

JAARVERSLAG 2021



**CLIËNTENRAAD
AVRES**



U staat er niet alleen voor

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Cliëntenraad Avres, hierna te noemen CR, en laat u chronologisch zien waar ze het afgelopen jaar mee te maken heeft gehad en op welke wijze er inzet is geweest voor de achterban, 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 overleg vergaderingen 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.

Januari

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.

De CR vindt het belangrijk om op te komen voor inwoners die het financieel heel zwaar hebben om hen meer ruimte te geven, ruimte die gemeenten gerechtigd zijn om te bieden. Avres heeft het advies in ontvangst genomen.

Doordat gemeente VHL een grote financiële uitdaging heeft, i.v.m. de Niemans zaak, wordt het lobbyen voor de 130% minimaregeling tijdelijk door de CR on hold gezet.

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. De CR oriënteert zich ook op de nieuwe Wet op de inburgering.

Over de nieuwe wet op de Schuldhulpverlening en het Vroeg erbij signaleringsplan is er voor de CR nog geen actuele informatie. De CR heeft de ervaring dat ze niet in het proces betrokken wordt, pas achteraf. Ook bij de werkwijze om CompetenSYS, een nieuw clientvolgsysteem, in te schakelen, is de CR niets gemeld of om advies gevraagd.

Ook wat betreft het uitvoeringsproces op de wet op de SHV vroegsignalering.

Er blijven vragen aanwezig vanaf eind 2020, over het plan van aanpak m.b.t. SHV vroeg signalering. Avres pakt de verbetering communicatie op.

Wij verwachten van Avres een pro actieve houding, zeker naar de cliëntenraad, ook al hebben wij begrip voor de druk op de organisatie vanwege covid 19 maatregelen en de nog niet ingevulde nieuwe directeursplek.

Avres meldt aan de CR dat er een systeem is aangekocht: Inforing. Dit bedrijf werkt al jaren samen met gemeenten. Alle opgedane ervaring is gebundeld in een RIS applicatie of wel: Registratie- en Informatiesysteem.

Vanaf februari gaan mensen benaderd worden vanuit dat systeem.

CR stelt vragen wat Avres proactief doet naar inwoners m.b.t. vaste lasten,

Wie benadert wie en hoe? Avres, Humanitas, schuldhulpmaatje?

We willen als CR participeren, advies geven, en stelt dan ook de vraag: waarom heeft de CR die informatie niet gekregen ?

Avres houdt de CR nu op de hoogte.

Wijzigingen op de website:

Verzoek van de CR wordt gehonoreerd om wijzigingen en geplaatst actueel nieuws op de site direct door te geven aan de CR.

De nieuwe klachtcoördinator is een medewerkster die ook werkzaam is op de afdeling bezwaarschriften. Na vragen hierover zijn er geruststellende antwoorden vanuit Avres dat dit

neutraal bekeken blijft. Wanneer een klacht wordt ingediend, heeft zij deze klacht niet ook al als bezwaarfunctionaris onder haar supervisie, maar een collega.

Februari

Het baart de cliëntenraad grote zorgen dat Avres gekozen heeft voor CompetenSYS, vanuit de gedachte dat een cliëntvolgsysteem noodzakelijk is. Dit, zo geeft Avres aan, om de processen rondom de begeleiding van mensen en daarop volgend het vakmanschap en de impact van jobcoaches en consulenten te versterken, door te werken met een systeem en methodische tools.

Het bevreedt 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.

Het is ook 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.

De CR geeft advies en vraagt om maatwerk voor de TONK beleidsregels en Avres heeft zo goed als al de 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.

De reacties die de CR krijgt over de prettige contacten bij intake, de snelle uitbetalingen, zijn heel goed.

Maart

De CR kampt nog steeds met vacatures en om die reden wordt de gedoogperiode van 2 leden die niet meer in een GR gemeente wonen, verlengd en zijn zij volledig lid met stemrecht tot 1 juli 2021. Wanneer deze periode voorbij is, kunnen ze wel als toegevoegd lid aanblijven maar hebben ze geen stemrecht. Volgens de verordening ligt de inspanningsverrichting bij Avres om de vacature te vervullen en niet bij de cliëntenraad. Het is een veelomvattende taak die weinig mensen ambiëren als vrijwilligerswerk.

