

Leerdam, 7 juni 2022

Betreft: Advies en tevens oplegger Cliëntenraad jaarplan en begroting Avres 2023

Geachte leden van het algemeen bestuur van Avres,

Hieronder leest u ons advies over het jaarplan en de begroting voor 2023.

Zoals in de inleiding beschreven is het uiteraard heel lastig om zo vroeg in de tijd al vooruit te kijken naar 2023. Echter wij weten ook uit ervaring dat Avres en haar medewerkers veel flexibiliteit in zich hebben om gewijzigde omstandigheden op te vangen. Los van deze omstandigheden blijft het belangrijk om de belangrijkste ambities en veranderingen in een plan weer te geven, om zo de realisatie ook de grootste kans van slagen te geven.

**Avres heeft te maken met een bijstandsbestand dat verandert en een veranderende arbeidsmarkt.**

Wij herkennen dat er een snel veranderde arbeidsmarkt is ontstaan en zien een extreme krapte op de arbeidsmarkt. In onze optiek hebben cliënten van Avres dan ook geen afstand tot de arbeidsmarkt meer, maar heeft de arbeidsmarkt nog een afstand van de cliënten.

A) Ons 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 hebben wij eerder de suggestie gegeven om dergelijke leerlijnen flexibel in te richten, zodat Avres kan inspelen op de behoeftes van werkgevers. Ook vragen wij 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. Wij zien hier uiteraard graag het concrete plan voor.

**Reactie:**

Voor Avres is niet de fysieke beperking van cliënten het vertrekpunt. Avres gaat altijd uit van de talenten en mogelijkheden van een cliënt. Vandaaruit wordt gezocht naar het meest passende ontwikkeltraject. Indien een leerlijn onvoldoende passend is, wordt gezocht naar andere mogelijkheden, bijvoorbeeld externe plaatsing bij een werkgever, waarbij Avres zowel kan inspelen op de behoefte van de werkgever, als de talenten en de mogelijkheden van een cliënt.

Meer algemeen monitort Avres de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en sectoren, bijvoorbeeld via analyses van het UWV, zodat leer-/ontwikkellijnen dusdanig worden ingericht dat

zij blijven aansluiten op kanssectoren, de behoeften van werkgevers en de talenten van cliënten.

### **Toenemende flexibiliteit**

Ontwikkelingen als de coronacrisis, de kinderopvangtoeslagenaffaire, de energiecrisis en de komst van vluchtelingen uit Oekraïne, hebben duidelijk gemaakt dat Avres snel en adequaat moet handelen. Juist door dit soort extra werkzaamheden kan er een (te) hoge werkdruk ontstaan. In combinatie met een ambitie om het verzuim te laten dalen is dit een opgave. De zorg ontstaat bij de CR of er met al deze extra taken wel voldoende ruimte en tijd is om de cliënten goed in beeld te hebben en maximaal te ondersteunen. Het terug laten vloeien van een positief resultaat over 2021 naar de gemeentes is natuurlijk prettig, maar was het niet beter geweest toch te investeren in de organisatie en de cliënten?

B) Ons advies is om scherp te blijven volgen welke extra taken gevraagd worden en dit niet ten koste te laten gaan van de dienstverlening voor cliënten. Mocht dit wel het geval zijn, dit dilemma ter advisering voor te leggen aan de CR

#### **Reactie:**

De dienstverlening van Avres is breed. Vanuit die brede dienstverlening moeten soms (tijdelijk) nieuwe doelgroepen ondersteund en begeleid worden. Avres maakt geen onderscheid tussen cliënten uit deze nieuwe doelgroepen en de reeds bekende doelgroep. Beide doelgroepen hebben recht op goede en passende dienstverlening.

Werkdruk en ziekteverzuim - mede in relatie tot de kwaliteit van dienstverlening - hebben de voortdurende aandacht van het management van Avres. Waar noodzakelijk wordt hier op ingespeeld, bijvoorbeeld door de inhuur van tijdelijk personeel, danwel door in afstemming met het bestuur keuzes te maken waar uitvoeringscapaciteit voor zal worden ingezet.

### **Aandacht voor menselijke maat/maatwerk, integraliteit, samenwerking en lokale aanhechting**

Vanuit de eerder genoemde verwachte aanpassing van de Participatiewet zal een nieuw wettelijk kader ontstaan voor een uitvoering die meer gericht is op de menselijke maat en maatwerk. Ook op pagina 3 wordt hierover gesproken. Wij zien binnen andere gemeentes zoals bijvoorbeeld Tilburg of Eindhoven hier mooie voorbeelden van (denk voorbeeld aan giften). Wij vragen ons af welke ruimte Avres wil en kan nemen.

