

Jaarverslag 2024

**CLIËNTENRAAD
AVRES**

U staat er niet alleen voor



Hierbij presenteert Cliëntenraad Avres u het jaarverslag 2024.

De cliëntenraad adviseert het bestuur van Avres gevraagd en ongevraagd over het participatiebeleid, is autonoom, betrokken en vertegenwoordigt mensen die een beroep doen op de dienstverlening van Avres.

Als cliëntenraad praten en denken wij mee over het participatiebeleid van Avres in de gemeenten , Gorinchem, Molenlanden, Vijfheerenlanden en komen op voor het algemene belang van inwoners die gebruik maken van die dienstverlening.

Wij zijn er voor mensen met een Participatiewet uitkering, alle niet uitkeringsgerechtigden met een minimum inkomen en of financiële problemen en handelen vanuit het oogpunt van de cliënt.

In de cliëntenraad zitten naast cliënten van Avres ook personen die belangen van mensen met een laag inkomen vertegenwoordigen uit de aangesloten gemeenten:

Leden van de cliëntenraad:

Dhr. Karel-Jan Matthijs (penningmeester)

Mevr. Ans Roos (secretaris)

Mevr. Christina Sardani

Dhr. Laurent Sommer

Mevr. Anita Srigopal

Dhr. Edward van Wingerden (voorzitter)

Dhr. Paul Wols (vice voorzitter)

Cliëntenraad Avres wil een daadwerkelijke bijdrage leveren aan de verbetering van de positie van mensen met een minimum inkomen.

Concreet betekent dit:

- ✓ Verbetering van de regelingen voor de minima
- ✓ Een prettige, juiste cliëntgerichte houding van Avres bevorderen
- ✓ Bescherming van de persoonlijke gegevens van cliënten
- ✓ Duidelijke informatie aan cliënten verstrekken
- ✓ Knelpunten vaststellen en helpen deze op te lossen
- ✓ Avres gevraagd en ongevraagd adviseren
- ✓ Cliënten binnen Avres doorverwijzen en eventueel naar andere instanties

Dit alles met als doel om cliënten op een menselijke manier, naar vermogen mee te kunnen laten doen in de maatschappij.

De raad kwam in 2024 tien keer in een vergadering bij elkaar en vijf keer in een overleg met de directie van Avres. Leden van het dagelijks bestuur hebben voorafgaand aan een overleg met Avres een vooroverleg op directieniveau. De cliëntenraad was bovendien aanwezig bij zes vergaderingen van het algemeen bestuur van Avres.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de werkzaamheden van Cliëntenraad Avres.

De cliëntenraad gaf in 2024 gevraagd en ongevraagd advies aan Avres over:

Advies cliënttevredenheidsonderzoek

Advies jaarrekening 2023 en jaarplan 2025

Advies Zomernota

Advies Regionaal declaratiefonds

Advies afdracht deurwaarder en beslagvrije voet

*Aanduiding voor de reactie van Avres

Advies cliënttevredenheidsonderzoek

Een heel belangrijk onderzoek vinden wij, om die reden willen we dit hier graag uitgebreid verwoorden. Juist omdat de cliëntenraad al gedurende een lange periode het advies gaf een dergelijk onderzoek uit te voeren.

De cliëntenraad heeft haar advies gecombineerd met de bevindingen uit gesprekken die de leden meermalen hebben gevoerd met cliënten die voor een gesprek kwamen met een consulent op het Werkplein in Gorinchem. Reden van die gesprekjes was: contact met de achterban, luisteren naar wat er speelt bij hen.

Allereerst heeft de cliëntenraad in haar advies op het onderzoek wederom aandacht gevraagd voor de juiste benaming van de mensen die voor dienstverlening bij Avres aankloppen; cliëntonderzoek, geen klant.

Immers: iemand die aankopen doet bij winkeliers, ambachtslieden noemen we een klant. Iemand die gebruikmaakt van de diensten van een advocaat, notaris, therapeut of een andere dienstverlener, zoals Avres, noemen we een cliënt. De cliëntenraad is ook geen klantenraad.

Nieuwe cliënten waren in het onderzoek het meest kritisch over de onduidelijkheid van de stappen van het aanvraagproces, dat past bij de ervaringen van cliënten op het Werkplein in gesprek met de cliëntenraadsleden.

De cliëntenraad vroeg om meer duidelijkheid in woord en geschrift over het doel van een afspraak en het te doorlopen traject, middels een schriftelijke bevestiging waarin duidelijk is aangegeven uit welke stappen het gesprek bestaat en welke zaken zijn besproken.

