

# ADVIES



**CLIËNTENRAAD  
AVRES**



U staat er niet alleen voor

Leerdam, 7 juni 2023

Betreft: adviezen betreffende Jaarverslag/jaarrekening 2022 GR Avres  
Jaarplan en begroting GR Avres 2024 / Meerjarenraming 2025 - 2027

Jaarverslag/jaarrekening 2022 GR Avres

Geachte leden van het algemeen bestuur,

Allereerst willen wij u bedanken voor uw uitgebreide jaarverslag. Het geeft een goed beeld van de vele zaken waar Avres mee bezig is geweest. Het overall beeld is zondermeer heel positief te noemen. Proficiat met uw resultaten, zowel de inhoudelijke- als de financiële!

Echter, hoe goed we elkaar ook proberen te informeren, er zullen altijd onderwerpen blijven die niet of onvoldoende gedeeld zijn. Dit komt omdat er heel veel gebeurt. En het is mede daarom dat dit jaarverslag voor ons van grote waarde is.

Wij zullen niet ingaan op alle onderwerpen die u bespreekt, maar ons vooral beperken tot zaken die direct te maken hebben met het cliëntbelang.

Ook de cliëntenraad heeft in de loop van 2022 gemerkt dat een aantal onvoorziene zaken op het bordje van Avres terecht kwamen. Wij stellen vast dat Avres zich meer dan uitstekend van deze - extra - taken heeft gekweten.

Wij waren erg blij met het feit dat Avres naast het uitkeren van de energietoeslag aan de reeds bekende cliënten het contact met de - op dat moment nog - hen onbekende cliënten aangreep om ook de overige minimaregelingen onder de aandacht te brengen. Er kwamen zo dus ook nieuwe cliënten in beeld. Wat liet zien dat destijds nog niet alle inwoners met een minimum inkomen gebruik maakten van de regelingen die er zijn om hen te ondersteunen.

Het gevolg was dat meer inwoners met de minimaregelingen bekend zijn geraakt en ook het gebruik ervan is toegenomen. Een goede stap op weg naar het uiteindelijk laten verdwijnen van het niet-gebruik van regelingen.

Ons **advies** zou zijn om hier gericht samen te gaan werken met de gemeenten. Een voorbeeld hiervan is een opt- in vragen vanuit de gemeenten bij het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, zodat Avres hierna contact kan leggen. Dit vanuit het perspectief dat je mensen tijdig wilt begeleiden en erger wilt voorkomen.

### Werkontwikkelbedrijf

U zegt dat o.a. de infrastructuur hiervan ook aansluit bij de ontwikkelbehoefte van mensen zonder arbeidsbeperking, mensen met alleen een bijstandsuitkering.

Goed om kennis van te nemen.

Wij vragen ons echter af of werkzoekenden zonder arbeidsbeperking niet onnodig lang binnen dit bedrijf lerende zijn. Met andere woorden: hoelang duurt het voordat de bijstandsgerechtigde daadwerkelijk bijvoorbeeld ophoudt met het sorteren van onderdelen en doorstroomt naar hetzij regulier werk, hetzij naar een leer-werk traject.

Wij **adviseren** de doorstroomtijd zo kort mogelijk te houden.

In 2022 heeft Avres in samenwerking met het Da Vinci College een basisopleiding georganiseerd als eerste stap voor verdere ontwikkeling in de zorg. Wij zien de naam Da Vinci niet terug in het jaarplan 2024, maar wij **adviseren** de samenwerking met het Da Vinci College te continueren in 2023 zodat er meer opleidingen ontwikkeld gaan worden speciaal voor cliënten van Avres. Zie ook onder het kopje 'Ontwikkelbedrijf en ontwikkeltrajecten'.

### Wet Open Overheid

Wij zijn blij dat Avres in 2022 een begin heeft gemaakt met het invulling geven aan de WOO door met terugwerkende kracht tot 1 januari 2022 de bestuursverslagen en de bestuursstukken van het algemeen bestuur online te plaatsen, evenals het overzicht van de door Avres verstrekte subsidies en het overzicht van de ingediende klachten.

Goed dat alle inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen hier kennis van kunnen nemen. Wij zijn benieuwd naar de verdere uitrol komende jaren.

