

Leerdam, 7 juni 2022

Betreft: Advies en tevens oplegger Cliëntenraad jaarverslag 2021

Geachte leden van het algemeen bestuur van Avres,

Hieronder leest u ons advies over het jaarverslag 2021.

Samenwerking

De samenwerking met de CR is met een nieuwe voorzitter op een constructieve wijze voortgezet, dit onderschrijven wij. De CR is niet zoals abuis is geformuleerd geheel nieuw samengesteld, sterker nog; in 2021 zijn er maar 2 nieuwe leden toegetreden.

A) Ons advies is om dit feitelijk en juist te formuleren.

Reactie:

Het is correct dat in 2022 in de cliëntenraad slechts twee nieuwe leden zijn toegetreden en dat de overige leden al langer zitting hadden in en deel uit maakten van de cliëntenraad. Echter ook kwam in 2021 een einde aan de periode dat ook leden uit voormalig uitgetreden gemeenten nog deel uit maakten van de cliëntenraad. 2021 was in die zin nieuw dat voor de eerste keer slechts leden in de cliëntenraad zitting hadden uit de drie (heringedeelde) gemeenten die deel uitmaken van de GR Avres.

Dienstverlening extern

40% van het bestand maakt langer dan 5 jaar gebruik van de bijstand. Wij begrijpen dat hier vaak sprake is van complexe situaties. Toch zijn wij wel benieuwd welke mogelijkheden Avres hier ziet en of er gemeenten zijn waar hier succes geboekt is om deze groep te laten participeren.

B) Ons advies is om na te gaan welke gemeenten er succesvol in geslaagd zijn om het deel van het bestand wat langer dan 5 jaar een bijstandsuitkering heeft te verlagen en te onderzoeken of hier inspirerende voorbeelden tussen zitten.

Reactie:

Aandacht en ontwikkeling blijken belangrijke succesfactoren te zijn om (ook) mensen die langdurig in een bijstandssituatie verblijven (opnieuw) perspectief te bieden. Meerdere soortgelijke organisaties zetten, net als Avres, ook in op frequenter cliëntencontact en het aanbieden van opleidings- en ontwikkelmogelijkheden. Onder andere via benchmarking kan Avres ontwikkelingen bij andere organisaties volgen. Indien daaruit of anderszins “best prac-

tice” projecten voorbij komen, wil Avres daar uiteraard van leren en goede aspecten hieruit gebruiken voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

Inspirerende “best practices” die een mogelijk positief effect hebben op duurzame uitstroom, kunnen bijvoorbeeld ook worden aangemerkt als een project in het kader van het ambitiefonds

Het Klant Contact Centrum (KCC) heeft in het kader van preventie alle budgetbeheerklanten benaderd die mogelijk nog recht hadden op minimaregelingen. Bij 81 klanten was dit het geval. Dit verdient een pluim.

C) Ons advies is om op een gestructureerde manier het gehele zittende bestand door te lichten en hiermee contact op te nemen. Dit past bij de afspraak die gemaakt is met de CR om inspanning te plegen om ervoor te zorgen dat eenieder krijgt waar hij recht op heeft.

Reactie:

Binnen de mogelijkheden die er zijn, wijst Avres bij het zittende bestand op de toegang tot de minimaregelingen die door Avres worden uitgevoerd, maar ook op de mogelijkheid tot het aanvragen van andere (landelijke of gemeentelijke) voorzieningen. Daar waar een automatische uitbetaling van voorzieningen mogelijk is, zoals de energietoeslag, maakt Avres gebruik van deze mogelijkheid.

Er waren in 2021, 820 lopende dossiers schuldhulpverlening. Zijn ook hier de mensen gecheckt op minimaregelingen, nu ook mensen in minnelijk traject deze bedragen mogen houden, in tegenstelling tot voorgaande jaren alleen de WSNP cliënten?

D) Ons advies is ook bij cliënten in de schuldhulpverlening een check te doen op het gebruiken van alle beschikbare minimaregelingen. Vanuit de CR hebben we hiervoor eerder suggesties gedaan, waarbij in 2022 de afspraak is gemaakt dat na 3 maanden na een intake er proactief contact gaat worden gelegd door Avres.

Reactie:

Tijdens de intakefase van het schuldhulpverleningsproces worden alle betreffende inwoners standaard gewezen op de mogelijkheden om hun inkomenssituatie te verbeteren. Zij worden daarbij niet alleen gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de minimaregelingen die Avres aanbiedt, maar ook van de voorzieningen die op landelijk niveau worden aangeboden. Tijdens vervolgesprekken na de intake wordt hierop teruggekomen.