Avres reageerde op meerdere aspecten rondom client beleving en verbeterpunten die de cliëntenraad aanreikte met:

*Een nieuw cliëntproces, de fase van herijking en herinrichting zijn Q1 2025 bijna afgerond, waardoor in het tweede kwartaal 2025 gestart kan worden met een nieuw cliëntproces / de e-dienstverlening.

Informatie achter MIJN AVRES, waar de cliëntenraad al heel lang aandacht voor vraagt, bleek in 2024 nog niet mogelijk.

Het streven vanuit Avres is een snellere doorloop bij aanvragen middels het E formulier- minima regelingen. Meer gemak voor Avres en cliënt. Cliënten hoeven dan niet steeds opnieuw in te loggen. Begin 2025 komt Avres bij de cliëntenraad terug op hoe de situatie er dan voor staat en hoe verder wordt gegaan. De cliëntenraad blijft dit nauwlettend volgen.

De cliëntenraad adviseerde, omdat bereikbaarheid te wensen overliet, zo snel mogelijk een nieuwe telefooncentrale te implementeren en heldere normen op te stellen voor minimaal bereikbaarheid, servicelevel en gemiddelde wachttijd en hier professioneel op te rapporteren en te sturen.

*Avres heeft hier gehoor aan gegeven en in 2025 zal een nieuwe telefooncentrale in gebruik worden genomen, waarbij goede bereikbaarheid beter zal kunnen worden uitgevoerd.

Deze nieuwe telefooncentrale zal beschikken over extra functionaliteiten, waardoor niet alleen de bereikbaarheid van Avres voor cliënten en derden wordt verbeterd, maar er ook een betere "follow-up" kan worden gegeven aan de afhandeling van inkomen- de telefoongesprekken, bijvoorbeeld bij de afwezigheid van een medewerker.

In ons advies uitten wij verder de wens om in het kader van de bereikbaarheid gebruik te gaan maken van servicelevels.

Het bestuur van Avres omarmt deze gedachte, en wil dit niet alleen beperken tot het aspect bereikbaarheid. Zij wil dan ook onderzoeken of er met betrekking tot meerdere onderwerpen in het kader van de dienstverlening door Avres Service Level Agreements (= SLA's) kunnen worden opgesteld, waarin ook KPI's zijn opgenomen die gemonitord kunnen worden.

Hier zijn wij als cliëntenraad uiteraard zeer tevreden over en blijven het proces volgen.

Het minst tevreden zijn cliënten over de informatie o.a. van de minimaregelingen. Dit past bij het beeld van onze cliëntgesprekken, waarbij men aangaf niet bekend te zijn met de overige regelingen en over het feit dat in gesprekken met medewerkers hier niets over besproken is.

Het past bij de jaarlijkse signalen die we hebben afgegeven en onze missie dat iedereen ontvangt waar hij recht op heeft.

De cliëntenraad bleef in 2024 ook nu weer aandacht vragen voor een afvinklijstje met informed consent. Zodat cliënt en consulent weten wat er besproken is. De cliëntenraad zag graag deze informatie bij de andere cliëntgegevens achter Mijn Avres.

Dat laatste bleek in 2024 nog niet mogelijk, medio 2025 hierop verwacht de cliëntenraad verdere acties.

Het mislopen van minimaregelingen en de participatiewet ligt o.a. in het gegeven dat mensen zelf verantwoordelijk zijn en dit dienen aan te vragen. Meerdere mensen tijdens de Werkplein gesprekken, waren niet bekend met de minimaregelingen, meerderen ontvingen geen declaratiefonds bijdrage.

Het cliëntenraad advies was: verken de mogelijkheid in het persoonlijk gesprek zodat de consulent ook de aanvraag mede kan helpen invullen; niet iedere client is immers zelfredzaam en mist zo broodnodige financiële ondersteuning.

*Avres reageerde hierop dat zij zich al stevig inzet om het bereik van het gebruik van minimaregelingen (verder) te vergroten. Naast traditionele communicatiemiddelen, zoals advertenties, folders en nieuwsbrieven, wordt daarnaast ook steeds vaker gebruik gemaakt van meer moderne communicatiemiddelen, zoals social media.

Ook worden belanghebbenden gewezen op de mogelijkheden van een beroep op minimaregelingen tijdens het (gesprek)contact tussen medewerkers van Avres en belanghebbenden.

