



Aan de cliëntenraad van  
T.a.v. de voorzitter, dhr. E. Van Wingerden

uw brief van:

uw kenmerk:

datum: 7 juli 2023

ons kenmerk:

behandeld door: B. Hoeven

bijlagen:

telefoon:

onderwerp: Reactie op uitgebrachte zienswijze jaarstukken Avres

Geachte leden van de cliëntenraad,

Op 17 april jl. heeft het bestuur van Avres u gevraagd om advies uit te brengen op het jaarverslag / de jaarrekening 2022 en het jaarplan en de concept-begroting 2024. Naar aanleiding hiervan heeft uw raad besloten een advies uit te brengen dat op 7 juni door ons is ontvangen.

Het bestuur van Avres dankt uw raad voor het uitgebreide ontvangen advies. Zij heeft uw advies besproken en op de door u geformuleerde adviespunten de volgende reactie vastgesteld.

### **Jaarrekening / jaarverslag 2022 en resultaatbestemming**

- Meer inwoners bekend geraakt met de minimaregelingen en ook het gebruik ervan is toegenomen. Een goede stap op weg naar het uiteindelijk laten verdwijnen van het niet-gebruik van regelingen.

Uw **advies** zou zijn om hier gerichter 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

#### Reactie:

Dit is reeds onderzocht. In verband met privacywetgeving is het niet toegestaan dat de gemeenten signalen met Avres uitwisselen.

- Uw raad vraagt zich 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.  
U adviseert de doorstroomtijd zo kort mogelijk te houden.



Reactie:

Op dit moment kunnen we concluderen dat er weinig kandidaten in onze bestanden zitten met een arbeidsbeperking.

Veel van onze kandidaten hebben een afstand tot de arbeidsmarkt. De doorlooptijd van een traject voor deze kandidaten is afhankelijk van het plan van aanpak dat met de kandidaat wordt opgesteld. Tijd is daarbij niet het primaire uitgangspunt. Uitgangspunt is daarbij wel de persoonlijke situatie van de client en de mogelijke ontwikkeling die door de client binnen een traject kan worden doorgemaakt. Het plan en de route die daarin wordt gevolgd is daarom maatwerk. Dit kan soms een korte route zijn direct naar werk, maar is een langer traject met verschillende elementen wenselijke en noodzakelijk dan zetten we dat met de client in. Dit alles gericht op structurele en duurzame uitstroom, ontwikkeling en/of activering. Een te kort en/of niet goed doorlopen traject kan namelijk leiden tot snelle terugval naar een oude situatie. Voor kandidaten duurt het soms enige tijd voordat het punt van structurele en duurzame uitstroom en/of ontwikkeling is bereikt.

- In 2022 heeft Avres in samenwerking met het Da Vinci College een basisopleiding georganiseerd als eerste stap voor verdere ontwikkeling in de zorg. U ziet de naam Da Vinci niet terug in het jaarplan 2024, maar U adviseert om 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'.

Reactie:

De basisopleiding in de zorg en de samenwerking met het onderwijs is zeker niet uit beeld. In de regio werken we in het aanbieden van ontwikkeltrajecten samen met diverse partijen, waaronder Da Vinci. In de regio zijn momenteel meerdere initiatieven waar Avres samenwerkt met het onderwijs en bedrijfsleven om op een innovatieve en inspirerende wijze invulling te geven aan ontwikkeltrajecten voor verschillende belangrijke (kans)beroepen /- sectoren. Denk daarbij aan zorg, energietransitie, logistiek en techniek. Bovendien werken we met Da Vinci samen op het gebied van de praktijkverklaringsroute. Naast Da Vinci werken we ook samen met Sity academie, Mourik Vakschool en het I-lab als het gaat om ontwikkel- en opleidingsroutes waarbinnen kandidaten zich kunnen ontwikkelen en scholen, zodat ze voor nu en naar de toekomst toe meer kans hebben op de arbeidsmarkt.

## **Jaarplan en begroting 2024**

- *Nazorg*

Door het aanbieden van 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 u vanuit Avres nog weinig cijfers ziet rondom het contact met (oud) cliënten bent u 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?

Reactie:

Bij gedeeltelijke uitstroom blijft de begeleiding regulier doorlopen omdat de uitkerings situatie nog niet is beëindigd.

