

Oplegnotitie bij het jaarverslag Cliëntenraad Avres 2021

Geacht bestuur van Avres en gemeenteraadsleden van Gorinchem, Molenlanden en Vijfheerenlanden,

Hierbij de oplegnotitie behorend bij het Jaarverslag 2021 van de cliëntenraad Avres hierna te noemen CR waarin zij haar vragen en aandachtspunten neerlegt in het belang van de inwoners van Molenlanden, Gorinchem en Vijfheerenlanden, de cliënten van Avres en de inwoners op een minimum inkomen van de 3 GR gemeenten, Gorinchem, Molenlanden en Vijfheerenlanden. 2021 was een bewogen jaar waarin er wederom beperkingen waren door het corona virus. Uiteraard heeft dit impact gehad voor de cliënten van Avres. Ook was het daardoor voor de CR niet altijd mogelijk om fysiek overlegvergaderingen met Avres bij te wonen; we vergaderden daardoor regelmatig digitaal. Een belangrijk punt in 2021 was samenwerken. Helaas was hier in het begin van 2021 een brandbrief voor nodig. Het tijdig geïnformeerd en meegenomen worden is essentieel om een goede adviesfunctie te kunnen vervullen. Gelukkig is hierna de samenwerking en informatievoorziening verbeterd.

Ook wisselde de CR in 2021 van voorzitter; Paul Wols nam het stokje over van Harrie Heeres.

Qua communicatie naar cliënten van Avres zijn er mooie stappen genomen. Met input van de CR is er een nieuwe Avres website gelanceerd. Daarnaast is er een fysieke nieuwsbrief voor cliënten die periodiek verschijnt, dit stond hoog op onze verlanglijst. Dit alles om informatie nog laagdrempeliger bij cliënten te krijgen.

De CR heeft daarnaast veel tijd geïnvesteerd in het uitwisselen van informatie en standpunten rondom de 130%.

Wij zijn trots op de gemeenteraad van Vijfheerenlanden die zich hier hard voor hebben gemaakt en dit voorstel heeft aangenomen.

Uiteraard blijven we de ontwikkelingen in de andere 2 gemeenten volgen en geven uiteraard ook hier weer onze visie op.

Een aantal belangrijke zaken uitgelicht.

Enquêtes

In 2021 is er meerdere keren constructief overleg is geweest met Avres om meer te weten te komen over hoe en in welke mate cliënten de diensten van Avres waarderen. Er wordt gewerkt vanuit Avres aan een enquêteformulier vooraan in t traject. Dit om zo een beter beeld te krijgen van de ervaringen van klanten, om zo te kunnen verbeteren. *Dit volgen wij graag in 2022.

MIJN AVRES

De CR pleit nogmaals voor een volledig kopie ,vraag en antwoord, van het ingevulde intakeformulier door cliënten bij CompetenSYS. Verder zien wij nog diverse verbeteringen voor Mijn Avres.

De CR heeft verder de suggestie gedaan van een IT roadmap, waarop je de belangrijkste mijlpalen zet waarop je wil investeren. *In 2022 worden we graag meegenomen over de IT investeringen.

De formulierenbrigade

Deze is nog steeds klein. De CR vroeg in 2020 en ook nu in de oplegnotitie 2021 nogmaals aandacht voor. *De CR pleit voor een vorm van ondersteuning zoals de sociaal raadslieden van VIVENZ die de GR gemeente Gorinchem aanbiedt, ook in de andere 2 GR gemeenten.

Vrijlating giften

De CR schrijft een advies m.b.t. het verzoek om- beleidsregels vrij laten van giften- in te stellen. Hierbij waren de beleidsregels van Werkzaam Rivierenland ondersteunend. In 2019 is daar ruim ingezet op in- en meelevendheid om haar cliënten bij te staan, waar het de organisatie en dus de GR gemeenten niets kost, wel veel oplevert; inwoners die met meer gemak door het leven gaan doordat zij financiële ondersteuning van naasten mogen ontvangen. Het AB geeft haar reactie op het advies, dat niet in zijn geheel is overgenomen. *De CR vraagt de menselijke maat toe te passen in die situaties wanneer het bedrag boven de 1200 euro vrijlating gaat en past binnen het CR advies, als ook conform de beleidsregels van Werkzaam Rivierenland. Immers het kost Avres/De 3 GR gemeenten niets.

Armoedeval bij aanvaarden betaalde arbeid

De CR vraagt aandacht voor mensen die een betaalde baan accepteren en niet weten waar ze financieel aan toe zijn door de gevolgen van deze stap. Zodat zij niet in de armoedeval terechtkomen en pleit voor de tool Bereken je recht. Bereken uw Recht en Werkloont worden gaandeweg 2021 geïnterpreteerd en komen beschikbaar.

*De CR volgt het proces en blijft graag op de hoogte naar de evaluatie van deze pilot en is benieuwd wanneer cliënten zelf, via link op de Avres website zelf kunnen invullen.

Dat is immers van begin af aan de opzet en wens geweest van de CR.

Schuldhelpverlening /Vroeg erbij

De CR vraagt om hulp en ondersteuning die Avres kan bieden, bijvoorbeeld bij SHV- Vroeg erbij, in de brieven duidelijk te formuleren en stelt voor om van de inhoud van de brief een Informed consent te maken; een procedure waarin iemand de mogelijke voor- en nadelen van een te volgen traject te horen krijgt, alvorens degene besluit om hier al dan niet mee akkoord te gaan. De conceptbrief gaat naar de CR zodat we mee kunnen kijken naar de inhoud en we stemmen ermee in.

Fijn deze directe aanpak, waar cliënten direct profijt van hebben.

