

JAARVERSLAG 2022



**CLÏENTENRAAD
AVRES**



U staat er niet alleen voor

Leerdam, 8 mei 2023

Jaarverslag 2022

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van Cliëntenraad Avres.

Middels chronologische opvolgende maandelijkse activiteiten kunt u zien waar de cliëntenraad zich in 2022 voor heeft ingespannen; zich voor heeft ingezet.

Januari 2022

De cliëntenraad(hierna vermeld als CR) maakt haar prioriteiten voor 2022 kenbaar:

- Ontvangt elke cliënt waar hij/zij recht op heeft.
- Maakt Avres onderscheid tussen cliënten die wel dan niet instemmen met leerlijnen, oriëntatiebanen etc.
- Menselijke maat van de dienstverlening:
- Welke inspanningen doet Avres en ondersteunt zij doelgroepen?
- Wat is de inspanning van Avres zodat arbeid loont?
- Duurzame uitstroom- Wat is voor Avres duurzame uitstroom?
- Contact met de achterban

De CR is verheugd dat Edward van Wingerden toetreedt tot het db als plaatsvervangend voorzitter. Cliëntenraad Avres wordt 16 december 2021 gevraagd om advies te geven op het ambitiedocument. In het AB van december is versie 3 van ambitiedocument al besproken en pas op dat moment heeft de CR kennis kunnen nemen van het bestaan van een ambitiedocument.

In januari 2022 vraagt de commissie Molenlanden tijdens een commissievergadering waarom de CR zo laat om advies is gevraagd. Het ambitiedocument is dan ook al in de commissie Verbonden partijen besproken. Een ambitienota volgt uit een analyse en hierin zijn de cliënten en de CR niet meegenomen wat de CR bijzonder jammer vindt.

Er volgt een informeel goed gesprek met als uitgangspunt elkaar: Avres en CR, te versterken en vroegtijdig de CR actief mee te nemen in ontwikkelingen van Avres.

Het ingesteld vooroverleg directie met het db CR geeft ruimte om onderwerpen vroegtijdig kenbaar te maken.

De CR geeft haar advies op het Ambitiedocument:

Korte samenvatting: De CR geeft, op de richting, zoals omschreven in scenario 2, een positief advies. De verwachting is dat juist door de taken van Avres breder te zien dan alleen de wettelijke taken zoals beschreven in scenario 0 en 1, Avres in staat is cliënten beter in beeld te hebben en meer impact te maken in de levens van cliënten.

Graag wil de CR actief meegenomen worden in de verdere uitwerking en de beantwoording op onze vragen en aanbevelingen, omdat er ook nog vragen zijn die nadere uitwerking behoeven.

Deze maand vraagt de CR ook aandacht voor:

Het klanttevredenheidsformulier bijvoegen in de introductiemap .

De CR mist de uitvoering van de beloofde aandacht voor het standaard onder de aandacht brengen van WIJ en de CR vindt het jammer dat cliënten zo onvoldoende op de hoogte zijn van meer mogelijkheden om passende arbeid te vinden buiten arbeidsplekken binnen Avres.

Ook een motiverende kleedsessie bij Dress For Succes wordt niet altijd aangeboden door werkcoaches. De CR pleit eveneens voor beide flyers in de introductiemap.

In het kader van de CR prioriteiten: hoe meetbaar is de menselijke maat bij Avres?

Er is enkel, tot dan aan toe, door Avres tevredenheid gemeten bij de TONK en TOZO aanvragen middels directe vragenlijsten. Avres meet zijn acties van menselijke maat nog niet.

De CR pleit, net als in 2021, voor een 'afvinklijstje' een informed consent in tweevoud waar medewerker en cliënt hun krabbel onder zetten, dat gebruikt wordt bij intake en vervolgg gesprekken 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 waar ze recht op hebben.

Een toestemmingsformulier waar bij de cliënt, duidelijk geïnformeerd wordt over o.a. rechten, mogelijkheden, zoals minimaregelingen, Dress For Succes bij sollicitaties, vrijlating van inkomsten, sollicitatiecursus, WIJF en zo meer; er wordt afgevinkt wat is besproken en beiden, cliënt en medewerker, ondertekenen dit. Avres geeft aan dit te bekijken.

Avres bestaat uit o.a. uit Participatie en SHV; door AVG regels dienen cliënten voor ondersteuning bij beide onderdelen ook twee keer dezelfde informatie aan te leveren.