Er zijn in 2021, 533 mensen uitgestroomd. Eerder heeft de CR vragen gesteld over duurzame uitstroom, waarbij we het van belang vinden dat er sprake is van voldoende werkgeluk. Dit om te voorkomen dat cliënten opnieuw instromen. De CR heeft eerder verzocht om nazorg bij uitstroom. Hier is naar ons beeld nog geen structurele dienstverlening voor ingericht. Dit zou goed passen bij de gewenste kwaliteitsimpuls.

E) Ons advies is om nazorg dienstverlening op te zetten. Bijvoorbeeld tot een half jaar na uitstroom proactief contact hebben en nagaan of er vragen zijn en of er nog ondersteuning nodig is.

Reactie:

Uit Benchmarkgegevens blijkt dat Avres substantieel beter scoort op duurzame uitstroom dan soortgelijke organisaties. Een belangrijke reden daarvoor is dat Avres stevig inzet op jobcoaching, onder andere bij plaatsing van inwoners bij werkgevers (met ondersteuning van loonkostensubsidie) in het kader van de Wet Banenafpraak.

Dienstverlening Intern

We lezen dat er inmiddels drie ontwikkellijnen beschikbaar zijn: Groen, Dienstverlening/Schoonmaak en Detailhandel. Er wordt gewerkt aan het opzetten van een leerlijn Productie en een leerlijn Logistiek. Het concept van ontwikkellijnen wordt in 2022 nog verder vormgegeven.

F) 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.

Organisatieontwikkeling

In het jaarverslag lezen we nog (te) weinig over de dienstverlening naar cliënten. Graag verwijzen wij naar onze eerdere adviezen over het jaarplan 2022. Dit is in lijn met de gewenste kwaliteitsimpuls en een aantal zaken die benoemd zijn in scenario 2 van het ambitie fonds.

G) Ons advies is om het eerdere advies hierover nogmaals door te nemen, c.q. te bespreken met de CR en een concreet plan te maken voor de dienstverlening aan cliënten. Zaken als meetbaarheid van de contacten, data analyse en cliënt tevredenheid zijn hierin ruimschoots opgenomen.

Reactie:

Al eerder is door Avres in de richting van de cliëntenraad aangegeven dat dit jaar projectmatig wordt ingezet op structurele verbetering van de actuele sturings- en managementinformatie. In dat verband worden de volgende aspecten opgepakt:

- Het gebruik van data als sturingsmiddel én het verbeteren van de dienstverlening;
- Bepalen stuurgegevens en vertaling naar KPI's + opstellen gegevensdefinitie;
- Invulling rollen voor gegevensmanagement, ontsluiten data en ontwikkelen informatieproducten.
- Aanschaf Business Intelligence (BI-)Tool.

Op het moment dat dit project in een verdere fase van de uitvoering is gekomen zullen wij de cliëntenraad hier nader over informeren.

Op 15 december 2021 is kringloopwarenhuis Het Goed geopend. Inmiddels heeft de CR hier een rondleiding gekregen en was onder de indruk van de uitstraling van de winkel en een aantal positieve reacties van klanten en medewerkers. Eerder hebben wij gelezen dat dit 60

tot 90 arbeidsplaatsen zou gaan opleveren. Wij vragen ons af op welke wijze deze doelstelling bereikt gaat worden, gezien het beperkte aantal feitelijke arbeidsplaatsen.

H) Ons advies is om na de zomervakantie de CR mee te nemen in de stand van zaken bij Het Goed en te presenteren op welke wijze de doelstellingen bereikt kunnen worden. Op deze wijze kan de CR proactief Avres van advies voorzien en kunnen we met elkaar dit project tot een succes maken.

Reactie:

Avres zal dit onderwerp na de zomervakantie agenderen tijdens een overleg met de cliëntenraad.

Naar de toekomst

Eind 2021 heeft de CR kennisgenomen van de ambitienotitie. We lezen dat tijdens de ontwikkeling intensief is samengewerkt met vertegenwoordigers van de 3 gemeenten. Wij betreuren het dat de CR hier niet vroegtijdig in is meegenomen. We hebben hierover achteraf ook een goed gesprek gevoerd en nieuwe uitgangspunten opgesteld voor onze samenwerking.

I) Ons advies is om de CR tijdig uit te nodigen voor een update en concrete data vast te stellen voor een gesprek met een afvaardiging van de CR. Op deze wijze verwachten wij waardevolle adviezen te kunnen geven voor de definitieve versie en het uitvoeringsplan.

Reactie:

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

Met vriendelijke groet,

Edward van Wingerden
Voorzitter Cliëntenraad Avres