



## Klanten tevreden over Avres

Eind 2023 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De resultaten daarvan zijn nu bekend. Avres heeft goed gescoord, gemiddeld een 7,9!

### Veel reacties

Het onderzoek was gericht op onze uitvoering van de Participatiewet. Alle klanten die maandelijks een uitkering van ons krijgen, zijn gevraagd om mee te doen aan het onderzoek. In totaal hebben meer dan 300 klanten gereageerd.

### Waardering

De meeste waardering hebben klanten voor onze dienstverlening in het algemeen en klantvriendelijkheid. Klanten zijn positief over de kennis en kunde en hulpvaardigheid.

### Aandachtspunten

Natuurlijk zijn er ook dingen die we kunnen verbeteren. Zo kwam bijvoorbeeld naar voren dat we beter rekening kunnen houden met de situatie van de klant. Daarnaast kwam uit het onderzoek dat onze telefonische bereikbaarheid beter kan. We gaan kijken hoe we de verbeterpunten kunnen oppakken. Dit doen we in overleg met de Cliëntenraad. Eén van de plannen is dat we verder aan de slag gaan met onze digitale dienstverlening. Dat betekent dat u in de toekomst meer online zelf kan regelen. We houden u op de hoogte!

## Hulp bij administratie en geldzaken

Bij deze nieuwsbrief krijgt u onze vernieuwde folder 'Hulp bij administratie en geldzaken'. Hierin vindt u organisaties in de regio, die u kunnen ondersteunen bij uw administratie. Heeft u vragen hierover? Neem dan contact met ons op, via telefoonnummer 0183 - 650 200.

## Inhoud Nieuwsbrief Avres

- 2 Voorwoord
- 2 Avres in bibliotheek Gorinchem
- 2 Extra geld voor sport, cultuur en onderwijs
- 3 Column van de cliëntenraad
- 3 Leren met VR-bril
- 3 Handige apps
- 4 Geef uw verblijf in het buitenland door
- 4 Doe mee met onze budgetcursus
- 4 Betaaldata





Voorwoord

## Succesvol jaar

Als Avres kunnen we terugkijken op een succesvol jaar. Ons belangrijkste resultaat dit jaar: een klanttevredenheidsscore van 7,9! Een waardering waarop we hadden gehoopt, maar die we niet direct hadden verwacht. Dat klinkt misschien gek, maar dat tekent ook wel de mentaliteit van onze medewerkers. Hard werken om inwoners, die onze ondersteuning nodig hebben, weer een stapje verder te brengen. Dat doen we gewoon; dat is toch normaal! Des te leuker om te ervaren dat al die inspanningen een positief effect hebben op de beleving van onze dienstverlening. Echt een stap van ambitie naar impact!

We zien steeds meer huishoudens waar de (financiële) bestaansonzekerheid steeds groter wordt. We hebben de afgelopen jaren ook ervaren dat de Participatiewet niet voor iedereen werkt zoals dit zou moeten. Zowel cliënten als onze medewerkers ervaren de wet soms als hard en ingewikkeld, met weinig ruimte om te doen wat soms nodig lijkt. Wij zijn daarom ook verheugd dat de wet wordt herzien en er meer ruimte komt voor de menselijke maat.

Juist omdat de huidige wet best streng is, is de mooie score uit het onderzoek fijn. Binnen die regels doen we het kennelijk voor veel cliënten goed en daar mogen we trots op zijn. Maar we zijn er nog niet. Wij kunnen zeker nog verbeteren in onze dienstverlening. Daar wordt ook hard aan gewerkt. Een aantal voorbeelden hiervan, zoals Avres dichtbij in de bieb en ontwikkeling met VR-brillen, zijn in deze nieuwsbrief te lezen.

Hartelijke groet,  
Patrick van Uitert  
directeur Avres

## Avres in bibliotheek Gorinchem

Elke woensdagochtend zijn er medewerkers van Avres aanwezig in de bibliotheek AanZet in het centrum van Gorinchem. Miklos van Eldijk is daar één van. “De bibliotheek is een plek waar veel mensen komen. Zij kunnen ons al hun vragen stellen over geldzaken.”

### Allerlei vragen

“Het leuke is dat mensen heel verschillende vragen hebben over geld”, vertelt Miklos. “Het kan bijvoorbeeld gaan over toeslagen of de zorgverzekering. Ook veranderingen in iemands situatie zorgen vaak voor vragen. Bijvoorbeeld bij een scheiding, maar ook als je zoon of dochter 18 jaar wordt. Wat verandert er dan voor het kind en de ouders?”

### Kom langs

“Sommige vragen kunnen we snel beantwoorden. In andere gevallen zoeken we samen met de bezoeker uit wat de mogelijkheden zijn en waar iemand recht op heeft. Als het nodig is, verwijzen we door naar een andere organisatie, die soms ook in de bibliotheek zit. Iedereen kan bij ons terecht. Je hoeft je naam of gegevens niet te geven. Loop gerust een keer bij ons langs. We zitten op de tweede verdieping.”