C) Ons advies is om te inventariseren wat een aantal koplopende gemeenten doen op het gebied van maatwerk en menselijke maat en hier ruimte te nemen. Soms is achteraf excuses aanbieden beter dan niet handelen.

#### **Reactie:**

Uiteraard volgt Avres alle landelijke ontwikkelingen op het terrein van de Participatiewet. Daarbij laten we ons bijvoorbeeld informeren door koepelorganisaties als Divosa, VNG en Cedris.

De menselijke maat en maatwerk in de uitvoering acht ook Avres van groot belang. Op landelijk niveau is de verwachting dat er met ingang van 1 januari 2023 een wetswijziging wordt doorgevoerd met betrekking tot de kostendelersnorm. Avres heeft zelf reeds de beleidsregels rondom het ontvangen van giften aangepast.

### **Overige ontwikkelingen**

In dit punt is aangegeven dat Avres investeert in haar ontwikkelcapaciteit als organisatie door gebruik te maken van leer-/ontwikkellijnen, waarbij de doelgroep een intensief traject volgt met het oog op duurzame uitstroom. In 2021/2022 heeft de CR met Avres een aantal keren gesproken over duurzame uitstroom. Wij vinden het positief dat we dit begrip nu vaker teruglezen. Het concreet maken van duurzame uitstroom, maar ook over werkgeluk heeft de CR eerder haar advies gegeven. Het ervoor zorgen dat cliënten uitstromen in passend werk, wat ze duurzaam vol kunnen houden vinden wij erg belangrijk. Hierbij hoort ook dat cliënten zich gelukkig voelen met het werk wat ze doen. Dit om te voorkomen dat iemand na 1,5 jaar vastloopt en wederom een traject in zou moeten gaan.

D) Ons advies is om duurzame uitstroom concreter te maken en hierin ook te definiëren wat werkgeluk voor cliënten van Avres is en dit doorlopend te meten. Dit met als doel hiervan te leren en zo leerlijnen en dienstverlening nog beter te maken. Volgens de Self-Determination Theory bestaan er drie universele psychologisch aangeboren behoeften: autonomie, competentie en verbondenheid. Wanneer aan deze behoeften gehoor is gegeven, dan zijn mensen gemotiveerd, productief en gelukkig. Op basis hiervan zijn de vijf pijlers van geluk gebaseerd: Autonomie, persoonlijke groei, zingeving, relaties en vitaliteit. De 5 pijlers van werkgeluk.

**Reactie:**

Het vinden van geluk in het werk is iets dat persoonlijk wordt beleefd. Avres vindt het in ieder geval belangrijk dat inwoners bij het verrichten van werkzaamheden waardering ontvangen, regie kunnen voeren en zich blijvend kunnen ontwikkelen. Op deze aspecten zet Avres tijdens trajecten in leer-/ontwikkellijnen ook in.

**Avres heeft de basis voor de dienstverlening en ondersteuning op orde**

De CR heeft eerder kennis genomen van de investeringen die nodig zijn om de dienstverlening beschreven, inzichtelijk en meetbaar te maken. Het is dan ook goed om te lezen dat dit in 2023 op orde gebracht gaat worden. Naast dat het prettig is dat medewerkers weten wat hun taken en doelstellingen zijn, vinden wij het ook belangrijk dat het contact met de cliënten goed vastgelegd kan en gaat worden. Hierdoor is het mogelijk om ook acties vast te leggen en ervoor te zorgen dat er periodiek contact is en alle cliënten goed in beeld blijven.

E) Ons advies is om concrete requirements op te stellen voor het casemanagementsysteem/ cliëntvolgsysteem, vanuit het perspectief van de behoefte van de cliënt en Avres. Denk hierbij bijvoorbeeld aan contactfrequentie en automatische triggers wanneer er geen gebruik gemaakt zou worden van bepaalde minimaregelingen.

**Reactie:**

Deze aspecten zullen worden meegenomen in onze projecten van “structurele verbetering van de werkprocessen” en structurele verbetering van de “actuele sturings- en managementinformatie”. Daarbij zullen we in het bijzonder data gaan gebruiken als sturingsmiddel voor verbetering van onze dienstverlening.

**Avres zet het ambitiefonds in voor de uitvoering van aanvullende taken en creatieve en innovatieve projecten.**

De CR is uiteraard vol verwachting als het gaat om het ambitiefonds. Door het uitvoeringsplan wat in 2022 opgesteld gaat worden verwachten we concreter in beeld te krijgen wat dit

voor cliënten kan gaan betekenen. Een van de grotere waarden in het plan is extra uitstroom.