Hier is de cliëntenraad verheugd over.

Daarnaast organiseert Avres netwerkbijeenkomsten voor medewerkers van partners binnen het sociaal domein (onder andere de sociale teams in de regio, welzijnsorganisaties, vluchtelingenwerk en het UWV), waarin deze medewerkers worden voorgelicht over de mogelijkheden voor een beroep op minimaregelingen. Verder participeert Avres in het sociaal team, waar meer direct kennisoverdracht in concrete situaties kan plaatsvinden.

Ook heeft Avres in 2024 een drempelverlagend inlooppreekuur in de bibliotheek in Gorinchem geopend, waar inwoners met allerlei vragen over geldzaken terecht kunnen.

Avres zal in aanvulling op het voorgaande de mogelijkheden onderzoeken om andere maatregelen te ontwikkelen die bijdragen tot een groter bereik.

Daartoe zal zij dan een plan van aanpak ontwikkelen om het gebruik van minimaregelingen nog verder te kunnen vergroten.

Graag zag de cliëntenraad nog dat consulenten tijdens een gesprek cliënten hierbij kunnen ondersteunen, niet iedereen is immers zelfredzaam.

Cliëntenraad Avres: 69% van de 300 mensen uit het onderzoek kent de cliëntenraad niet en gelukkig 31% wel, dit past in het landelijke beeld van de ombudsman. Dit past ook bij ons beeld uit de gevoerde cliëntgesprekjes.

Wat doet de cliëntenraad allemaal al aan meer bekendheid?

De cliëntenraad laat zich zien in een vaste column in de nieuwsbrief van Avres, de cliëntenraad brochure zit toegevoegd in de info map die elke cliënt bij aanvang ontvangt.

De cliëntenraad brochures liggen op diverse locaties, de cliëntenraad is aanwezig op diverse evenementen en soms middels media aandacht- bijvoorbeeld afgelopen jaar om de buurtkastjes te plaatsen. En toch vraagt dit de aandacht van de cliëntenraad, vandaar gesprekjes met de achterban op het Werkplein in 2024.

Niet alle consulenten wisten van het bestaan van de cliëntenraad is gebleken tijdens cliëntgesprekken op het Werkplein. Wanneer alle coaches, contactpersonen van cliënten, wel van het bestaan en het werkveld van de cliëntenraad weten, kan dit de bekendheid van de cliëntenraad bij cliënten versterken en cliënten ondersteunen.

De cliëntenraad heeft om die reden en om de openstaande vacatures voor cliëntenraad leden aan te vullen, drie maal in 2024 een presentatie gegeven aan inkomens-, schuldhulpconsulenten en jobcoaches. Verder is de cliëntenraad gedurende het laatste kwartaal 2024 bezig geweest zich te oriënteren hoe zij meer in contact kan komen met de achterban, andere werkwijze beoogt, zodat zij als adviesorgaan aan Avres beter haar werk kan doen voor de cliënten en zet deze oriëntatie voort in 2025 in gesprek samen met Avres.

Waardering en bejegening

De waardering voor de medewerkers en begeleiders is goed, dat is een mooi gegeven. Toch heeft 40% van de cliënten het beeld dat medewerkers een vooroordeel hebben over wat ze willen en/of kunnen. Dit is een fors percentage en dit lijkt ons geen gewenste situatie. De rapportage en de KCC gesprek ervaringen zijn bijna een blauwdruk. Verbeterpunten vanuit beide evaluaties:

- Bereikbaarheid
- Luister naar wat ik nodig heb i.p.v. wat ik moet
- Menselijke maat/omgekeerde toets hanteren
- Wees duidelijk over het doel van de uitnodiging tot gesprek
- Bejegening- minimaregelingen
- Angst om zich te uiten
- Uitstroom is laag
- Cliëntvriendelijkheid uit rapport staat haaks op de KCC gesprekken.

Het advies van de cliëntenraad was: doe verdiepend onderzoek op bejegening en kom met een plan van aanpak ter verbetering, zodat cliënten zich in zeer grote mate positief bejegend voelen wanneer ze uit een gesprek komen.

*Vanaf afgelopen voorjaar is Avres begonnen met de herijking en herinrichting van het bestaande cliëntproces.

Daarbij zijn de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek en het cliëntenraad onderzoek naar de cliëntbeleving betrokken.