De CR wijst Avres op de wet WEU, Wet eenmalige gegevensvraag werk en inkomen, dat maakt dat informatie automatisch opgevraagd wordt binnen het systeem/ bij medewerkers, dit voorkomt dubbel inleveren zodat dit probleem is opgelost.

*Gaandeweg het jaar zal het mogelijk zijn voor cliënten enkel een keer de gevraagde gegevens aan te leveren.

Februari

De CR adviseert Avres, middels een ongevraagd memo/advies van db lid Edward van Wingerden:

Concreter meten, leren en bijsturen op menselijke maat met als doel: cliënten verder te helpen in hun leven.

In het kort stelt de CR: Verbinding en vertrouwen is de basis voor de menselijke maat.

Maak een kader of een korte visie op menselijke maat, vanuit de ogen en beleving van een cliënt.

Bepaal de zaken die het meest impact maken in het leven van een cliënt en zoek hiervoor een meetinstrument. Deze kunnen zitten aan de organisatiekant, of aan de kant van de cliënt zelf.

Door een aantal cliënten te bevragen, kun je zo de juiste weging te geven.

Het komen tot de juiste instrumenten zit vaak ook sterk in een domein van de business controller, als dit bij Avres zo is, vraag hem of haar om hulp.

Start met een MVP (minimum viable product) en test het instrument.

Op basis van de feedback van cliënten en de organisatie kan je het dan verbeteren of uitbreiden.

Evalueer en bepaal een roadmap; geeft dit inzicht en kunnen we, als organisatie, op basis van deze informatie onze dienstverlening verbeteren?

Hoe zou je menselijke maat meetbaar kunnen maken?

Contactfrequentie met cliënten; regelmatig contact met een heldere verslaglegging intern en naar de cliënt zorgt ervoor dat cliënten zich gezien en gehoord voelen. Alles start met de luistercompetentie.

Door alle cliënten goed en regelmatig in beeld te hebben, kunnen problemen snel worden voorkomen of opgelost. Dit past ook bij scenario 2 van het ambitiedocument.

Omgekeerde Toets: In hoeveel gevallen werkt Avres met de omgekeerde toets?

Aantal maatwerk afspraken: In hoeveel gevallen per kwartaal/jaar past Avres maatwerk toe? Hoeveel extra geld of uren was hiermee gemoeid?

Wat is op hoofdlijnen de impact op het leven van een cliënt? Leg dit in een paar zinnen vast, dit ook om de interne trots te vergroten over de impact die Avres maakt.

Hoe tevreden was de cliënt over deze oplossing? Als bijvangst ontstaan mooie quotes van medewerkers en cliënten, die kunnen helpen in cultuurbewaking/verandering.

Metten van schrijvende toestanden. Gedacht kan worden aan dakloosheid, maar er zijn wellicht nog meer voorbeelden.

Hoe vaak komt het voor dat iemand uit het Avres bestand dakloos is geworden? Uiteraard voorzien met context en punten waarvan Avres wellicht van kan leren.

Klachten: Hoeveel klachten zijn er per kwartaal/jaar en hoeveel gaan hier over contact, dienstverlening, voldoende meedenken. Hoe effectief is de vertrouwenspersoon in deze?

Kortom: **plot klachten op de gedefinieerde thema's rondom menselijke maat.**

Los van het meten is het aan te bevelen om bij een klachten rapportage ook altijd een actieplan op te nemen (wat kunnen we er aan gaan doen om het te voorkomen).

Zo wordt ingezet op een daling.

Neem vragen over menselijke maat op in een periodiek cliëntenonderzoek -reeds eerder genoemd: NPS, kan ook in andere vorm- en niet alleen bij uitstroom.

Naar aanleiding van het te laat meenemen van beleid, o.a. Ambitie document wordt er in het advies/memo nog eens gewezen op: Informeer tijdig o.a. in een terugkerend overleg met het db en het op deze wijze goed verankeren en bekrachtigen.

Stapsgewijs: mening vormend en procesvormend.

Wijj en bijstandsgerechtigden

De CR stelt nogmaals vragen over WIJII, na de toezegging van Avres dat WIJII door jobcoaches meer onder de aandacht zou worden gebracht bij cliënten, mede doordat de CR het opstartproces en in werking zijnde organisatie nauwlettend gevolgd heeft en nog steeds een waardevol instrument/organisatie vindt bij het vinden van een betaalde baan.