Website Avres

Verschillende CR leden hebben de nieuwe Avres website, voordat hij online gaat in de zomer, vooraf getest en aanvullingen gegeven. De CR is zeer tevreden over de site en dat zij vooraan in het traject is meegenomen. Het verzoek van de CR wordt gehonoreerd om wijzigingen en geplaatst actueel nieuws op de site direct door te geven aan de CR. Ook wordt de vertrouwenspersoon en klachtencoördinator duidelijk in beeld worden gebracht.

CompetenSYS

Het baart de cliëntenraad grote zorgen begin 2021 dat Avres gekozen heeft voor CompetenSYS, vanuit de gedachte dat een cliëntvolgsysteem noodzakelijk is. Het bevreemdt de CR dat zij niet op de hoogte is gebracht van het proces tot besluitvorming om dit cliënt-volgsysteem in gang te zetten. Conform de verordening zou dat wel in de lijn van verwachting hebben moeten liggen en de CR stelt bij het uitblijven van duidelijke antwoorden een brandbrief op die de verstandhouding even flink op scherp zet en waarin de CR naast vragen hierover, aangeeft weer actief vooraan te willen worden meegenomen bij zaken, beleid, dat impact heeft op cliënten. Tegelijkertijd is dit dan ook de start van een betere, open communicatie tussen Avres en de CR.

Wisseling voorzitter

Het jaar 2021 is het begin van een nieuw gekozen voorzitter van de CR, Paul Wols, die de CR kar met veel inzet goed vlot trekt. De vorige voorzitter Harrie Heeres wordt hierna gewoon lid van de CR en zal in de herfst de CR om gezondheidsredenen verlaten.

TONK

De CR geeft advies en vraagt om maatwerk voor de TONK beleidsregels en Avres heeft zo goed als alle wensen en opties, tot het ruim toepassen van de beleidsregels, overgenomen, wat de CR zeer fijn vindt voor alle mensen die gebruik maken van de TONK regeling. Tijdens TOZO heeft een enquête direct input gegeven op het proces tijdens intake en vervolg.

*De CR is benieuwd naar de evaluatie/bevindingen van deze enquête.

Patrick van Uitert directeur Avres

In mei ontmoet de CR de nieuwe directeur, online via teams i.v.m. de Covid 19 maatregelen. Na wat aftasten ontstaat er gaandeweg 2021 een goede verstandhouding, een prettige werksituatie waar de CR blij mee is. Afspraken met het db van de CR verlopen soepel.

De CR leden geven hem aan het zeer wenselijk en prettig te vinden wanneer hij, net als de vorige directeur, bij overlegvergaderingen aanwezig is. Patrick geeft aan dat hij hiervoor zijn best zal doen.

Nieuwsbrief Avres

De CR pleit voor een nieuwsbrief en geeft aan dat bij de opzet van een Avres nieuwsbrief, het wenselijk is, bijvoorbeeld ook de minimaregelingen daarin te vermelden.

Halverwege 2021 is de eerste nieuwsbrief een feit en de voorzitter CR zal er elke keer een column in verzorgen.

Aanmelden voor uitkering via Werk.nl

Dit verloopt niet altijd soepel, bewijzen worden gevraagd, moeten worden opgezocht, ingevoerd en dan kan soms de aanvraag pas later ingediend worden. Gevolg is dat mensen dan dagen rechtmatigheid op de uitkering missen; minder inkomsten. Avres neemt contact op met Werk.nl

*De CR hoort graag of Avres kan zorgen voor een oplossing

ITT voorwaarden

De CR vraagt meer uitleg te geven en vermelden dat de inkomensgrens gaat over een *gemiddeld* inkomen onder de 120% en niet een vast inkomen en dit wordt direct vermeldt in de nieuwsbrief.

130% regeling

In 2020 vroeg de CR meerdere keren aandacht voor de regeling 130% sociaal minimum, dit m.bt. o.a. de minimaregelingen en bijzondere bijstand in het verzorgingsgebied van Avres.

Het armoede Actieplan is in VHL in de herfst van 2021 unaniem aangenomen en met grote meerderheid is ingestemd met de verhoging naar de 130%, en de gemeenteraad gaf tevens het college de opdracht een Vijfheerenlanden-pas in te voeren. Vanuit de CR is er gelobbyd; vanuit de commissie WOS en gemeenteraad VHL zijn daadkrachtige stappen gezet. Samen is er voor de inwoners van VHL een grote stap voorwaarts gezet. Voor de andere 2 GR gemeenten beraadt de CR zich hoe zij zich voor deze cliënten ook kan inzetten.

Ontvangt iedereen waar hij recht op heeft?

De CR vraagt aandacht voor het feit om op een betere wijze te borgen dat er zekerheid is dat cliënten alle informatie hebben gehad en er zo geborgd wordt dat ze zo veel mogelijk ontvangen aan minimaregelingen, waar ze recht op hebben. Dit kan, is het CR voorstel, met een afvinklijstje, Informed consent, in tweevoud waar medewerker en client een krabbel onder zetten. Avres zegt toe in 2022 met een voorstel te komen.

* CR ziet graag het voorstel van Avres voor de zogenaamde 'afvinklijst' minimaregelingen om zo te borgen dat iedereen aantoonbaar geïnformeerd is en krijgt waar hij/zij recht op heeft.

De CR sluit het jaar 2021 af na turbulente beginmaanden waarbij de CR te laat werd meegenomen in procesvorming en of ontijdig werd voorzien van informatie, naar een goed en vlot overleg, korte lijnen en een goede samenwerking in het verdere verloop van het jaar.
Dat is een mooie afsluiting en een belofte voor het jaar 2022!

Clëntenraad Avres