De cliëntenraad is verheugd dat meerdere van de adviezen / verbeterpunten zijn opgenomen in dit nieuwe cliëntproces / de e- dienstverlening bijna afgerond, waardoor in het tweede kwartaal van 2025 kan worden gestart met een nieuw cliëntproces / de e-dienstverlening opgenomen, dan wel verwerkt.

De cliëntenraad blijft in 2025 het proces volgen.

Tijdig een eerste betaling ontvangen

Cliënten ervaren de tijd tussen de eerste aanvraag en betaling als kort -72%-, maar voor 45% geeft het toch een probleem. In een eerdere bespreking is ter tafel gekomen dat dit het gevolg kan zijn van de betaaldata, versus lopende lasten bij cliënten.

Advies cliëntenraad was: Breng de lasten direct in beeld en bepaal welk eenmalig bedrag er nodig is om deze kleine overbrugging te doen. Betaal dit bedrag direct uit met een spoedbetaling, zodat er rust ontstaat en er een normale inkomsten/uitgaven cyclus kan ontstaan.

Mocht dit niet een wenselijke oplossing zijn, is ons advies deze situatie verdiepend te onderzoeken en met een plan van aanpak ter verbetering te komen.

Overige opvallende zaken

Meest genoemde verbeterpunt is -rekening houden met de situatie van de cliënt -

Informatie rechten/mogelijkheden wordt vaker genoemd als verbeterpunt.

Kennis en kunde blijft achter, is wat mensen aangeven in onderzoek en gesprekken.

Informatievoorziening ,hulp en contact vraagt aandacht, wisseling van consultants en vaak ook nog zonder berichtgeving, het missen van toegezegde aangeboden hulp.

Hoogopgeleid dient op laag niveau door te stromen, omdat er geen passend werk voorhanden is.

De cliëntenraad heeft gepleit voor: Kijk nog meer naar de kwaliteit van de mens bij het aanbieden van werk of traject; vraag en luister zodat mensen zich gezien en gehoord voelen.

Uitbreiding leerlijnen

De cliëntenraad herhaalde het verzoek en voorstel voor uitbreiding leerlijnen administratief, ICT en horeca. Wanneer dit ook binnen Avres zelf gecreëerd wordt, geeft dit de organisatie de gelegenheid nog meer een sociale werkgever te zijn. Het belangrijkste is dat het cliënten meer mogelijkheden biedt dat werk ook echt past bij hun interesse. Laat mensen datgene doen wat bij hen past.

Advies cliëntenraad was om nog meer oplossingsgericht te werken door medewerkers, hun acties geborgd laten zijn-met de Omgekeerde Toets. Middels deze door Avres gehanteerde werkwijze, die de cliëntenraad al jaren een warm hart toedraagt vanwege de goede resultaten, wordt er eerst gekeken wat de vraag/ wat er nodig is en wat de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte zijn dat past binnen de grondwaarden van de P wet. Pas dan wordt er juridisch getoetst waarbij wetsartikelen gezien worden als instrumenten om de grondwaarden van de wet te realiseren.

De cliëntenraad adviseerde wederom om deze methode meer te gebruiken en juist ook nieuwe medewerkers hierin te scholen.

De eerste bezoeken bij het Werkplein bleek voor meerdere geïnterviewden spannend.

Mensen gaven aan de spelregels in het contact met Avres niet of onvoldoende te kennen.

Na deze eerste bezoeken blijken mensen meer ontspannen en de gesprekjes opener.

*Om dergelijke verplichtingen tijdens een gesprek op een goede en zorgvuldige manier aan de orde te brengen, investeert Avres in trainingen gespreksvaardigheden en stress-sensitieve dienstverlening van haar medewerkers.

De cliëntenraad volgt dit nauwlettend.

Advies Jaarrekening 2023 en Jaarplan 2025

De cliëntenraad heeft kennis genomen van de jaarrekening. Allereerst vinden wij dat een compliment op zijn plaats is voor de nieuwe financieel manager. Dit gezien er tijdig een duidelijk stuk is geleverd. Wij begrijpen dat met een wisseling van de wacht dit zeker wel een uitdaging kan zijn.

Begroting en jaarplan 2025

De cliëntenraad heeft ook kennis genomen van de begroting en jaarplan voor 2025.

De cliëntenraad is verheugd over de focus op inzet preventie in het kader van schulddienstverlening. Uiteraard kan dit op onze positieve steun rekenen. We herkennen ook de diverse onzekere factoren die benoemd zijn. In het document lezen we over mogelijke gevraagde bezuinigingen voor het zogenoemde ravijnjaar 2026.