Avres heeft dit mede opgezet en vormgegeven met subsidies van de overheid, met het Werkbedrijf AV, onderwijsinstellingen, werkgevers en uitzendbureaus en WIJII speelt nog steeds een belangrijke rol om opleidingen te laten aansluiten op de vraag uit de arbeidsmarkt en is de verbinding tussen werkgevers, werknemers, werkzoekenden en onderwijsinstellingen in de regio.

WIJII wordt echter zelfstandig per 1-1-2023 deelt directeur Patrick van Uitert mede. Het is nu alleen voor bijstandsgerechtigden die direct een baan zouden kunnen zoeken. En om die reden wordt het niet meer onder de aandacht gebracht bij alle cliënten.

De CR is perplex om die ommezwaai en vindt dit een gemiste kans om meer cliënten de mogelijkheid te geven op een betaalde baan buiten de werkplekken van Avres. En het staat haaks op de eerdere beloften van Avres in 2021 om WIJII wel meer onder de aandacht van cliënten te blijven brengen. De CR heeft in de informatie hoe de verzelfstandiging er uit zou gaan zien gemist en vraagt zich af wat dit betekent voor cliënten en toekomstige cliënten.

Avres geeft aan dat er n.a.v. het gestelde in het memo/advies een 'haakje' is naar het ambitiedocument stelt Patrick van Uitert. Avres zegt toe dat de CR tijdig actief wordt meegenomen in de hernieuwde opzet m.b.t de menselijke maat.

De CR ontvangt de heugelijke toezegging dat de flyer Dress for Succes in het informatiepakket wordt bijgevoegd, zodat meer cliënten op de hoogte raken van deze motiverende kleedsessie bij sollicitatiegesprekken, en bij aanvaarding van betaald- dan wel onbetaald vrijwilligerswerk.

De CR wordt verder in het jaar niet om advies gevraagd en of op de hoogte gebracht van mogelijk enige wijzingen in een andere samenwerking met DFS.

De CR heeft gepleit om de flyer WIJII ook toe te voegen in het informatiepakket, maar helaas is hier geen gevolg aan gegeven.

Maart

In goede samenwerking met de CR betaalt Avres vanaf 30 maart 2022 de energievergoeding uit aan uitkeringsgerechtigden.

De CR is verheugd over de te volgen werkwijze waarbij Avres dit zo snel en goed vorm geeft in tijden van financiële uitdagingen voor de mensen op een bestaansminimum met de verhoogde energiekosten.

De CR gaat maandelijks vergaderen in de avond i.v.m. het feit dat werkenden dan in de gelegenheid zijn om na werktijd te vergaderen.

Twee wekelijks, vanaf maart 2022, zal een CR lid bij de voedselbank Leerdam aanwezig zijn om informatie te geven over de CR en Avres.

De CR verzoekt Avres eerdere toezending van de AB stukken op een zo vroeg mogelijk moment, zodat de stukken dan behandeld kunnen worden op de daarop volgende reguliere CR vergadering.

April

Solara Rajab neemt afscheid na jarenlang lid geweest te zijn binnen de CR; haar huidige privésituatie en het CR werk zijn voor haar niet meer te combineren.

Paul Wols, voorzitter, verlaat eveneens, noodgedwongen door de voorwaarden vanuit de verordening, de CR, daar hij burgerraadslid is geworden binnen de gemeente Molenlanden.

Uiteraard is dit voor de CR leden schrikken; Paul heeft immers als voorzitter na het abrupte vertrek van de vorige voorzitter de CR weer vlot getrokken en veel voor de CR gedaan. Er zijn dan ook felicitaties en iedereen is verheugd dat Edward van Wingerden, in elk geval tijdelijk, de taak van voorzitter na Paul's vertrek, naast zijn drukke werkzaamheden, op zich zal nemen.

Het blijft belangrijk, dit ook conform de verordening, om een variëteit aan leden te hebben, juist ook van cliënten van Avres.

Het is jammer dat het nog niet gelukt is, ook niet met medewerking van Avres, om meer cliëntleden toe te voegen. Met het vertrek van Paul Wols is er geen afvaardiging meer vanuit de gemeente Molenlanden. Avres stuurt naar cliënten uit Molenlanden een vacature mailing, waarop geen reactie komt.

In deze maand heeft de CR een rondleiding bij een Avres locatie, te weten de Lingeloods in Gorinchem en aansluitend een korte omgang door het Kringloopwarenhuis het Goed dat ernaast ligt. De CR kreeg een kort inkijkje in een deel van het Avres SW werk en bij het Goed, vooral de medewerkers bij het Goed waren zeer enthousiast over hun werkzaamheden en werkplek. Wisseling van werkcoaches is soms ook een grote onaangename aanpassing, bleek in de gesprekjes bij de Lingeloods.