### Vervanging van het archiefsysteem en verdere kwaliteitsverbetering

Voor cliënten is het zeer belangrijk dat de interne samenwerking tussen de diverse teams binnen Avres verbeterd is. Met name de gegevens van cliënten die uitgewisseld kunnen gaan worden, zorgt voor een sterke afname van frustratie bij cliënten die eerder soms meerdere malen dezelfde gegevens moesten aanleveren bij diverse teams. Denk aan gegevensuitwisseling tussen inkomensconsulent en schulddienstverlener.

Dat een en ander nog de nodige stappen vergt in verband met de AVG en noodzakelijke machtiging(en) is te begrijpen. De eerste stap om frustratie te verminderen is echter gezet.

In verband hiermee - heldere communicatie - juichen wij het toe dat iedere cliënt een vaste consulent heeft gekregen.

### Ontwikkeling Nieuw Beschut

Ook hier zien wij weer een plus-taak die Avres heeft opgepikt.

De gemeente Molenlanden heeft meer mensen die geïndiceerd zijn dan dat er gefinancierde plekken zijn.

Dat Avres en de gemeente Molenlanden voor de niet geplaatste geïndiceerden de zogeheten wachtlijstbaan in het leven heeft geroepen, welke inhoudelijk gelijk is aan een dienstverband Nieuw Beschut, verdient een pluim.

### Jaarrekening 2022

Deze nemen wij ter kennisgeving aan.

### Voorstel resultaatbestemming

Wij zijn het van harte eens met het door u geformuleerde voorstel met betrekking tot het voordelig jaarresultaat 2022, te weten dat op basis van de verdeelsleutel de gemeente Gorinchem € 91,4K zal gaan ontvangen, de gemeente Molenlanden een bedrag van € 45,2K en de gemeente Vijfheerenlanden een bedrag van €85,4K. Ervan uitgaande dat dit voorstel wordt aangenomen, hopen wij dat in elk geval een deel van deze gelden gereserveerd gaat worden voor een post 'reserve minimaregelingen'.

Geachte leden van het algemeen bestuur,

Met dit advies onderschrijven wij met verve het aangeboden Jaarplan en complimenteren we Avres met de menswaardige aanpak die zij hanteert naar haar cliënten; door de mens centraal te stellen en te kijken naar talenten en mogelijkheden.

Toch hebben wij nog een paar kanttekeningen.

#### Nazorg

Door het aanbieden van de genoemde trajecten slagen veel kandidaten erin de stap naar de arbeidsmarkt daadwerkelijk te zetten. Omdat na het vinden van betaald werk ook het behoud hiervan belangrijk is, zet Avres ook in op nazorg door middel van jobcoaching. Aangezien we vanuit Avres nog weinig cijfers zien rondom het contact met (oud) cliënten zijn we benieuwd:

- hoe vaak en hoe lang de jobcoach contact heeft bij (gedeeltelijke) uitstroom
- welk percentage van de cliënten dat uitgestroomd is, geen contact heeft gehad met een jobcoach?
- Is het contact met de jobcoach vrijblijvend?

Dit gezien wij signalen krijgen van cliënten die na uitstroom niets meer horen van Avres, terwijl hier wel een behoefte is.

#### Aandacht

Door te richten op de arbeidsregio Gorinchem lijkt het westelijk deel van de regio wat minder aandacht te krijgen. Cliënten uit Molenlanden hebben hierdoor vaak enorme reistijden, mede door het steeds minder beschikbare openbaar vervoer om bijvoorbeeld alleen al op tijd op het werk te verschijnen. De bestelbuzz heeft al een marge van 30 minuten. Naar de mening van de cliëntenraad verdienen deze cliënten kansen om in hun Alblasserwaardse arbeidsregio of de Drechtsteden passende arbeid en werkgelegenheid te vinden.

Wij **adviseren** derhalve de nodige extra aandacht te besteden aan het creëren van meer werkplekken binnen de gemeente Molenlanden.

#### Schulddienstverlening

In de schulddienstverlening komt er een nieuwe uitdaging aan: een implementatie van de nieuwe wet die ervoor moet zorgen dat de schuldenaar bij wsnp en msnp na een aflossingstermijn van maximaal 18 maanden met een schone lei verder kan. Dit vraagt mogelijk om extra inzet. De implementatie is al 1 juli 2023.