Wij vroegen Avres expliciet de cliëntenraad vroegtijdig te informeren over bezuinigingen die impact hebben op de dienstverlening naar cliënten en hierover advies te vragen aan de cliëntenraad.

*Avres heeft bevestigd dat ze de cliëntenraad tijdig zal informeren over bezuinigingen die impact

hebben op de dienstverlening richting cliënten en alsdan in de gelegenheid worden gesteld om hierover een advies uit te brengen.

Advies Zomernota

De verwachting in 2024 was dat spoor 1 van de Participatie wet in Balans in de loop van 2025 in werking zou treden. Avres heeft zich gefocust op implementatie van spoor 1 via impactanalyses, procesmanagement en training.

Ondanks dat de inhoud van deze nadere regelgeving nog niet beschikbaar is, is Avres op ambtelijk niveau al wel gestart met een analyse van de verschillende onderdelen uit het wetsvoorstel zelf. Avres verwachtte deze analyse in de loop van het najaar 2024 afgerond te hebben, waarna deze zal worden gedeeld met de cliëntenraad en verdere tijdslijnen kunnen worden uitgezet.

Advies cliëntenraad Avres betreffende aanpassen afdracht aan schuldeiser met in achtneming van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (2021)

Hiervoor geldt dat bij een inkomen tot bijstandsniveau een beslagvrije voet gelijk aan 95% van het inkomen inclusief aanspraak op vakantietoeslag. Er is dus 5% (gelijk aan vakantietoeslag) beschikbaar voor aflossing van de schulden.

De beslagvrije voet bedraagt 95% van de bijstandsnorm incl. vakantietoeslag.

Dit komt overeen met het netto maandelijks inkomen dat cliënten ontvangen, aangezien 5% aan vakantiegeld wordt gereserveerd.

Er is dus geen ruimte voor een maandelijkse afdracht. Wel valt het vakantiegeld onder het beslag.

De cliëntenraad pleitte voor het jaarlijks afdragen van het vakantiegeld aan de deurwaarder.

De keuze voor een maandelijkse in plaats van een jaarlijkse afdracht is, vanwege de kosten die de deurwaarder in rekening brengt, zeer nadelig voor de cliënt.

De kosten zijn namelijk op jaarbasis bij een maandelijkse afdracht 12 keer hoger dan bij een jaarlijkse afdracht. Door het aanpassen van de afdracht aan de deurwaarder heeft de cliënt nu altijd 95% van het inkomen beschikbaar.

De cliëntenraad mocht voor deze inzet de complimenten in ontvangst nemen tijdens een presentatie aan de medewerkers van schulddienstverlening. Zij merkten als directe hulpverleners, na de toepassing van de maandelijkse afdracht, direct het positieve effect voor hun cliënten.

Advies Regionaal declaratiefonds:

De cliëntenraad ontving signalen van cliënten van Avres met een minimum inkomen die graag willen sporten en/of deelnemen aan een vorm van cultuur zoals bijvoorbeeld een zangkoor.

Vooropgesteld dat het ons bekend is dat het declaratiefonds enkel behoort tot het domein dat Avres namens de gemeenten uitvoert, verzocht de cliëntenraad Avres de deelnemende gemeenten op de hoogte te brengen van deze signalen, wat Avres ook deed omdat zij ook de ervaring hebben dat dit bedrag ontoereikend is.

Uit het fonds kunnen inwoners, die daarvoor in aanmerking komen éénmalig een bedrag ontvangen tot maximaal € 127,- per jaar(bedrag 2024) De gemiddelde contributie- bijdrage van een sportvereniging leerde ons dat dit bedrag al ruim meer bedraagt dan de bijdrage die men ontvangt.

Bij het beoefenen van een sport komt daar nog het nodige bij voor sportkleding en passend schoeisel. Alleen sporten en daarmee sociale contacten blijven onderhouden is met de huidige bijdrage al niet meer mogelijk. Deelnemen aan cultuur, bijvoorbeeld een koor of muziekvereniging is financieel niet te combineren. Met voorbeelden heeft de cliëntenraad dit onderbouwd in haar advies. Wij geloven in de kracht van verenigingen. Zij verbinden mensen uit alle lagen en leeftijden; wekelijks ontmoeten mensen elkaar en dat maakt de verenigingen goud waard. Verenigingen staan voor grote uitdagingen, vooral als het gaat om vrijwilligers.