De CR is verheugd dat vanaf medio april mensen met een minimum inkomen tot 120% en in VHL tot 130% de aanvraag energietoeslag kunnen indienen. Gemeente VHL neemt de meerkosten voor de toekenning tot 130% op zich.

Na aandacht van de CR bespreekt Avres de situatie, over de onbereikbaarheid en effectiviteit met vertrouwenspersoon en eind van het jaar bekijken hoe nu verder. Dit tussenvoorstel heeft de instemming unaniem van de CR leden.

De CR heeft het idee om buurtkastjes te realiseren in een tijd waarin inwoners grote moeite hebben om financieel rond te komen. Het produceren van de kastjes zou via Avres tot stand kunnen komen, waarbij Avres ze kan leveren aan de gemeenten, (buurt) verenigingen, particulieren of in samenwerking met een voedselbank bijvoorbeeld. Wanneer er in de kastjes ook een flyer neergelegd wordt over Avres, minimaregelingen kan iemand de stap kan nemen om 'aan te kloppen voor hulp' en op deze wijze mogelijk een duurzame cirkel gecreëerd worden.

Er worden vanaf deze maand, April, mogelijkheden onderzocht om dit te realiseren.

De CR geeft advies aangaande de notitie aanvullende maatregelen voor het bestrijden van armoede:

De CR is zich ervan bewust dat iedere gemeente een eigen besluit kan en mag nemen, echter vindt dit onwenselijk. In de uitvoering is het voor Avres complexer en het geeft onduidelijkheid voor inwoners.

De CR vraagt de andere gemeenten te kijken naar de overwegingen van VHL om toch te kiezen voor 130%. Ons advies is daarom één lijn trekken en voor 130% te gaan.

Het effect van stress als gevolg van langdurig mentale en fysieke spanningen door financiële- en schuldensituatie is bewezen negatief te zijn. Hier rekening mee houden is verstandig vermeldt de notitie. De CR adviseert concreter te maken wat 'rekening mee houden' is om tot een doelmatige aanpak te komen.

Aanvullend advies is om een FIX brigade op te richten die energiebesparende, simpele klussen die tot bewezen besparingen leiden, kunnen uitvoeren, zoals meerdere gemeenten doen. Afstemming zonder betutteling.

Herhaling van voorlichting aan kinderen -op basis- en middelbaar onderwijs.

Advies: Juist jong starten met financiële educatie werkt vormend. De 'week van het geld' is een mooi initiatief, maar niet alle scholen doen eraan mee. De behoefte onderzoeken en hier een en ander op laten organiseren; daar zijn wij zeer positief over.

Inflatiecorrectie CPI

Advies: Gezien de inflatie lijkt het ons belangrijk om dit door te voeren.

Communicatie en promotie van minimaregelingen.

De CR heeft regelmatig aangekaart dat naast het communiceren er ook borging dient te zijn in de interne dienstverlening om er zo zeker van te zijn dat alle minima regelingen besproken zijn en opstarten.

In de overlegvergadering van april 2022 heeft Avres het voorstel gedaan om na 3 maanden telefonisch contact op te nemen met cliënten als er geen regelingen opgestart zijn.

De CR adviseert dit zo snel als mogelijk te implementeren en deze werkwijze na 6 à 9 maanden te evalueren. Heeft iemand na 3 maanden nog geen minimaregeling aangevraagd, dan belt het klantcontactcentrum van Avres mensen op.

Deelnemers schulddienstverleningstraject mogen direct gebruik maken van alle minimaregelingen

Advies CR: eenduidig dit beleid doorvoeren; daar zijn wij zeer positief over.

De voortgang / de ontwikkeling van het 'afvinklijstje' informed consent:

Avres kiest jammer genoeg niet voor het door de CR gewenste afvinklijstje, kiest wel voor: voor een ander 'poortproces'. Avres legt uit: ander poortproces betekent: andere manieren van binnenkomen. Aantal werkvormen gaat veranderen: inkomen, integratie, doorlooptijd.

Er ontstaat een zaaksysteem, waarbij meer persoonlijke contact centraal staat.

Niet tig contactpersonen maar 1 iemand. Technisch werkt dit beter, ook vanuit menselijke oogpunt, er is 1 aanspreekpunt. De afspraak om na 3 maanden na te bellen is hiermee niet veranderd.