Voor de vroegsignalering zijn in de Hoeksewaard enorme enorme successen geboekt door een bijzonder persoonlijke benadering.

De cliëntenraad geeft het **advies** deze werkwijze toe te gaan passen bij cliënten van Avres.

<https://www.gemeentehw.nl/actueel/minister-schouten-bezoekt-hoeksche-waard-vanwege-succesvolle-aanpak-vroegsignalering-schulden/>

Ambities en ontwikkeling (Voorkomen van langdurige afhankelijkheid van de uitkering)

Wij zijn er benieuwd naar hoe de verdeling is op duur van de uitkering over het gehele cliëntenbestand. Ons beeld is dat een steeds groter deel van de cliënten (door de goede arbeidsmarkt) in het zogenaamde granieten kwadrant zit.

Als dit zo is, **adviseren** wij Avres om hier met een concrete aanpak te komen over hoe je deze doelgroep hieruit kan krijgen. Mogelijk dienen we de definitie van werk voor deze doelgroep te herzien. Het verwijzen naar mogelijke initiatieven uit het Ambitiefonds begrijpen wij, maar vinden wij nog niet voldoende concreet.

### Ontwikkelbedrijf en ontwikkeltrajecten

'In toenemende mate volgen kandidaten met een uitkering binnen het ontwikkelbedrijf een bij hun passend ontwikkeltraject waarin ze werken aan het verhogen van werknemers- en vakvaardigheden. De Cliëntenraad vraagt zich af hoe het aanbod eruit ziet voor cliënten die geen aansluiting hebben bij het huidige aanbod van de diverse ontwikkeltrajecten.

Worden zij ondersteund bij hun zoektocht naar werk waar zij warm voor lopen? Waarvoor zij zich willen inzetten? Waar zij een opleiding voor willen volgen? Waar zij gelukkig van worden, energie van krijgen?

Het is ons bekend dat er in 2022 een aanvang is gemaakt met de voorbereiding van de ontwikkellijke Facilitaire dienstverlening.

Wij **adviseren** om - evenals Werkzaak Rivierenland met haar 8 Leerwerkroutes - in 2023 het aantal routes fors uit te breiden.

<https://www.werkzaakrivierenland.nl/leerwerkroutes>

### Inkomensondersteuning i.c.m. ICT en extra inzet personeel

Uiteraard juichen wij uw ambities met betrekking tot inkomensondersteuning van harte toe. Jammer blijft dat het vergroten van het gebruik van de minimaregelingen onder de doelgroep nog steeds apart benoemd moet worden. Het komt nog steeds voor, anno 2023, dat zelfs een deel van de cliënten van Avres zelf niet- of niet optimaal gebruik maakt van deze regelingen.

Er gaat iets verkeerd: hopelijk niet structureel, wel regelmatig. En op diverse vlakken; denk aan communicatie, denk aan het gemis aan eigenaarschap. Wij hopen dat 2023 het jaar zal zijn waarbinnen een honderd procent sluitende werkwijze ontwikkeld wordt die ervoor zorgt dat elke bestaande cliënt krijgt waar hij/zij recht op heeft. Een werkwijze die aantoonbaar te controleren valt, zodat bij eventuele fouten eenvoudig nategaan valt wáár binnen de werkwijze gerepareerd dient te worden.

Wij **adviseren** u binnen afzienbare tijd hier serieus werk van te maken.

En neem de tijd voor het goed doordenken van de uitvoering. Dit is geenszins een sarcastische opmerking, integendeel: Avres en ook wij zullen hier alle aandacht aan moeten besteden en het probleem van meerdere kanten moeten bekijken. Dit zal zeer waarschijnlijk mede met hulp van ICT moeten gebeuren.

Ook daarom zijn wij van mening dat op ICT niet bezuinigd moet worden. We herinneren u aan onze aanbevelingen uit 2021 met betrekking tot de zogeheten 'Mijn(Avres) Omgeving' en spreken de hoop uit dat de afdeling ICT spoedig in staat zal zijn deze omgeving cliëntvriendelijk te maken door het implementeren van onder andere onze aanbevelingen.

Avres werkt namens de gemeenten Gorinchem, Molenlanden en Vijfheerenlanden. De gemeente Vijfheerenlanden had destijds bovenaan de gemeentepagina van het Kontakt standaard een tekst staan die melding maakte van minimaregelingen. Elke week dezelfde tekst.