Met een aanpassing, verhoging van het bedrag van het regionaal declaratiefonds kunnen de gemeenten mensen extra ondersteunen in hun vitaliteit- en cultuurbehoeften, het declaratie fonds is

immers een meedoenregeling en wellicht ook meer potentiële vrijwilligers een stapje in de goede richting geven, tot meer vitaliteit en welbevinden.

Een kleine tour over het internet leerde dat gemeenten een bedrag toekennen tot wel € 400

Enkele voorbeelden:

Burgemeester: West Betuwe € 250 -Nunspeet € 200-Bunschoten € 300-Heemskerk € 250

alleenstaande - € 390 echtpaar.-Barneveld € 250 sport of € 400 cultuurlessen

Vriendelijk verzochten wij of Avres op enigerlei wijze een verbetering zou willen bepleiten van de financiële bijdrage vanuit de gemeente voor inwoners met een minimum inkomen.

En verzocht als eerste de naam declaratiefonds te veranderen in **Meedoenregeling**, wat meerdere andere gemeenten ook zijn gaan gebruiken zodat de inhoud en reden van de regeling meer mensen aanspreekt, immers : inwoners met een laag inkomen willen meedoen aan leuke, leerzame of gezonde activiteiten.

*Avres heeft dit intern besproken en via het kernteam ligt het RDF ongevraagd advies medio Q1 2025 bij de gemeentemedewerkers en wacht de cliëntenraad nog op, liefst positieve, antwoorden vanuit de gemeenten.

De cliëntenraad is verheugd over de focus op inzet preventie in het kader van schulddienstverlening. Advies: Ook op dit punt adviseerden wij om tot een concreet plan van aanpak te komen om dit te realiseren.

Dit als aanvulling op de bestaande aanpak en hierover de cliëntenraad te informeren.

In dat kader van preventie en vroeg signalering heeft het Rijk ook besloten om hiervoor extra middelen beschikbaar te stellen. Met het oog op de bestemming van deze extra middelen heeft het algemeen bestuur van Avres op 6 juli 2023 besloten om 1 FTE structureel beschikbaar te stellen voor de uitvoering van deze taken en 0,5 FTE tijdelijk voor een periode van een jaar (tot einde 3 e kwartaal 2024).

Daarnaast is besloten om extra geld vrij te maken met het oog op uitbreiding van het aantal plaatsen voor budgetcursussen.

*Avres zal eind 2024/begin 2025 de effecten van de inzet van de extra middelen in beeld brengen en indien noodzakelijk met een plan komen om de inzet te intensiveren en dit delen met de cliëntenraad.

Vast agendapunt op de AB vergadering voor de cliëntenraad

Medio 2024 is binnen de AB vergadering waar de CR altijd vertegenwoordigd is door de voorzitter dan wel plaatsvervangend voorzitter en een cliëntenraadslid vastgelegd, middels notulen, dat het onderwerp 'mededelingen cliëntenraad' een vast agenda onderwerp is.

Hier kan de cliëntenraad de bestuurders tijdig beknopt informeren over komende adviezen of nog eens persoonlijk extra aandacht bepleiten voor een onderwerp. De cliëntenraad is verheugd over deze stap voorwaarts en voelt het ook als een erkenning van het werk dat zij verricht in belang van de achterban, de cliënten van Avres.

Buurtkastjes

Ook in 2024 zijn er nog extra buurtkastjes geplaatst in de 3 GR gemeenten voor mensen in nood.

In de kastjes ligt ook de folder van Avres, om zo informatie te verstrekken over regelingen.

De cliëntenraad heeft deze buurtkastjes in samenwerking met Avres laten maken en doet zo een beroep op de solidariteit in de wijken voor mensen met een minimum inkomen.

Verbetering samenwerking

Eind 2024 voerde de cliëntenraad met de directie van Avres een uitvoerig gesprek om de samenwerking te evalueren en een aantal verbeterafspraken te maken. Een belangrijke afspraak die gemaakt is, is het tijdig meenemen en informeren van de cliëntenraad. Dit is geen nieuwe afspraak, maar dit onderwerp behoeft wel extra aandacht.

Daarnaast hebben we gesproken over de concreetheid van de beantwoording van onze adviezen, waarbij we de opvolging van actiepunten strakker met elkaar willen opvolgen. We hebben afgesproken dat deze 'open eindjes' voortaan in de actielijst van ons overleg worden opgenomen om zo de opvolging goed te kunnen doen.