Op vragen over het nieuwe cliëntvolgsysteem heeft de CR uiteindelijk een verhelderende uitleg gekregen. Ook is het zo dat er niet direct sancties volgen bij cliënten bij het niet of niet volledig invullen van de formulieren. Hier was bij de CR een zekere angst ontstaan, omdat weigering sancties zou opleveren. De toezegging is dat er bij twijfel altijd een gesprek plaatsvindt. Ook is toegezegd dat er wordt gekeken naar de mogelijkheid waarbij cliënten digitaal ingevulde formulieren kunnen uitprinten of opslaan.

De CR is druk bezig geweest voor de 130% en het is dan ook jammer dat de 130% regeling in VHL voorlopig is uitgesteld. Het verdere contact hierover met de gemeentes Gorinchem en Molenlanden wordt ook even uitgesteld tot na de verkiezingen voor de tweede kamer. Er zijn een aantal raadsleden uit Gorinchem die vragen hebben gesteld over de regeling maar zij blijven toch vasthouden aan de 120%.

In VHL is de meerderheid van de gemeenteraad voor de 130%. Er waren meerdere argumenten waardoor zij alsnog kiezen voor de 120%.

April

Adrie Teeuw- Bakker ontvangt o.a. voor haar werkzaamheden binnen de CR een koninklijke onderscheiding van de koning en neemt deze maand ook afscheid van de CR.

De beslagvrije voet wordt gewijzigd. De CR stelt vragen hoe Avres dit berekent en invoert voor de SHV cliënten en hoe dit werkt bij deurwaarders.

Avres verzendt daarop volgend een brief naar de deurwaarders om hen te wijzen op het aanpassen van de afdrachten om zo vanuit een constructieve samenwerking, onnodig gedoe en frustraties te voorkomen bij de cliënten.

Inmiddels is er landelijk een -reparatie actie- gestart. Die actie houdt in dat de gemeenten tijdelijk bevoegd zijn de maandelijkse afdracht aan te passen naar 5%.

Avres gaat over de maanden januari tot en met maart jl. waar te veel afdracht betaald is aan de deurwaarder, over de maanden april, mei en juni geen afdracht in houden van het inkomen ten behoeve van de deurwaarder. Vanaf de maand juli houdt Avres de correcte 5% afdracht in.

Vanzelfsprekend worden de deurwaarders en de betreffende cliënten hierover geïnformeerd via een brief.

De CR is blij met deze adequate aanpak.

Mei

In mei ontmoet de CR de nieuwe directeur Patrick van Uiter, online via teams i.v.m. de Covid 19 maatregelen. Na deze kennismaking wensen de CR leden hem een fijne tijd als directeur en geven aan dat zij het als zeer wenselijk en prettig hebben ervaren dat de vorige directeur bij overlegvergaderingen aanwezig was.

Patrick geeft aan dat hij hiervoor zijn best zal doen.

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.

De CR zal dan graag input gaan geven voor die nieuwsbrief.

Wordt vervolgd.

Bij het benaderen van toeslagenaffaire ouders vraagt de CR of ouders ook benaderd kunnen worden voor minimaregelingen en kwijtschelding belastingen. Het is jammer dat dit niet mogelijk blijkt omdat Avres alleen personalia en adres ontvangt en alleen bruikbaar is voor een eerste contact.

Tijdens het beoordelen van de jaarstukken door de CR is het advies door Avres ook gezien als een positief advies voor Traject in beeld.

Deze constatering heeft de CR leden wakker geschud over de huidige jaarstukken en zij zal haar adviezen in de toekomst nog duidelijker formuleren en verzoekt Avres dit in het vervolg duidelijker aan te geven.

De CR vraagt bij schriftelijke communicatie van Avres naar cliënten, in het kader van zicht op bejegening, of de cliëntenraad dergelijke berichtgeving vooraf in kan zien en aanpassingen kan aanbrenge, indien gewenst.

En vraagt heroverweging om standaard, ook in schriftelijke communicatie naar de cliënt, aan te geven dat iemand meenemen naar gesprek altijd mogelijk is.