Het zou mooi zijn als dit heringevoerd zou worden. Breder ook.

Wij **adviseren** Avres te bewerkstelligen dat deze wijze van informeren met betrekking tot genoemde regelingen standaard wekelijks in alle lokale kranten op de gemeentepagina komt. En daarbij extra aandacht besteedt aan werkende armen: nog steeds zijn er mensen die van mening zijn dat zij geen recht hebben op regelingen omdat zij geen cliënt zijn bij Avres.

### Inzet - extra - personeel bij onvoorziene (extra) taken

Hetgeen ons brengt op de diverse onvoorziene taken die Avres regelmatig op haar bordje krijgt. In een deel van 2022 was dit de reden dat niet toegekomen werd aan het checken of cliënten kregen waar zij recht op hadden, te weten het nabellen drie maanden na inschrijving / na ontvangst van het introductiepakket.

Nu bekend is dat dit 'niet-toekomen-aan' een gevolg was van de onvoorziene werkzaamheden (energietoeslag, leefgeld vluchtelingen uit Oekraïne), willen wij op deze plek benadrukken en tevens **adviseren** dat er in dergelijke gevallen gebruik gemaakt zou moeten worden van het incidenteel - eventueel extern - inzetten van extra personeel die deze klus kan klaren. Personeel dat uiteraard van de hoed en de rand weet betreffende minimaregelingen.

Het kan niet zo zijn dat ingeval van extra taken die bij Avres neergelegd worden c.q. die Avres oppikt, de cliënt die onvoldoende gebruik maakt van zijn/haar rechten als sluitpost wordt gezien.

En laten we wel wezen: hoeveel tijd kost het om nieuwe cliënten na 3 maanden na te bellen. Hoeveel nieuwe cliënten komen er gemiddeld in drie maanden bij?

#### Wat wil Avres bereiken

Het is goed om te zien dat Avres inmiddels een aantal kengetallen heeft toegevoegd aan het jaarplan. In 2022 was er nog geen meting van klanttevredenheid en voor zover wij weten in 2023 ook nog niet.

Wij **adviseren** Avres om met een plan en opzet te komen voor klanttevredenheidsmeting en de opzet hiervan voor te leggen aan de cliëntenraad.

#### Duurzaamheid

Eerder heeft de cliëntenraad ten aanzien van het jaarplan een opmerking gemaakt over ambities op duurzaamheid. Dit lijkt interne bedrijfsvoering te zijn, echter duurzaamheid raakt ook de leefomgeving van cliënten. In het jaarplan zien wij nog geen concrete ambities op duurzaamheid. Dit terwijl er qua verslaglegging wetgeving aan komt om dit in beeld te brengen.

Wij **adviseren** Avres dan ook deze ambities concreter te maken.

#### Begroting 2024

Het verwachte resultaat voor 2024 ziet er positief uit en ook de dekkingsgraad is keurig binnen de normen.

De daling van het resultaat op lange termijn is best zorgelijk, al is het in 2027 nog net positief. Hierin zien wij vooral het effect in het SW-bedrijf, waarbinnen de cliëntenraad geen adviesbevoegdheid heeft.

#### Ambitiefonds

Hierin zien we de 3 miljoen voor het ambitie fonds met een afname in 2024 van 500K, hierin zien we geen baten als het gaat om revolverendheid (conform het eerste uitgangspunt van dit fonds). Dit vinden wij logisch voor het eerste jaar, echter in de meerjarenraming zijn geen baten opgenomen. Dit staat haaks op het uitgangspunt dat er ook opbrengsten gaan komen.

Wij **adviseren** Avres om een inschatting te maken van baten op langere termijn.

Daarnaast **adviseren** wij om periodiek (minimaal 2x per jaar) de cliëntenraad mee te nemen in de investeringen en opbrengsten van het fonds, zodat wij mee kunnen denken over de positieve impact die we kunnen maken naar cliënten.

Wij hopen dat wij u middels dit schrijven voldoende geïnformeerd hebben en zien uw reactie op onze adviezen met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

namens Cliëntenraad Avres  
Edward van Wingerden, voorzitter

cc: griffies van Gorinchem, Molenlanden en Vijfheerenlanden