Roadmap- IT investeringen:

De CR stelt Avres voor een roadmap -IT investeringen- waarbij inzichtelijk wordt gemaakt: wat kan wel en op welke termijn? Dit gezien de CR regelmatig het gesprek aangegaan is over verbeteringen in Mijn omgeving op de website bijvoorbeeld. Door een roadmap te hebben ontstaat er een transparant overzicht en kan de CR ook advies geven over prioriteiten die belangrijk zijn voor cliënten.

Mei

De CR geeft advies op het jaarplan en begroting Avres 2023 waarin wordt aangegeven dat er extreme krapte op de arbeidsmarkt is. De CR stelt de vraag: cliënten van Avres hebben dan geen afstand tot de arbeidsmarkt meer, maar heeft de arbeidsmarkt nog een afstand naar de cliënten?

Het advies is om na te gaan in welke sectoren en beroepen er de komende 1 tot 3 jaar een grote behoefte is aan personeel en hiervoor leerlijnen op te zetten.

Daarnaast heeft de CR eerder de suggestie gegeven om dergelijke leerlijnen flexibel in te richten, zodat Avres kan inspelen op de behoeftes van werkgevers.

Ook vraagt de CR extra aandacht voor leerlijnen voor cliënten met een fysieke beperking. Hiervoor zijn de groenvoorziening of logistiek niet altijd passend, maar zou bijvoorbeeld klantcontact of ICT wel weer goed kunnen werken. De CR ziet hier uiteraard graag het concrete plan voor.

Juni

De CR geeft **positief advies op de afstemmingsverordening Participatiewet** en stemt volledig in met het voorstel tot wijziging.

Advies CR jaarverslag 2021:

In juni heeft de CR advies gegeven over het jaarverslag. Dit advies is aan u verzonden.

De belangrijkste punten hierin waren:

- De zorg over het granieten bestand en in hoeverre Avres hier kan leren van andere gemeenten
- Het verzoek tot borging dat Avres zeker weet dat alle cliënten krijgen waar ze recht op hebben, nog niet is geïmplementeerd.
- Het advies over de meetbaarheid van dienstverlening aan cliënten
- De CR onder de indruk is van Het Goed, maar we graag wel willen blijven volgen hoeveel arbeidsplaatsen dit nu gaat opleveren
- De CR wil graag actief meegenomen blijven worden over de uitwerking van het ambitiefonds.

In deze maand treedt ook kandidaat-lid Susan Viveen toe tot de CR.

De CR bedankt Hajar Zekhnini, afdeling communicatie Avres, voor haar input bij de lay-out van jaarverslag en adviezen.

De CR krijgt een update van manager werk en dienstverlening Kleijngeld over veranderde werkwijze in het begeleiden van participatie en uitstroom tot werk. Elke consulent heeft daarin een vaste case load en er is 2 keer per jaar een gesprek. Wanneer er kans is op sneller aan het werk kunnen, kan contact tot 1 x per maand uitbreiden.

Juli

Overdracht CR voorzitter taken gaan naar Edward van Wingerden en er vindt daadwerkelijk afscheid van Paul Wols met dankzegging voor al zijn inzet.

September

Na het zomerreces start de CR met een kandidaat lid minder. Susan Viveen kan jammer genoeg haar werkzaamheden en het CR werk niet meer combineren.

Edward van Wingerden wordt unaniem gekozen tot voorzitter van de CR.

Vanuit een werkgroep binnen de CR is er aan Ellis van den Berg, programmamanager bij Avres, in een overleg aangegeven waar de CR nog aanbevelingen ziet, deze zijn als feedback schriftelijk verstrekt aan Avres.

Vanuit een andere werkgroep binnen de CR wordt gedacht over hoe aandacht creëren voor en met cliënten over ervaringen naar ervaringsdeskundigheid, contact met de achterban.

De CR bereikt berichten over de onmogelijkheid voor mensen om te kunnen blijven werken met de te lage benzinekostenvergoeding ten opzichte van de enorm hoge benzinekosten en ervaart de machteloosheid daar concreet iets aan te kunnen doen.

Enkele CR leden volgen de cursus: Hoe werf ik vrijwilligers? Dit in kader van langdurige openstaande vacatures voor CR leden.

Een van de opgestoken tips is om ook op jongeren plekken aandacht te vragen voor de CR, dat zal binnen enkele maanden een goede insteek blijken te zijn.

Oktober

Ans Roos, gemeente Molenlanden, treedt toe als kandidaat-lid van de CR.

Avres bericht dat er een versnelde instroom statushouders gaande is, vraagstukken worden prangend en ook: tot dan toe verloopt het goed.