Edward van Wingerden,
Voorzitter Cliëntenraad Avres
Postbus 3090
4200 EB Gorinchem
info@clientenraadavres.nl
www.clientenraadavres.nl
06-17966340

Oplegnotitie bij jaarverslag 2024

Tijdens het opstellen van het jaarverslag hebben we een selectie gemaakt van de meest belangrijke zaken die naar onze informatie nog niet afgehandeld zijn en waarvan wij het belangrijk vinden deze te volgen. Graag vragen wij u dan ook kennis te nemen van deze onderwerpen en ons te voorzien van een inhoudelijke reactie.

De cliëntenraad is nog in afwachting op antwoord in haar verzoek/advies bij het tevredenheidsonderzoek, gehouden onder cliënten om de juiste benaming te gebruiken voor de mensen die voor dienstverlening bij Avres aankloppen; cliëntonderzoek, geen klantonderzoek. Immers: iemand die aankopen doet bij winkeliers, ambachtslieden noemen we een klant. Iemand die gebruikmaakt van de diensten van een advocaat, notaris, therapeut of een andere dienstverlener, zoals Avres, noemen we een cliënt. De cliëntenraad is ook geen klantenraad.

*De cliëntenraad adviseert Avres om consistent de term cliënt te gebruiken.

Nieuwe cliënten zijn in dit onderzoek het meest kritisch over de onduidelijkheid van de stappen van het aanvraagproces, dat past bij de ervaringen van cliënten op het Werkplein in gesprek met cliëntenraadsleden.

*De cliëntenraad adviseert in het belang van de cliënten meer duidelijkheid in woord en geschrift over het doel van een afspraak en het te doorlopen traject, middels een schriftelijke bevestiging waarin duidelijk is aangegeven uit welke stappen het gesprek bestaat en welke zaken zijn besproken.

Minst tevreden bleken cliënten over de informatie o.a. van de minimaregelingen.

Dit past bij het beeld van onze cliëntgesprekken, waarbij men aangaf niet bekend te zijn met de overige regelingen en over het feit dat in gesprekken met medewerkers hier niets over besproken is. Het past bij de jaarlijkse signalen die we hebben afgegeven en onze missie dat iedereen ontvangt waar hij recht op heeft. Eerder was onze inzet richting Avres een afvinklijst met Informed consent. Dit advies is niet overgenomen en nabellen zou ingeregeld worden. Ook hier is nog geen opvolging opgekomen door andere prioriteiten.

De cliëntenraad bleef in 2024 weer aandacht vragen voor een afvinklijstje met informed consent, zodat cliënt en consulent weten wat er besproken is en ziet graag deze informatie bij de andere cliëntgegevens achter Mijn Avres.

De consulent is immers naast alle aandachtspunten, de eerste aangewezen persoon om in het persoonlijk gesprek en via mails toch de informatievoorziening over overige regelingen te verbeteren en aantoonbaar te maken wat besproken is. Hoe kan immers Avres anders aantonen dat de kwaliteit van de gevoerde gesprekken afdoende is? Avres heeft aangegeven dit te gaan borgen in het nieuwe zaakstelsel.

*De cliëntenraad wenst in belang van de cliënten te weten hoe dit in het nieuwe zaakstelsel is ingebouwd, waardoor er daadwerkelijk borging is. We ontvangen graag een concrete deadline om de opzet en het proces te beoordelen.

Clëntenraad Avres: 69% van de 300 mensen uit het onderzoek kent de cliëntenraad niet en gelukkig 31% wel, dit past in het landelijke beeld van de ombudsman. Dit past ook bij ons beeld uit de gevoerde cliënt gesprekken.

Niet alle consultants wisten van het bestaan van de cliëntenraad is gebleken tijdens cliëntgesprekken op het Werkplein. Wanneer alle coaches, contactpersonen van cliënten, wel van het bestaan en het werkveld van de cliëntenraad weten, kan dit de bekendheid van de cliëntenraad bij cliënten versterken en hen ondersteunen. De cliëntenraad verzocht Avres om in ieder inwerktraject bij medewerkers van Avres een korte introductie op te nemen van wat de cliëntenraad is en waartoe deze dient.

*Is deze informatie nu opgenomen in de onboarding van nieuwe medewerkers? En hoe heeft dit vorm gekregen? Mocht dit nog niet het geval zijn vernemen wij graag hoe Avres dit vorm gaat geven en per wanneer dit ingevoerd is.