Bij volledige uitstroom kunnen zich twee situaties voordoen:

- Indien er plaatsing op werk is met ondersteuning via loonkostensubsidie, loopt de begeleiding in principe gedurende de gehele plaatsingsperiode door. Door de intensieve inzet van jobcoaches bij loonkostensubsidie is het terugvalpercentage laag. Het slagingspercentage ligt rond de 97 %.
- Voor kandidaten die uitstromen zonder begeleiding van een jobcoach hebben we een nazorgtraject ontwikkeld. Tijdens de eerste dag, eerste week, eerste maand en aan het einde van de 6 maanden hebben we contact met de kandidaat om te bekijken waar we ondersteuning kunnen bieden.

- *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.

U adviseert de nodige extra aandacht te besteden aan het creëren van meer werkplekken binnen de gemeente Molenlanden.

Reactie:

De aanname die door de CR wordt gedaan dat de westelijke kant van de regio minder aandacht zou krijgen is onjuist. De samenwerking en contacten met werkgevers in dit deel van de regio is goed te noemen en wordt zo maximaal mogelijk benut bij het plaatsen van kandidaten uit dit deel van onze regio. Echter de gemeente Molenlanden heeft nu eenmaal een minder fijnmazige economische en/of industriële infrastructuur, waardoor het relatief vaker voorkomt dat kandidaten uit deze gemeente werk vinden buiten hun directe woonomgeving. De ontwikkeling van het economisch vestigingsklimaat en daarmee de potentiële groei aan benutbare arbeidsplekken, ligt buiten de invloedssfeer van Avres.

Binnen de beschikbare mogelijkheden en ontwikkelingen zijn we al op verschillende manieren actief binnen dit deel van de regio. In de gemeente Molenlanden is reeds een belangrijke ontwikkellocatie gevestigd namelijk kwekerij De Landsinghof in Giessenburg. Verder worden er op dit moment samen met Waardlanden, de gemeente Molenlanden en "Jij bent in beeld" de mogelijkheden onderzocht voor de vestiging van een kringloopplein Nieuw-Lekkerland. In zo'n Kringloopplein kan bijvoorbeeld plaats zijn voor een sorteer- en demontagecentrum en voor bijvoorbeeld een houtbewerkingsplaats of fietsenmakerij, met als doel om goederen en producten geschikt te maken voor hergebruik en dit kan werkgelegenheid bieden.

Met bovenstaande in ogenschouw, hebben de medewerkers van het werkgeversservicepunt daarom ook regelmatig contact met hun collega's van de werkgeversservicepunten Drechtsteden en Midden Utrecht bij hun zoektocht naar passende en beschikbare vacatures voor kandidaten en bemiddelen zij ook kandidaten hierop.

- 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 successen geboekt door een bijzonder persoonlijke benadering.

De cliëntenraad adviseert deze werkwijze toe te gaan passen bij cliënten van Avres.

Reactie:

De aflosperiode van zowel de minnelijke als de wettelijke schuldhulptrajecten wordt verkort van 36 naar 18 maanden. De aflosperiode van de minnelijke trajecten (Msnp) zal per 1 juli 2023 naar deze termijn worden aangepast. De duur van de aflosperiode van de wettelijke trajecten (Wsnp) volgt (vermoedelijk) op 1 januari 2024. Vanzelfsprekend gaat Avres aan deze wijzigingen in de uitvoering gevolg geven.

Net als in de Hoekse Waard hebben Avres en de GR gemeenten de afgelopen twee jaar een project doorlopen in het kader van vroegsignalering door persoonlijke benadering. Een voorstel om dit project - genaamd "Vroeg Erbij" - een structurele inbedding te geven in de uitvoering van Avres komt in juli in het bestuur van Avres aan de orde.

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

Uw raad is 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, adviseert uw raad Avres om hier met een concrete aanpak te komen over hoe je deze doelgroep hieruit kan krijgen. Mogelijk dient de definitie van werk voor deze doelgroep te worden herzien.

Het verwijzen naar mogelijke initiatieven uit het Ambitiefonds begrijpt u, maar u vindt het nog niet voldoende concreet.

Reactie:

Avres spreekt niet van een granieten bestand, omdat zij gelooft dat mensen zich altijd kunnen ontwikkelen. Ontwikkeling staat dan ook centraal in haar aanpak om met name de belemmeringen die mensen ervaren weg te nemen of hanteerbaar te maken, zodat uiteindelijk ook voor hen het perspectief op betaald werk ontstaat of als betaalde arbeid niet haalbaar is, meedoen in de maatschappij. Op dit moment zien we dat mentale en psychische belemmeringen en het ontbreken van werknemers- (arbeidsritme, werkervaring)- en vakvaardigheden vaak de grootste belemmeringen zijn. Het wegnemen van dergelijke beperkingen geeft Avres vorm door middel van werkfittrajecten, ontwikkellijnen. Daarbij is uiteraard, daar waar nodig, ook aandacht voor die mentale en psychische belemmeringen. Dit laatste ook in samenwerking met de daarvoor aangewezen professionele hulpverleningsinstanties. Een voorbeeld hiervan is de aanpak binnen het project 'Hoofdzaak Werkt', een samenwerking met UWV en Yulius.

