks dat de inhoud van deze naderende beleidsregelgeving rond de Participatiewet in Balans nog niet beschikbaar was, was Avres op ambtelijk niveau al wel gestart met een analyse van de verschillende onderdelen uit het wetsvoorstel zelf.

Buiten een korte PowerPointpresentatie eind 2025 hoe Avres invulling denkt te geven aan de nieuwe beleidsregels heeft de cliëntenraad geen vooraf overleg, bijvoorbeeld in een klankbordgroep setting van cliëntenraadleden en beleidsmedewerkers, ervaren.

Dat hebben we ervaren als een gemiste kans.

*De cliëntenraad wacht nog op concept beleidsregels en is vooral benieuwd naar hoe Avres de reikwijdte binnen de wet denkt te gaan gebruiken in het belang van haar cliënten en wenst hier graag met Avres alsnog over te kunnen brainstormen.

Na de Pilot TOP is de cliëntenraad nog afwachtend over uitsluitel over:

*KPI's en de daarmee samenhangende vragen

Hoeveel cliënten vallen terug, wat is het volume (blijft al jaren op 1800 cliënten staan)

* wat zijn de cijfers, de achtergronden, de bewegingen?

Zeker ook deze vragen in kader van 300 cliënten die geplaatst zijn met loonkostensubsidie.

*Hoe is het verloop nu na 7 maanden?

*Hoeveel zijn nog aan het werk?

*En of wie zijn overgeplaatst?

*Of ontvingen cliënten erna een tijdelijke WW-uitkering?

*Hadden zij en zo ja hoeveel een tijdelijke arbeidsontheffing?

*Hoe verloopt de verlenging van de pilot TOP?

*Zijn er bewaarschriften geweest, zo ja hoeveel en hoe verliep/verloopt dat proces?

Een tijdelijke arbeidsontheffing dient gerespecteerd te worden als een vigerend juridisch besluit, waarbij de rechtskracht van de beschikking de medische status voor de vastgestelde termijn fixeert; herbeoordeling door een arts is hierdoor uitgesloten zolang de medische feiten ongewijzigd blijven en de looptijd van de beschikking nog van kracht is.

*Hoe worden deze tijdelijke arbeidsontheffingen gerespecteerd, geborgd in het consultant en cliëntproces?

De cliëntenraad pleitte voor het jaarlijks afdragen van het vakantiegeld, in plaats van maandelijks aan de deurwaarder.

*Hoe is de evaluatie van cliënten schuldhulpverlening nu Avres daarvoor gekozen heeft?

-De cliëntenraad vraagt in 2026 of Avres weer onder de aandacht wil brengen bij haar bestuursleden, wethouders van de gemeenten, dat het bedrag, 136 euro, van de Meedoen

regeling sport en cultuur veel te laag is in 2026 om mensen met een minimum inkomen daadwerkelijk te kunnen ondersteunen bij hun uitgaven voor sport en cultuur.

*Hoe zijn de effecten van de inzet van de extra middelen preventie en vroeg signalering en is er een plan gekomen om de inzet te intensiveren? De cliëntenraad heeft deze evaluatie in 2025 gemist.

*Wanneer kan de cliëntenraad het SMART gemaakte poortproces tegemoet zien? De cliëntenraad wacht nog op het toegezegde SMART maken van het poortproces. We willen nog steeds meekijken, meedenken, planning was Q2, in Q4 wachtte de cliëntenraad nog steeds.

Re-integratie verordening filmpje:

B 1 versie is door de cliëntenraad verzocht op schrift, dat kon niet, zelfs een B2 versie was niet mogelijk. Dat was te duur, werd gezegd.

Avres koos ervoor om goede toegankelijke filmpjes online te zetten om het proces uit te leggen. Het heeft zeer lang geduurd totdat er een filmpje was en nu is het filmpje niet te volgen.

Het filmpje is nog steeds te snel; ondertiteling loopt niet synchroon met spraak.

De cliëntenraadsleden zijn unaniem geweest hierover, ook al zijn er pauzes aangebracht tussen de zinnen. Het is niet oké.

*Is Avres eveneens van mening dat het belangrijk is dat cliënten dit filmpje goed kunnen volgen en begrijpen? En zo ja:

*Is er navraag gedaan onder de cliënten over dit filmpje?

* Kan en gaat Avres dit filmpje verbeteren?

Ook zag de cliëntenraad graag nog een verbetering van de gestelde vragen en antwoorden gemaakt over de Re integratieverordening

Want wanneer de raad bij het lezen ervan zich al afvraagt: waar heeft men het over?

* hoe is de ervaring dan bij cliënten?

*Hoe verloopt het project Onder de pannen?

*In welke mate is Avres betrokken bij dit project en daarmee bedoelen we o.a. hoeveel cliënten worden hier door Avres bij begeleid en wat is hun reactie, ervaring?

In 2026 verwachten wij graag antwoord op onze vragen *.

Namens Cliëntenraad Avres

Paul Wols, voorzitter

Postbus 3090

4200 EB Gorinchem

06-17966340

info@clienraadvres.nl

www.clienraadvres.nl