Bibliotheek Gorinchem  
Groenmarkt 1, Gorinchem  
Elke woensdag van 9.30 tot 12.30 uur



## Extra geld voor sport, cultuur en onderwijs

Als u een laag inkomen heeft, kunt u bij Avres een bijdrage aanvragen voor cultuur, sport of extra schoolkosten. Deze regeling heet het Regionaal Declaratiefonds (RDF). De bijdrage is € 127,- per jaar voor volwassenen.

### Waarvoor is de bijdrage?

U kunt de bijdrage bijvoorbeeld gebruiken voor:

- lidmaatschap van een sportclub
- sportkleding
- internet- en telefoonkosten
- een theatervoorstelling
- cursusgeld



### Hoe vraagt u het aan?

U vraagt de bijdrage aan op de website van Avres: [www.avres.nl/voor-sport-cultuur-en-onderwijs](http://www.avres.nl/voor-sport-cultuur-en-onderwijs). U hoeft deze bijdrage niet elk jaar opnieuw aan te vragen. Na uw eerste aanvraag bekijken wij elk jaar voor u of u nog voldoet aan de voorwaarden. Als wij kunnen vaststellen dat u nog recht heeft op deze bijdrage, dan ontvangt u het geld vanzelf in september. De bijdrage over 2024 betalen wij op 2 september uit.

### Voor kinderen

Ook voor kinderen bestaat er een bijdrage voor cultuur, sport of extra schoolkosten. Hiervoor kunt u terecht bij Stichting Leergeld: [www.leergeldav.nl](http://www.leergeldav.nl).

## Column van de cliëntenraad

In deze nieuwsbrief leest u over de resultaten van het klantonderzoek wat Avres heeft uitgevoerd. Als Cliëntenraad zijn wij blij dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden. Als Cliëntenraad hebben we dan ook Avres gestimuleerd om dit type onderzoek te gaan doen. Op deze manier zien we wat er goed gaat, maar ook wat nog beter kan. En dit is nu onder andere de rol van een Cliëntenraad. Gevraagd en ongevraagd adviseren over alles wat cliënten raakt.

Qua uitkomst is voor de Cliëntenraad nog wel werk aan de winkel, want 69% van de cliënten kent ons nog niet. Misschien past dit ook wel bij de goede cijfers die u gegeven heeft, omdat veel dingen heel goed gaan bij Avres.

Maar toch vinden wij het belangrijk dat u weet wat wij doen en hoe u ons kunt vinden. Graag nodig ik u uit op onze website [www.clientenraadavres.nl](http://www.clientenraadavres.nl) of om de brochures over de Cliëntenraad te lezen, die op alle vestigingen aanwezig zijn. Schroom ook vooral niet om contact met ons op te nemen. En ehhhh, mocht u nu enthousiast worden van het werk wat we voor cliënten doen, we hebben nog een aantal vacatures!

Edward van Wingerden  
Voorzitter Cliëntenraad Avres



## Leren met VR-bril



*Bij Avres bieden we ontwikkelprogramma's aan, waarmee kandidaten kunnen uitstromen naar een baan. In de leerlijn Productie & Logistiek leren de deelnemers over werken in een magazijn. Bijvoorbeeld rijden op een heftruck. Hierbij maken we gebruik van VR-brillen.*

### Eerst oefenen

Als de deelnemers de VR-bril opzetten, zien ze een groot magazijn. Zo kunnen ze oefenen met het rijden op de heftruck. Praktijkopleider Aad Dekkers vertelt: "Voordat we werkten met de VR-bril, waren deelnemers soms angstig als ze voor de eerste keer op de heftruck stapten. Ze waren bijvoorbeeld bang om ergens tegenaan te rijden. Nu kunnen we deelnemers goed voorbereiden."

### Meer zelfvertrouwen

Jordan volgt de leerlijn Productie & Logistiek en vertelt uit eigen ervaring: "In het begin had ik moeite met laden en lossen. Dat kon ik met de VR-bril oefenen. Daardoor voelde ik me zelfverzekerder, toen ik voor het eerst op een echte heftruck stapte."

## Handige apps

### Lees simpel

Kent u de gratis app 'Lees Simpel' al? De app kan u helpen bij het lezen van ingewikkelde brieven. U maakt een foto van een brief en de app geeft een samenvatting in begrijpelijke taal. Wilt u meer weten over Lees Simpel of de app downloaden? Kijk dan op [www.leessimpel.nl](http://www.leessimpel.nl).



### App Toeslagen

In de nieuwe app Toeslagen ziet u een overzicht van al uw toeslagen. In de app kunt u uw gegevens snel en veilig controleren en wijzigen. U kunt geen toeslag aanvragen met de app. Dat doet u op de website Mijn toeslagen. Meer informatie: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).



