



Cliëntenraad Avres
T.a.v. de heer E. Van Wingerden, voorzitter
Postbus 3090
4200 EB Gorinchem

uw brief van: 9 maart 2025

uw kenmerk:

Datum: 3 april 2025

ons kenmerk:

behandeld door: B. Hoeven

bijlagen:

telefoon:

onderwerp: Reactie op jaarverslag 2025 en oplegger cliëntenraad

Geachte leden van de cliëntenraad,

Op 9 maart jl. ontvingen wij van u het jaarverslag 2024 met bijbehorende oplegnotitie. Het bestuur van Avres wil u hartelijk danken voor het toezenden van deze documenten.

In de eerste plaats wil het bestuur haar waardering uitspreken voor de zorg en aandacht waarmee u dit verslag heeft samengesteld. Het biedt een helder en uitgebreid inzicht in de diverse werkzaamheden en inspanningen die de cliëntenraad het afgelopen jaar heeft verricht. Het maakt bovendien heel erg duidelijk op welke wijze uw raad zich heeft ingezet om cliënten te vertegenwoordigen en hun belangen te waarborgen.

Daarnaast heeft u bij het jaarverslag een oplegnotitie gevoegd, waarin u vraagt over een aantal onderwerpen nog een inhoudelijke reactie te geven. In deze brief zal het bestuur puntsgewijs een (korte) reactie geven op deze onderwerpen.

- De cliëntenraad adviseert Avres om consistent de term cliënt te gebruiken.
Reactie: Avres zal hier zoveel mogelijk gevolg geven. Echter afhankelijk van de context, bijvoorbeeld bij cliënten die een ontwikkeltraject volgen, kan ook de term kandidaat worden gebruikt.
- De cliëntenraad adviseert in het belang van de cliënten meer duidelijkheid in woord en geschrift over het doel van een afspraak en het te doorlopen traject, middels een schriftelijke bevestiging waarin duidelijk is aangegeven uit welke stappen het gesprek bestaat en welke zaken zijn besproken.
Reactie: Zodra de digitale aanvraagprocedure is ingeregeld, gaat Avres hier gevolg aan geven. Vooraf zal de cliëntenraad hierover worden geïnformeerd.
- De cliëntenraad wenst in belang van de cliënten te weten hoe het (= informatieverstrekking over onder andere van de minimaregelingen) in het nieuwe zaakstelsel is ingebouwd, waardoor er daadwerkelijk borging is. We ontvangen graag een concrete deadline om de opzet en het proces te beoordelen.
Reactie: Waar hier gesproken wordt over het zaakstelsel wordt waarschijnlijk het poortproces bedoeld. Aan het einde van het tweede kwartaal zal het concept van de inrichting van het poort-

proces gereed zijn, waarin ook de informatieverstrekking over minimaregelingen zal zijn geborgd. Dit concept zal met de cliëntenraad worden besproken.

- Is deze informatie (= informatie over de cliëntenraad) nu opgenomen in de onboarding van nieuwe medewerkers? En hoe heeft dit vorm gekregen? Mocht dit nog niet het geval zijn vernemen wij graag hoe Avres dit vorm gaat geven en per wanneer dit ingevoerd is.
Reactie: In de loop van dit jaar richt het team HR in samenwerking met het team communicatie het onboardingproces van nieuwe medewerkers opnieuw in. In dat proces zal ook de informatievoorziening over de cliëntenraad worden geborgd. De cliëntenraad zal na herinrichting van het onboardingproces worden geïnformeerd over de wijze waarop de informatievoorziening over de cliëntenraad in het onboardingsproces is geborgd.
- Is er uitvoering gegeven aan het cliëntenraad advies om de lasten direct in beeld te brengen en te bepalen welk eenmalig bedrag er nodig is om deze kleine overbrugging te doen? Dit bedrag direct uit te betalen met een spoedbetaling, zodat er rust ontstaat en er een normale inkomsten/uitgaven cyclus kan ontstaan. Hier zou bij het toetsen van de hulpvraag de Omgekeerde Toets een goede handreiking kunnen zijn. Mocht een spoedbetaling geen wenselijke oplossing zijn, is ons advies deze situatie verdiepend te onderzoeken en met een plan van aanpak ter verbetering te komen.
Reactie: De mogelijkheden tot het verstrekken van een overbruggingsbetaling zijn beperkt en afhankelijk van wettelijke kaders. Wel is het verstrekken van een voorschot mogelijk. In principe wordt een voorschot eerst drie weken na het aanvragen van een uitkering verstrekt. Waar noodzakelijk en gewenst kan in het kader van maatwerk eerder een voorschot worden verstrekt.
- Heeft Avres een andere koers ingezet bij wisseling consultants en is Avres dit, na het advies, voortaan gaan melden aan cliënten? Zodat zij de ervaring hebben geen nummer te zijn, maar er toe te doen?
Reactie: Avres beschouwt haar cliënten zeker niet als een nummer. Avres tracht de wisseling van consultants zoveel als mogelijk te vermijden. Echter dit is niet altijd te voorkomen, bijvoorbeeld omdat medewerkers ziek zijn of Avres verlaten. Bij structurele wijziging van consultant zal Avres cliënten hierover informeren.
- In welke mate heeft Avres dit (= uitbreiding van leerlijnen: administratief, ICT en horeca) binnen de eigen organisatie zelf gecreëerd en of gaat zij dit creëren?
Reactie: Uitgangspunt voor Avres is dat de leerlijn die een cliënt/kandidaat volgt voor hem of haar passend is. Avres is op dit moment niet voornemens om de leerlijnen binnen haar eigen organisatie / infrastructuur uit te breiden. Echter, indien geen van de leerlijnen die binnen Avres worden aangeboden voor een cliënt/kandidaat passend is, zoekt Avres de samenwerking met partners op om een ander passend - waar mogelijk gecertificeerd - leertraject te kunnen aanbieden.
- Wanneer kan de cliëntenraad een eerste opzet van de SLA's / KPI framework verwachten en bespreken? Graag ontvangen wij hier een concrete datum voor.
Reactie: Hierover zal een afspraak worden gemaakt tussen de directeur van Avres en de voorzitter van de cliëntenraad.



Wij hopen dat wij u met bovenstaande reactie voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u naar aanleiding van deze reactie nog vragen hebben, dan verzoeken wij u dit tijdens de overlegvergaderingen met de ambtelijke vertegenwoordigers van Avres te bespreken.

Tot slot wil het bestuur van Avres uw cliëntenraad nogmaals danken voor de inspanningen in het afgelopen jaar en het bestuur kijkt uit naar een voortzetting van de constructieve samenwerking met uw raad.

Met vriendelijke groet,

Het dagelijks bestuur van Avres,

M. Molengraaf-Vullers,

P. Van Uiter,

Voorzitter.

Secretaris.



avres.nl

Bezoekadres Stadhuisplein
Stadhuisplein 1
4205 AZ Gorinchem

Postadres
Postbus 50
4200 AB Gorinchem

T (0183) 650 200
info@avres.nl