Vanuit Avres wordt dit aangepast en de schriftelijke communicatie voor advisering met de CR wordt opgestart.

Fijn deze aanpak.

Tussen de 5 tot 10 personen per jaar doen een beroep op de vertrouwenspersoon.

De folder is niet echt toegankelijk voor mensen die hulp zoeken van een vertrouwenspersoon en zou veranderd kunnen worden, vindt de CR.

Op de website van Avres zal duidelijk in beeld de vertrouwenspersoon en klachten coördinator worden gebracht.

De link naar de vertrouwenspersoon komt op site van de CR.

De CR volgt hoe dit jaar de vertrouwenspersoon benaderd wordt en of er andere alternatieven zijn.

Avres is het met de CR eens dat een enquête achteraf, wanneer mensen de uitkering uitgaan, niet efficiënt werkt.

Tijdens TOZO heeft een enquête direct input gegeven op het proces tijdens intake en vervolg.

Er wordt gewerkt vanuit Avres aan een enquêteformulier vooraan in t traject.

Wordt vervolgd.

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.

De CR pleit verder nogmaals voor een volledig kopie ,vraag en antwoord, van het ingevulde intakeformulier door cliënten bij CompetenSYS.

De CR ziet de kopie graag achter MIJN Avres verschijnen als ook het door de werkcoach samengestelde cv na CompetenSYS

Het is heel waardevol, geeft Avres zelf aan, wanneer cliënten ook een goed cv hebben waar ze zelf mee op pad kunnen en niet enkel de werkcoach.

Wordt vervolgd.

Nu de website van de CR en de folder vernieuwd zijn, komen er meer berichten binnen bij de CR van cliënten die gaan over de ervaring van hen in contact met Avres, die aandacht behoeft.

Avres pakt dit direct op.

De beslagvrije voet wijziging heeft 28 cliënten getroffen waarbij deurwaarders die dit nog niet hebben doorgevoerd. Bij vragen van de CR wat Avres doet bij het melden van beslaglegging door deurwaarders aan cliënten, wijst Avres hen op de nieuwe beslagvrije voet richtlijnen.

Ook is brief is verstuurd naar cliënten die nu niets aflossen. Door de wet zijn ze nu wel verplicht af te lossen. Recentelijk zijn naar 44 mensen brieven verstuurd met de mededeling dat Avres 5% schuldaflossing gaat inhouden.

Ook dit soort mailing wordt toegezegd ziet de CR, in kader van bejegening, vooraf.

Een SHV plan, begin van aflossing schulden, wordt nu opgestuurd naar bewindvoerders, wanneer mensen onder bewind staan, niet naar de cliënt.

De client gaat echter een overeenkomst aan met Avres SHV, en dient toch te weten wat zijn rechten en plichten zijn, welke voorwaarden, stelt de CR.

De CR vraagt waarom dit SHV plan niet ook naar de client gestuurd en Avres zoekt uit of dit ook naar cliënten verstuurd kan worden.

Cliënten vertellen CR leden hoeveel moeite en tegenzin er is om de vragen via CompetenSYS in te vullen, ook vanwege de verplichting. De vragenlijst en site van WIJF nodigt juist uit, werd aangegeven. Mensen zijn enthousiast. Veel cliënten kennen WIJF echter niet. Terwijl het wel een poot van de Avres organisatie is.

Het wordt, zo horen wij van cliënten, niet door medewerkers aangereikt.

Niet in het informatiepakket, niet in terugkerende gesprekken met werkcoach of accountmanagers.

Directie pakt dit direct op met de medewerkers, wat de CR zeer prettig vindt.

Social Return maakt het ondernemers mogelijk om verantwoord te investeren in arbeidskrachten en te integreren. Het is voor Avres belangrijk omdat het re-integratie budget van de overheid steeds kleiner wordt. Dankzij dit arbeidsbudget kan er uniform beleid uitgevoerd worden.

Het verkleint de afstand tot de arbeidsmarkt voor cliënten en geeft ze een duwtje in de rug via dit werk.

De CR is benieuwd hoeveel mensen op deze wijze duurzaam aan werk geholpen zijn. Avres heeft toegezegd hierop terug te komen.