F) Ons advies is om de CR te blijven betrekken in de uitvoeringsplannen. Wij zien hierin een concreet verband tussen advies A en B van dit document.

**Reactie:**

Er zal op korte termijn een afspraak worden gepland over de voortgang van de totstandkoming van het document uitvoeringskader ambitiedocument.

**Algemene observaties**

Het jaarplan 2023 geeft de beleidsmatige ontwikkelingen weer en hoe Avres hierop wil inspelen. Ook bij het jaarplan 2022 heeft de CR het advies gegeven om doelstellingen meer concreet en 'SMART' te maken. Een aantal doelstellingen op verzuim of medewerkerstevredenheid zijn gesteld. Echter woorden als 'meer', 'anders', 'intensiever' en 'extra' geven een intentie aan, maar geven in onze optiek nog te weinig duidelijkheid. Besturing van de activiteiten die tot doelen leiden is op deze manier niet mogelijk. Als door externe omstandigheden doelen of activiteiten moeten worden veranderd of uitgesteld, kan er zo ook een betere afweging op impact worden gemaakt.

G) Ons advies is om het jaarplan om te zetten in een concreet uitvoeringsplan voor 2023, waarin doelen en activiteiten concreet gemaakt worden. Op deze manier kan de CR ook volgen wat de impact is op cliënten en hier gericht advies over geven.

**Reactie:**

Dit aspect zal worden meegenomen in het project van "structurele verbetering van de actuele sturings- en managementinformatie", in het bijzonder bij de onderdelen "Bepalen stuurgegevens en vertaling naar KPI's" + "Opstellen gegevensdefinitie";

**Begroting 2023**

**Toelichting**

We lezen een positief resultaat over 2023 en de verdere jaren. Het is goed om te zien dat de vooruitzichten positief zijn. Het onderwerp inflatie baart ons wel zorgen. Ook bij de cliënten van Avres is dit een punt waar veel mensen van wakker liggen. Wij vragen ons dan ook af of hier impact kan ontstaan in de bedrijfsvoering naar cliënten.

H) Ons advies is om in beeld te brengen of er knelpunten kunnen ontstaan in de bedrijfsvoering naar cliënten als de inflatie het niveau blijft houden van Q1 2022. Mocht dit het geval zijn de effecten te bespreken en hierop advies te vragen aan de CR.

**Reactie:**

Alle mogelijke financiële effecten op de bedrijfsvoering, waaronder inflatie en wijzigingen in Rijksbudgetten, worden gemonitord - onder andere op basis van de mei en septembercirculaire - ,en deze worden verwerkt en gerapporteerd in de begroting, zomernota - en indien aan de orde - de winternota. Op deze documenten zal, mits het geen louter administratieve begrotingswijziging betreft, een zienswijze bij de gemeenteraden en een advies aan de cliëntenraad worden gevraagd.

**Financiële positie (reserves)**

Het is prettig om te lezen dat de reserves van Avres ruim boven de gestelde normen blijven. Dit om tegenvallers op te kunnen vangen, waardoor dienstverlening niet zomaar in het gedrang kan komen. Wel vragen wij ons af of er voldoende middelen zijn voor Avres om de ambities in het verbeteren van de dienstverlening en benodigde systemen waar te maken. Dit past bij advies D uit dit document. Ook sluit dit aan bij onze opmerking over het laten terugvloeien van gelden naar de 3 gemeenten. Vanuit onze expertise zien wij ook bij andere bedrijven de IT kosten in de komende jaren toenemen en vinden wij het belangrijk dat Avres hiervoor de middelen heeft.

I) Ons advies is om een concrete roadmap en begroting te maken van benodigde investeringen in de komende jaren die betrekking heeft op dienstverleningen en benodigde IT systemen (bijv. MijnAvres). Met als doel een effectieve bedrijfsvoering en een geweldige dienstverlening naar cliënten neer te zetten. Daarmee dan ook deze investeringen te borgen in de meerjaren begroting.

**Reactie:**

Avres geeft op dit moment uitvoering aan het project kwaliteitsverbetering (besproken in de vergadering van het algemeen bestuur van Avres op 15 april 2021). In dit project worden verschillende bedrijfsvoeringsaspecten meegenomen, zoals verbetering van werkprocessen, kwaliteitsimpuls ICT en verbetering van de financiële administratie.

Met vriendelijke groet,

Edward van Wingerden  
Voorzitter Cliëntenraad Avres