- *Ontwikkelbedrijf en ontwikkeltrajecten*

U adviseert om - evenals Werkzaak Rivierenland met haar 8 Leerwerkroutes - in 2023 het aantal routes fors uit te breiden.

Reactie:

Avres biedt ontwikkelroutes aan waarbij de uitstroomkansen na het doorlopen van de ontwikkellijn hoog zijn. Uiteraard zijn er meer ontwikkellijnen denkbaar. Het is echter niet een voorwaarde

dat wij de ontwikkellijn zelf kunnen aanbieden. Waar het kan geven we dit vorm binnen onze eigen infrastructuur. Indien dat niet kan, dan werken we samen met bedrijven/ organisaties. Voor andere ontwikkellijnen/-routes wordt al samenwerking gezocht met externe partners. Concrete voorbeelden daarvan zijn onze samenwerking met Het Goed, Sity academy (o.a. installatietechniek), Mourik vakschool en I-lab (zorg).

- *Inkomensondersteuning i.c.m. ICT en extra inzet personeel*

U juicht 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. U hoopt 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 na te gaan valt wáár binnen de werkwijze gerepareerd dient te worden.

U adviseert 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 u zal 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 bent u van mening dat op ICT niet bezuinigd moet worden. U herinnert ons 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 uw aanbevelingen.

Reactie:

Het is ook een wens vanuit Avres om de communicatie met de cliënten nog verder te verbeteren. Met het oog hierop gaat Avres haar digitale dienstverlening uitbreiden, door de invoering van zogeheten cliëntenportals, waarbinnen cliënten bijvoorbeeld correspondentie en de status van hun aanvraag kunnen inzien en hun gegevens kunnen beheren. Om dit ook ICT technisch mogelijk te maken loopt op dit moment een aanbestedingsprocedure. Naar verwachting is de doorlooptijd van het aanbestedings- en implementatieproces 1 jaar. Uiteraard wordt de cliëntenraad betrokken bij de inrichting van de portals.

- 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.

U adviseert 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.

Reactie:

Avres neemt dit advies zeker over en zal in overleg treden met de afdelingen communicatie van de gemeenten om dit (wederom) in te voeren.

Avres investeert met het oog op communicatie verder in de samenwerking met de lokale omgeving. Hierover lopen gesprekken met onder andere de sociale teams. Focus in deze gesprekken ligt op het dichterbij de inwoners zichtbaar zijn om zo vroeg mogelijk problemen te kunnen signaleren en vroegtijdig te kunnen oplossen of mensen actief te kunnen wijzen op de mogelijkheden van inkomensondersteunende maatregelen.

Daarnaast wordt gekeken om meer communicatiemomenten in te zetten.

Op dit moment worden minimaregelingen en bijzondere bijstand actief onder de aandacht gebracht door:

- Het verspreiden van flyers en informatie via sociale partners zoals schuldhulpmaatje, Sociaal Raadslieden, Sociaal Team, bibliotheek en Sociaal Team;
- Het organiseren van kennissessies voor sociale partners;
- Plaatsing van berichten op social media;
- Nieuwsbrief voor cliënten.

Verder is Informatie beschikbaar via de landelijke website [berekenuwrecht.nl](http://berekenuwrecht.nl). Op deze site worden zowel de landelijke als de lokale regelingen genoemd.

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

Vervolgens gaat u in 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), wilt u 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 op-pikt, 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?

Reactie:

Waar mogelijk zet Avres tijdelijk extern personeel in om de extra taken uit te kunnen voeren. Het inhuren van ervaren extern personeel is gelet op de krapte op de arbeidsmarkt echter lastig. Indien mogelijk probeert Avres deze extra taken dan ook zo veel mogelijk geautomatiseerd uit te voeren. Via de VNG is aan het Rijk al het signaal afgegeven dat de extra taken die zij bij de gemeenten/Avres neerlegt, een enorme belasting betekent voor de uitvoeringsorganisaties, dat nieuwe tijdelijke regelingen niet langer gewenst zijn en dat er structurele oplossingen moeten komen; oplossingen die inwoners ook meer zekerheid bieden in hun financiële bestaanszekerheid.