Avres heeft veel extra taken en het is begrijpelijk dat bijvoorbeeld het in te voeren- standaard nabellen na 3 maanden cliënt zijnde en geen minima regeling aangevraagd te hebben, op de plank is blijven liggen. De CR blijft hier wel aandacht voor vragen zodra het weer kan in het kader van: ontvangt iedereen waar hij, zij recht op heeft.

De CR is verheugd dat bij aanvragen voor de energietoelagen tegelijkertijd wordt gewezen op andere minimaregelingen. Veel meer mensen worden nu immers bereikt.

Sukru Gokdemir deelt mede dat hij eind van het jaar, vanwege gezondheidsredenen, zijn functie in december gaat neerleggen. Sukru heeft jaren de Turkse bevolking vertegenwoordigd.

Patrick van Uiterter geeft aan dat het fijn zou zijn wanneer iemand anders zijn functie van baken voor- en uit de Turkse achterban kan overnemen. Sukru zegt toe zijn best doen een goede opvolger te vinden.

Omdat veel mensen enorme uitdagingen hebben met rondkomen met hun inkomen door de inflatie en verhoogde energiekosten, gemeenten een noodfonds overwegen stelde de CR voor alle initiatieven, ook vanuit de CR, te bundelen. Later bleek dat de diverse gemeenten een eigen plan trekken en zijn er helaas geen tussentijdse interventies van de grond gekomen.

De CR vraagt of er een dreiging ontstaat voor cliënten uit SHV plan te vallen bij nieuwe schulden-energiekosten; Avres geeft aan dat dit nu niet aan de orde is en zal er alles aan doen deze mensen bij te staan, zodat mensen niet vastlopen.

De CR en Avres zijn in gesprek over een nieuwe verordening. In de eerste versie zijn er nog een aantal grotere verschillen van inzicht en hierover hebben we beeldvormende gesprekken. De CR wijst ook op de gebruikelijke zienswijze procedure gemeenteraden, zoals ook de vorige verordening pas is goedgekeurd na advies CR en na zienswijze van de 3 GR gemeenten.

Avres geeft antwoord op vragen van de CR over het Goed en hoewel een verlate start en een lager niveau van instroom dan het Goed gewend is, verloopt het goed en is de CR tevreden met de uiteenzetting.

CR leden gaan naar de Landelijke Cliëntenraden Congres op donderdag 13 oktober 2022
Thema: Groeiende armoede in een rijk land. De nieuwe voorzitter Fatma Koser Kaya heeft een duidelijke missie: 'Veel mensen struikelen dagelijks over onbegrijpelijke regels van de overheid'. CR leden krijgen een aantal zeer trieste ervaringen te horen van cliënten met een uitkering in de omgang met de sociale dienst. Ook de LCR meldt :medemenselijkheid bij de overheid ontbreekt. Er is geen aansluiting, verbinding met de burger. De mening van de burger zelf wordt niet gehoord. Alles zou veel simpeler moeten. Mensen zien al vaak op tegen aanmelding bij een loket vanwege alle regeltjes. Rode draad van de dag is: Niet praten OVER mensen die in armoede verkeren, wel MET mensen. Dat moet het startpunt zijn. Uiteraard onderschrijft de CR dit. Ook richting Avres: praat met de mensen, niet over hen.

November

De CR woont de film Food for Thought bij en neemt deel in het debat erna. De film gaat over stijgende armoede in Nederland.

Na het vertonen van de film was er een debat onder leiding van Walter Freeman. Tevens waren aanwezig Stella de Swart, auteur van het boek: Armoede krijg je gratis. Een hartverwarmend slotwoord was er van de wethouder Amsterdam. De film en het debat gaven nog meer aanzet tot actie en energie aan de CR leden om op te blijven komen voor de achterban van de CR, vinger aan de pols houdend voor de mensen met een minimum inkomen.

De CR geeft ook advies inzake zomernota en begrotingswijziging als gevolg van herverdeeleffecten en inflatie

Advies in het kort: Meer inwoners weten Avres te vinden; de CR is bezorgd over de grondoorzaak hiervan; meer mensen hebben het financieel zwaar. Het pro actief wijzen van Avres op andere regelingen naar aanleiding van de energietoeslag, heeft een effect op de begroting. Echter deze investering voorkomt juist kosten op lange termijn-mentale- en fysieke gezondheid, verdere schuldenproblematiek. Een afwijking van 174K op een totaalbegroting van 76 miljoen is zeer beperkt. Gezien de inflatie, energiecrisis en de toename van faillissementen is de verwachting van de cliëntenraad dat er in 2023 een groter beroep gedaan zal worden op schulddienstverlening en er meer preventieve acties nodig zijn. In de zomernota is aangegeven dat de inschatting is dat er een stijging van ongeveer 20% hulpvragen gaat ontstaan.