## Contact met Avres

### Bezoekadres Werkplein

Stadhuisplein 1  
4205 AZ Gorinchem

### Openingstijden:

Maandag t/m donderdag: 8:30 - 16:30 uur  
Vrijdag 8:30 - 12:00 uur

### Avres in bibliotheek Gorinchem

Groenmarkt 1, Gorinchem  
Elke woensdag van 9.30 tot 12.30 uur

### Bellen met Avres

Telefoon (0183) 650 200

### Voor algemene vragen

Maandag t/m donderdag 9:00 - 12:00 uur  
en 13:00 - 16:30 uur  
Vrijdag 9:00 - 12:00 uur

### Telefonisch spreekuur

Maandag t/m vrijdag 9:00 - 10:00 uur  
Tijdens het telefonisch spreekuur kunt bellen met uw contactpersoon bij Team Inkomen, Uitkeringsadministratie, Debiteuren of Schuldienstverlening.

**E-mail:** [info@avres.nl](mailto:info@avres.nl)

**Website:** [www.avres.nl](http://www.avres.nl)

### Postadres

Postbus 50, 4200 AB Gorinchem

### Contact met de cliëntenraad

Telefoon: 06 - 17 96 63 40  
E-mail: [info@clienraadvres.nl](mailto:info@clienraadvres.nl)  
Website: [www.clienraadvres.nl](http://www.clienraadvres.nl)

## Colofon

**Redactie:** Avres

### Met medewerking van:

Cliëntenraad Avres

### Vormgeving:

Made By Elands, Gorinchem

### Drukwerk

GCC creatieve makers Gorinchem

Deze nieuwsbrief is met zorg en aandacht samengesteld. Aan de inhoud kunt u echter geen rechten ontleen.

## Geef uw verblijf in het buitenland door



*De zomer komt er aan! Heeft u een uitkering? Dan mag u per jaar maximaal 28 dagen (4 weken) op vakantie. U kunt deze weken in één keer of verspreid opnemen.*

### Vooraf doorgeven

Met een uitkering moet u altijd vóóraf uw verblijf in het buitenland doorgeven. Dit doet u heel eenvoudig via een formulier op onze website. Bij terugkomst meldt u zich op de eerstvolgende dag ook weer terug via een formulier. U vindt de formulieren op: [www.avres.nl/vakantiemelding-of-verblijf-in-het-buitenland](http://www.avres.nl/vakantiemelding-of-verblijf-in-het-buitenland).

### In een traject

Volgt u een traject, een opleiding bij Avres of wordt u bemiddeld naar werk? Dan moet u toestemming vragen voor een vakantie in Nederland en in het buitenland. Geef uw vakantieplannen ruim van tevoren door aan uw contactpersoon bij Avres.

### Te lang weg?

Houdt u zich niet aan de voorwaarden? Dan kan dit gevolgen hebben voor uw uitkering. U ontvangt dan bijvoorbeeld geen uitkering over de periode dat u te lang wegbleef. U kunt ook een boete krijgen of uw uitkering kan worden beëindigd. Zijn er bijzondere omstandigheden waardoor u niet kunt terugkeren uit het buitenland? Bijvoorbeeld omdat u ziek bent geworden? Neem dan zo snel mogelijk contact op met Avres.

## Doe mee met onze budgetcursus

*Wilt u meer inzicht krijgen in uw inkomsten en uitgaven? Leren omgaan met verleidingen en reclame? Of weten hoe u kunt besparen? Meldt u zich dan aan voor onze gratis budgetcursus!*



### Wat leert u?

De cursus bestaat uit 5 bijeenkomsten en een terugkomdag. Tijdens de eerste bijeenkomst vragen we u wat u wilt leren en stellen we samen doelen die bij u passen. Hier gaan we vervolgens mee aan de slag. We helpen u op weg met tips en een stappenplan. Na het volgen van de budgetcursus heeft u meer grip op uw geldzaken. Ook heeft u meer zelfvertrouwen en rust in het omgaan met geld.

### Wanneer?

Er start een budgetcursus in mei. Ook in het najaar geven we weer een budgetcursus. Voor meer informatie en aanmelden kijkt u op [www.avres.nl/budgetcursus](http://www.avres.nl/budgetcursus). Heeft u vragen? Bel gerust (0183-650 200) of stuur een e-mail naar [budgetcursus@avres.nl](mailto:budgetcursus@avres.nl).

### Betaaldata uitkeringen



mei 2024	3 juni 2024	juni 2024	juli 2024	augustus 2024	2 september 2024
Donderdag 30 mei	Vakantiegeld	Donderdag 27 juni	Woensdag 31 juli	Donderdag 29 augustus	Regionaal Declaratie- fonds