De nieuwe wet Inburgering start 1 januari 2022.

De gemeenten gaan zelf de taallessen inkopen en Avres zal meer betrokken zijn bij de uitvoering dan bij de start.

Dat betekent dat de CR in dit stadium een afwachtende houding aanneemt, omdat de regie in handen is van de gemeenten.

Vanwege de drukte rond de Covid 19 beleidsregels heeft Avres nu geen tijd om te kijken naar de Bereken Uw Recht tool,

Na de zomer pakt Avres dit op, is de toezegging.

Edward van Wingerden en Christina Sardani sluiten zich aan bij de CR. Na alle aandacht voor de open vacatures komt er maar 1 lid vanuit de Avres cliënten, het andere lid reageert op de regionale advertentie.

De huidige extern adviseur, voorheen secretaris en penningmeester, is op vraagstelling van het db bereid om weer toe te treden tot de CR, vanwege de werkdruk voor de achtergebleven leden, en zal voorlopig voor de tijd van 1 jaar deze taken weer op zich nemen.

Hiermee treedt ze met algemene schriftelijke stemming weer toe tot de CR, en ook tot het db van de CR.

Advies giften- Brief AB met de vermelding dat het hele advies jammer genoeg niet is overgenomen. De nu gebruikte ongeschreven regels zijn vooruitlopend op de motie- uitvoeringsregels van de overheid: 1200 euro vrijstelling giften.

De CR vindt het jammer dat, tot een nieuw kabinet en overheidsregels, niet het veel ruimere uitpakkende advies van de CR is opgevolgd; immers het zou Avres geen geld kosten.

De financiële ondersteuning zou komen vanuit de kring rond de client zelf.

De CR pleit voor folders van de CR op meer plekken: bij Avres Meerkerk, op Stadskantoor Gorinchem/KCC/Molenlanden en andere Avres locaties.

Avres medewerker pakt dit op en zal blijven aanvullen.

Jaarverslag 2020 en oplegnotitie worden vastgesteld en verstuurd naar het AB van Avres.

Twee CR leden Natasja de Bie en Martine Verbeek nemen afscheid, na een gedoogperiode i.v.m. geen invulling vacatures, omdat zij niet meer in een GR gemeente wonen.

September

Er wordt geëvalueerd hoe de stand van zaken is m.b.t. werkcoaches en het onder de aandacht brengen van WIJJIJ bij cliënten. Medewerkers doen dit nu.

De eerste nieuwsbrief wordt een feit en de voorzitter van de CR zal er elke keer een column in verzorgen.

De CR vraagt aandacht voor het invullen van digitale formulieren, o.a. de ITT: de digitale aanmelding kan soepeler verlopen, wanneer mensen nog niet alle gevraagde papieren kunnen bijvoegen, dient de aanvraag helemaal opnieuw opgestart te worden.

Deze mogelijkheid dient wel ingebouwd te worden binnen de website.

Aanmelden uitkering via Werkpunt.nl verloopt ook niet altijd soepel, bewijzen worden gevraagd, moeten worden opgezocht, 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 Werkpunt.nl.

De CR vraagt ook aandacht om de ITT voorwaarden meer uitleg te geven; en vermelden dat de inkomensgrens gaat over een *gemiddeld* inkomen onder de 120% en niet *een vast* inkomen, en dit te vermelden in de nieuwsbrief.

Zodat meer mensen er voor in aanmerking komen.
Avres regelt dit direct, heel fijn.

Bereken uw Recht en WerkloonT worden geïnterpreteerd en komen beschikbaar.
Er gaat een pilot lopen waarbij medewerkers inkomstgegevens voor de client invullen, zodat er geen fouten door cliënten zelf worden gemaakt.
De CR volgt het proces.

De 3 GR gemeenten hanteren nog geen bonus bij werk of financiële compensatie voor cliënten bij armoedeval door betaald werk.

Vandaar dat Avres als uitvoeringsorganisatie hier nu niets aan kan veranderen, op vragen hierover van de CR.

Er is geen vangnet voor deze mensen en in dat verlengde vinden de cliëntenraadsleden het overgaan tot een 130% regeling van de 3 GR gemeenten nog steeds een goede zaak.