De CR adviseert Avres om een plan te maken voor beperkte opschaling van de organisatie, c.q. na te gaan hoeveel extra capaciteit hiervoor intern nog ruimte voor is. Dit om ervoor te zorgen dat er geen overbelasting gaat ontstaan bij medewerkers van Avres en er voldoende persoonlijke aandacht blijft voor cliënten. Ervan uitgaande dat Avres het bovenstaande advies ter harte wil nemen, adviseren wij positief over de zomernota.

In de optiek van de CR is de herverdeling van het gemeentefonds administratief van aard en heeft geen effect op de begroting van Avres. Derhalve zien wij ook geen effect op cliënten.

De CR adviseert positief op dit voorstel.

De inflatie is ruimschoots hoger dan de 4% die het gemeentefonds heeft aangegeven.

In de markt ziet de CR leveranciers tarieven verhogen met stijgingen tussen de 5 en 10%.

De CR adviseert om met de inkoopverantwoordelijke(n) na te gaan wat er in de contracten is opgenomen over verhogingen per 01-01-23 (of contractvervaldata in 2023).

Wanneer er geen concrete norm is opgenomen, een standpunt in te nemen wat een redelijke verhoging is. Dit om zo een solidair standpunt te hebben naar leveranciers en daarmee bovendien te voorkomen dat Avres verhogingen zou accepteren, die boven de intern vastgestelde norm zitten. Hierdoor houdt Avres prijsstijgingen beperkt en komen de gelden zo veel mogelijk ten goede aan dienstverlening voor cliënten.

De CR adviseert positief over de aanpassing van de begroting met 578.402 euro, om zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden.

In deze maand is er op verzoek ASD VHL een overleg met het db van de CR.

Gemeente VHL heeft alles m.b.t. participatie overgedragen aan Avres; De CR heeft dit met Avres besproken, waarbij Avres in beleid heeft vastgelegd een CR te hebben. De CR heeft in een goed gesprek aangegeven voor de ASD niet de ingang te zijn tot meer informatie en de handreiking gedaan meer informatie te verzoeken bij de contactambtenaren, beleidsmedewerkers VHL.

De CR heeft vragen gesteld over de huidige situatie van zelfstandigen, studie, bijstand.

Nu en na corona tijden hebben veel zzp'ers het zwaar. AVwerkt door is het Regionaal Mobiliteitsteam van de arbeidsmarktregio Gorinchem; samenwerking van Avres met andere partners waar ondersteuning kan worden aangevraagd en of bij- of omscholing.

In 2023 zijn 3500 bij Avres bekende ondernemers actief benaderd met de vraag of zij in contact gebracht wilden worden met het ondernemersloket en of zij ondersteuning of een adviseringgesprek nodig hadden.

De CR is verheugd dat Avres uit eigen beweging heeft besloten dat de overwaarde van een eigen woning niet langer onderdeel is van het vermogen, daar waar het gaat om minimaregelingen. De CR verzocht om een goede uitleg op de site, wat ook gebeurd is.

De CR ziet een optie om dit nog eens te vermelden in huis aan huisbladen gemeentepagina en of op de site vermelden onder Actueel nieuws.

De CR stelt vragen en ontvangt geruststellende antwoorden n.a.v. krantenartikel van het AD over de zorgopleiding i.s.m. RIVAS van statushouders via Avres.

Alleen statushouders die hun inburgeringscursus positief hebben afgesloten, een certificaat op A2 niveau hebben behaald, worden begeleid door jobcoaches die bereikbaar zijn tijdens meerdere contactmomenten per week, voor vragen en verlenen van nazorg. Een minimumloon wordt verzekerd.

De zoektermijn van 4 weken voor jongeren tot 27 jaar: wordt in 2023 een bevoegdheid, geen verplichting. De CR is blij dat Avres kiest voor maatwerk voor alle jongeren tot 27 jaar.

Er wordt in een overleg met Avres nog eens helder verwoord:

CR geeft advies aan Avres en mag lobbyen naar de gemeenten. In onze werkafspraken is afgesproken dat bij een lobby, we altijd ook Avres informeren. De ASD geeft advies aan B en W. Dit geeft helderheid over de rollen van beide organen.