Het is juist dat het nabellen van klanten inderdaad enige tijd heeft stilgelegd. Het nabellen na 3 maanden wordt komende weken weer opgepakt. Er wordt ook nagegaan wat effect is van deze extra actie.

- *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 u weet in 2023 ook nog niet.

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

Reactie:

Nog dit jaar zal Avres samen met de cliëntenraad een plan ontwikkelen voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsmeting.

- 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 ziet u nog geen concrete ambities op duurzaamheid. Dit terwijl er qua verslaglegging wetgeving aan komt om dit in beeld te brengen.

U **adviseert** Avres dan ook deze ambities concreter te maken.

Reactie:

Het is Avres bekend dat door de Environmental, Social & Governance score (ESG) en de Sustainable Development Goals (SDG's) het aspect duurzaamheid in beeld gebracht kan worden. Het is inderdaad nog geen verplichting om dit in begroting of jaarrekening op te nemen. Avres acht dit aspect echter ook zelf van belang. Zij zal gaan onderzoeken op welke wijze dit aspect in de toekomst (gefaseerd) in jaarplannen/begrotingen en jaarverslagen/jaarrekeningen kan worden ondergebracht.

- 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 ziet u vooral het effect in het SW-bedrijf, waarbinnen de cliëntenraad geen adviesbevoegdheid heeft.

Opmerking:

Dit vraagstuk is een landelijk vraagstuk. Door vergrijzing neemt de loonwaarde van SW medewerkers af en de uitstroom van de SW medewerkers wordt slechts ten dele gecompenseerd door de instroom Nieuw Beschut. Bovendien is de financiering van de banen Nieuw Beschut ontoereikend. Hierdoor komen de financiële resultaten van SW/- ontwikkelbedrijven onder druk te staan. Door deze ontwikkeling zouden mensen met een arbeidsbeperking tussen wal en schip kunnen komen, omdat ze op termijn niet meer in voldoende mate kunnen worden ondersteund. Bij verschillende partijen bestaat dus de zorg dat de krimp van de Wsw en de lagere instroom van nieuwe doelgroepen, alsmede bezuinigingen op Rijksmiddelen voor re-integratie waarmee de invoering van de Participatiewet in 2015 gepaard ging, leidt tot afbrokkeling van de infrastructuur van de sociaal ontwikkelbedrijven, zonder dat een nieuwe infrastructuur is opgebouwd.

Om dit vraagstuk scherper in beeld te krijgen en daarvoor oplossingsrichtingen voor te stellen, heeft het ministerie van SZW, VNG en Cedris een onderzoek laten uitvoeren. De uitkomsten van dit onderzoek zullen op korte termijn aan het Kabinet beschikbaar worden gesteld. Het is tegen



deze achtergrond en uit de verwachting dat voor de toekomst van de sociaal ontwikkelbedrijven er een gezamenlijke opdracht ligt voor het Rijk, gemeenten en de sector zelf.

- *Ambitiefonds*

Hierin ziet u de 3 miljoen voor het ambitie fonds met een afname in 2024 van 500K, hierin zien u geen baten als het gaat om revolverendheid (conform het eerste uitgangspunt van dit fonds). Dit vindt u 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.

U **adviseert** Avres om een inschatting te maken van baten op langere termijn.

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

Reactie:

Het is juist dat in het fonds nog geen baten zijn opgenomen. De eerste project-ideeën moeten nog worden uitgewerkt. Pas daarna kan ook inzicht worden gegeven in revolveerbaarheid. Deze zullen vervolgens ook als baten worden weergegeven.

Avres heeft met de raden afgesproken om met tussentijdse inhoudelijke voortgangsrapportage's te komen. Deze zal voor de zomer aan de raden en de cliëntenraad worden toegezonden.

Na behandeling van het advies vanuit uw raad en de ontvangen zienswijzen vanuit de raden van de deelnemende gemeenten, heeft het algemeen bestuur van Avres de jaarrekening 2022, het jaarverslag 2022, de begroting 2024 en het jaarplan 2024 overeenkomstig de voorstellen zoals die door het dagelijks bestuur in het proces van zienswijze en advies zijn gebracht, op 6 juli jl. vastgesteld.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Het dagelijks bestuur van Avres,

P. Vat,  
Voorzitter,

P. Van Uitert,  
Secretaris,