De CR vraagt om hulp en ondersteuning, bijvoorbeeld bij SHV, Vroeg erbij, die Avres kan bieden in de brieven duidelijker te formuleren.

Want, zo vraagt de CR zich af: hoe kan een mens open staan voor ondersteuning, wanneer hij niet goed weet wat dit inhoudt?

Bijvoorbeeld bij de zinsformulering: Op het moment dat wij u gaan ondersteunen is het mogelijk dat schulden on hold gezet kunnen worden, over 3 maanden kunnen wij dat niet meer.

Maak de inhoud van de brief een Informed consent. Een Informed consent is immers 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 concept brief 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.

Een Achteraf enquête is minder gewenst dan tussentijdse enquêtes.

Het verzoek van de CR is dan ook:

Na KCC contact gehad te hebben, direct een digitale lijst naar cliënten met vragen.
Wordt vervolgd.

De CR vraagt hoe het nu staat met Mijn Avres.

Nu wordt achter Mijn Avres alleen de uitkeringspecificatie en de vakantie gemeld.

Er wordt nog gemist:

-De door werkcoach opgebouwde CV vanuit o.a. de vragenlijst van CompetenSYS.

- toekenningen van bijzondere bijstand,

-van miniregelingen en data van uitbetaling,

-Uitnodigingbrieven

-Alle correspondentie is het verzoek van de cliëntenraad.

Het bevordert zelfredzaamheid, geeft overzicht en inzicht

De CR vraagt: Investeer in mijn Avres.

De website bouwer zei dat het mogelijk was. Is er ruimte in budget, doe het nu.

Anders graag financieel inbouwen in planning volgend jaar.

Avres gaat met deze vragen verder aan de slag.

De CR heeft de suggestie gedaan van een IT roadmap, waarop je de belangrijkste mijlpalen zet waarop je wil investeren

Oktober

Er wordt afscheid genomen van een CR lid Harrie Heeres die enige jaren voorzitter is geweest; i.v.m. zijn gezondheid treedt hij nu terug.

De CR gaat naar de landelijke cliëntenraadsdag, deels zijn de leden op locatie, anderen online, dit vanwege de corona maatregelen. Wat de CR leden hebben meegekregen van de ombudsman aldaar, is dat het als CR goed is om soms krachtig HO te moeten, kunnen en durven zeggen tegen voorgesteld beleid en of werkwijze.

Wat de CR doet, in het belang van de achterban!

In 2020 al heeft de CR meerdere keren aandacht gevraagd 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 deze maand unaniem aangenomen en met grote meerderheid is ingestemd met de verhoging naar de 130%, en gaf gemeenteraad tevens het college de opdracht een Vijfheerenlanden-pas in te voeren.

We kunnen als CR constateren; de aanhouder wint.

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.

CR leden besluiten om bij de plaatselijke voedselbank regelmatig aanwezig te zijn om informatie te geven over de CR, over minimaregelingen, bijzondere bijstand, en vragen van mensen te kunnen beantwoorden.

Geplande kennismaking met OR is uitgesteld i.v.m. covid maatregelen.

December

De CR vraagt aan het eind van het jaar wederom aandacht voor het feit op welke wijze Avres kan borgen dat er zekerheid is dat cliënten de informatie hebben gehad en er zo geborgd wordt dat ze zo veel mogelijk krijgen, waar ze recht op hebben.

Dit kan, is het CR voorstel, met een afvinklijstje, Informed consent, in tweevoud waar medewerker en cliënt een krabbel onder zetten.

Afvinklijst minimaregelingen: KCC intake en uitkering consulent -periodiek

Verandering in beleid:

Borg: wat is afgesproken tussen consulent en cliënt bij intake en ook periodiek:

is er zekerheid dat iedereen bereikt wordt?

Wat daar uiteraard bij hoort is de vraag welke hulp de cliënt nodig heeft, niet iedereen heeft dezelfde hulp nodig.

Avres doet de toezegging de vragen en de gedane optie te bekijken en komt daar in 2022 op terug.

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!

Namens de cliëntenraad

Paul Wols

Voorzitter