Avres gaat per 1 januari 2023 binnen het pakket bijzondere bijstand indexeren.

December

De CR neemt in december dan definitief na 25 jaar CR lid te zijn afscheid van Sukru Gokdemir.

Ans Roos wordt als CR lid voorgedragen aan het bestuur van Avres en de CR is blij met haar toevoeging en inzet.

Tot slot

Het was een turbulent jaar met verhoogde inflatie en energiekosten, toestroom mensen uit Oekraïne, statushouders en met een aantal bijzondere mijlpalen. Wij willen dit jaarverslag besluiten met het noemen van ons streven om in 2023 een optimale samenwerking te realiseren met alle partijen die gaan over de diverse minimaregelingen.

De cliëntenraad heeft na véle jaren haar werkzaamheden met betrekking tot het ophogen van de inkomensgrens voor minimaregelingen van 120% naar 130% van de bijstandsnorm af kunnen sluiten. Met terugwerkende kracht tot 1 januari 2022 hebben ook Molenlanden en Gorinchem de gemeente Vijfheerenlanden gevolgd.

De cliëntenraad heeft gelobbyd bij drie verschillende gemeenten, elk met hun verschillende commissies en moest in wezen elke keer opnieuw beginnen.

Wij spreken de hoop en verwachting uit dat dergelijke stappen sneller moeten kunnen.

Dit kunnen we niet alleen.

Wij rekenen op samenwerking en transparantie van alle betrokken partijen.

Namens Cliëntenraad Avres

Edward van Wingerden, voorzitter

Leerdam, 8 mei 2023

Betreft: Oplegger

Geachte leden van het algemeen bestuur,

Middels deze oplegger bij het jaarverslag over 2022 wil de cliëntenraad graag nog uw aandacht en reactie vragen over een aantal belangrijke zaken. Dit zijn punten waaraan gewerkt is, maar die niet af zijn en van belang zijn te concretiseren in 2023.

De meetbaarheid der dingen

Meetbaarheid menselijke maat, hiervoor is in februari een ongevraagd advies gegeven om Avres te ondersteunen d.m.v. opties in hoe je dit zou kunnen vormgeven. Dit hangt samen met de vraag uit 2021 en 2022 om belangrijke zaken meer meetbaar te maken. Gezien we hier nu reeds 2 jaar over in gesprek zijn, willen wij u adviseren hiervoor een concreet plan op te leveren in 2023.

Krijgen waar een ieder recht op heeft

De CR vroeg in 2021 al aandacht 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 waar ze recht op hebben. Wij hebben concreet een voorstel gedaan voor een zogenaamd afvinklijstje, een informed consent in tweevoud waar medewerker en cliënt hun krabbel onder zetten. In april is de keuze door Avres gemaakt om niet te gaan werken met een afvinklijstje, maar om na 3 maanden te kijken per cliënt waar men gebruik van maakt en door het KCC na te laten bellen. Dit om zo vast te stellen of iedereen krijgt waar hij/zij recht op heeft. Helaas is door andere prioriteiten deze werkwijze ten tijde van het schrijven van deze oplegger nog niet ingevoerd. Wij willen u adviseren met een concrete planning te komen voor dit punt en deze dienstverlening zo snel mogelijk in te voeren.

Verbeteringen in IT en processen, een roadmap?

De CR is regelmatig in gesprek gegaan over verbeteringen in de mijnomgeving voor cliënten, maar ook het beter vastleggen van de dienstverlening en contact richting cliënten. Door een IT roadmap te hebben ontstaat er een transparant overzicht en kunnen we ook advies geven over prioriteiten die belangrijk zijn voor cliënten. Graag willen wij Avres vragen de concrete roadmap rondom investeringen in processen en systemen met ons te delen, om zo een beeld te krijgen bij de impact op de cliënten. Hierdoor kunnen wij onze adviezen op dit vlak concreet maken.

Leerlijnen, ook als er iets anders nodig is

De CR heeft aandacht gevraagd voor leerlijnen voor cliënten met een fysieke beperking en gevraagd om een plan. Voor cliënten met een fysieke beperking zijn de groenvoorziening of logistiek werk niet altijd passend, maar zou bijvoorbeeld klantcontact of ICT wel weer goed kunnen werken. Wij adviseren u om hier met een concreet plan te komen om ook voor deze doelgroep maximaal aan te sluiten.

Namens Cliëntenraad Avres
Edward van Wingerden, voorzitter