



Cliëntenraad Avres  
T.a.v. de heer E. Van Wingerden, voorzitter

uw brief van:	uw kenmerk:	datum: 28 juni 2023
ons kenmerk:	behandeld door: H. Luijten/ B. Hoeven	
bijlagen:	telefoon:	
onderwerp: Reactie op het jaarverslag van de cliëntenraad		

Geachte leden van de cliëntenraad,

Met waardering heeft het algemeen bestuur van Avres kennis genomen van het jaarverslag van uw raad over 2022. Uw verslag geeft op een overzichtelijke wijze inzicht in de activiteiten die door uw raad in het afgelopen jaar zijn verricht.

In het jaarverslag gaat u op veel aspecten in. Specifiek vraagt u een reactie van ons bestuur op de aspecten die op pagina 11 van het document door u worden genoemd. Hieronder heeft ons bestuur deze reactie (in blauwe letterkleur) geformuleerd.

### **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.

Menselijke maat is een thema dat steeds belangrijker wordt binnen de Participatiewet en ook bij Avres.

In februari 2022 heeft de cliëntenraad Avres een onderzoek gestuurd. Pro Facto heeft in gemeente Enschede onderzoek gedaan naar de menselijke maat. Op basis van documenten en interviews is er rapport gemaakt.

Menselijke maat is moeilijk te meten. Avres is niet van plan om te gaan investeren in een beschrijvend onderzoek. Avres investeert wel in een Business Intelligence tool. Door deze tool krijgen we een actuele inzicht van de ontwikkelingen binnen het cliëntenbestand en kunnen we daarop sturen.

### **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



[avres.nl](https://www.avres.nl)



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.

[Nabellen na 3 maanden wordt komende weken weer opgepakt. Er wordt ook nagegaan wat effect is van deze extra actie.](#)

### **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.

[Het is ook een wens vanuit de organisatie om de digitale dienstverlening uit te breiden. Bijvoorbeeld dat klanten correspondentie en de status van hun aanvraag kunnen inzien. Naar verwachting wordt de doorlooptijd van dit proces 1 jaar.](#)

### **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.

[Onze werkaanpak is per kandidaat verschillend we bekijken individueel wat de mogelijkheden zijn om in de toekomst mee te kunnen doen op de arbeidsmarkt.](#)

[Dat groenvoorziening en logistiek op het eerste gezicht niet lijken aansluiten op kandidaten die een fysieke beperking hebben is niet juist. Vaak is de gedachten bij logistiek dat kandidaten op een heftruck moeten kunnen rijden, echter is het vak logistiek zo groot dat er altijd wel mogelijkheden zijn om een aanbod passend te maken.](#)

[Een van de taken van Avres is het begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking dat doen we met open visie zo voorkomen we dat we kandidaten in een hokje plaatsen. Mochten we voor de kandidaat niet het juiste in huis hebben op het gebied van ontwikkeling dan bekijken we op individuele basis wat we extern kunnen inkopen om de kandidaat alsnog de kans te geven. Hiervoor gebruiken we het individuele participatiebudget.](#)

Wij hopen dat wij u met bovenstaande reactie voldoende hebben geïnformeerd en kijken uit naar een voortzetting van de prettige samenwerking.

Hoogachtend,

[avres.nl](https://www.avres.nl)

Bezoekadres Stadhuisplein  
Stadhuisplein 1  
4205 AZ Gorinchem

Postadres  
Postbus 50  
4200 AB Gorinchem

T (0183) 650 200  
[info@avres.nl](mailto:info@avres.nl)





Het dagelijks bestuur van Avres,

P. Vat  
Voorzitter

P. Van Uitert  
Secretaris



[avres.nl](http://avres.nl)

**Bezoekadres Stadhuisplein**  
Stadhuisplein 1  
4205 AZ Gorinchem

**Postadres**  
Postbus 50  
4200 AB Gorinchem

**T (0183) 650 200**  
[info@avres.nl](mailto:info@avres.nl)