Cliënten ervaren de tijd tussen de eerste aanvraag en betaling als kort -72%-, maar voor 45% geeft het toch een probleem. In een eerdere bespreking is ter tafel gekomen dat dit het gevolg kan zijn van de betaaldata, versus lopende lasten bij cliënten.

Een voorbeeld hiervan is de zorgverzekering. Wat je natuurlijk als organisatie wil voorkomen is dat een cliënt gaten met gaten moet gaan vullen. Wanneer je hier meer technisch naar kijkt is dit een eenmalig probleem, waarbij er een bedrag nodig is om voldoende geld te hebben om alles in die maand te kunnen betalen. Hierna is er een periodiek inkomen en zou de cliënt de lasten moeten kunnen betalen (mits er geen schuldproblematiek is, welke nog niet in beeld is).

*Is er uitvoering gegeven aan het cliëntenraad advies om de lasten direct in beeld te brengen en te bepalen welk eenmalig bedrag er nodig is om deze kleine overbrugging te doen? Dit bedrag direct uit te betalen met een spoedbetaling, zodat er rust ontstaat en er een normale inkomsten/uitgaven cyclus kan ontstaan. Hier zou bij het toetsen van de hulpvraag de Omgekeerde Toets een goede handreiking kunnen zijn. Mocht een spoedbetaling geen wenselijke oplossing zijn, is ons advies deze situatie verdiepend te onderzoeken en met een plan van aanpak ter verbetering te komen.

Meest genoemde verbeterpunt uit het rapport was -rekening houden met de situatie van de cliënt - Informatie rechten/mogelijkheden wordt vaker genoemd als verbeterpunt.

Kennis en kunde blijft achter, is wat mensen aangeven in onderzoek en gesprekken.

Informatievoorziening, hulp en contact vraagt aandacht, wisseling van consultants en vaak ook nog zonder berichtgeving, het missen van toegezegde aangeboden hulp.

*Heeft Avres een andere koers ingezet bij wisseling consultants en is Avres dit, na het advies, voortaan gaan melden aan cliënten? Zodat zij de ervaring hebben geen nummer te zijn, maar er toe te doen?

De cliëntenraad herhaalde in het advies het verzoek en voorstel voor uitbreiding leerlijnen: administratief, ICT en horeca. In een tijd van krapte op de arbeidsmarkt geeft dit toch meer mogelijkheden de leerlijnen uit te breiden.

Avres is altijd op zoek naar sociale partners om het werk en leerlijn/ontwikkelgebied uit te breiden en wanneer dit binnen de eigen organisatie plaatsvindt, dan geeft dit de organisatie de gelegenheid zelf nog meer een sociale werkgever zijn.

*In welke mate heeft Avres dit binnen de eigen organisatie zelf gecreëerd en of gaat zij dit creëren?

De cliëntenraad adviseerde, omdat bereikbaarheid wat te wensen overliet, zo snel mogelijk een nieuwe telefooncentrale te implementeren en heldere normen op te stellen voor minimaal bereikbaarheid, servicelevel en gemiddelde wachttijd en hier professioneel op te rapporteren en te sturen.

Avres heeft hier gehoor aan gegeven en in 2025 zal een nieuwe telefooncentrale in gebruik worden genomen, waarbij goede bereikbaarheid beter zal kunnen worden uitgevoerd.

In ons advies uitten wij verder de wens om in het kader van de bereikbaarheid gebruik te gaan maken van servicelevels.

Het bestuur van Avres omarmt deze gedachte en wil dit niet alleen beperken tot het aspect bereikbaarheid. Zij wil dan ook onderzoeken of er met betrekking tot meerdere onderwerpen in het kader van de dienstverlening door Avres Service Level Agreements (=) kunnen worden opgesteld, waarin ook KPI's zijn opgenomen die gemonitord kunnen worden.

Avres heeft het voornemen in het voorjaar 2025 met de cliëntenraad in gesprek te gaan en maakt daarbij graag gebruik van de input die de cliëntenraad kan leveren bij het opstellen van dergelijke SLA's.

*Wanneer kan de cliëntenraad een eerste opzet van de SLA's / KPI framework verwachten en bespreken? Graag ontvangen wij hier een concrete datum voor.

Edward van Wingerden,
Voorzitter Cliëntenraad Avres
Postbus 3090
4200 EB Gorinchem
info@clientenraadavres.nl
www.clientenraadavres.nl
06-17966340