

Leerdam, 7 juni 2022

Betreft: Advies en tevens oplegger Cliëntenraad jaarplan en begroting Avres 2023

Geachte leden van het algemeen bestuur van Avres,

Hieronder leest u ons advies over het jaarplan en de begroting voor 2023.

Zoals in de inleiding beschreven is het uiteraard heel lastig om zo vroeg in de tijd al vooruit te kijken naar 2023. Echter wij weten ook uit ervaring dat Avres en haar medewerkers veel flexibiliteit in zich hebben om gewijzigde omstandigheden op te vangen. Los van deze omstandigheden blijft het belangrijk om de belangrijkste ambities en veranderingen in een plan weer te geven, om zo de realisatie ook de grootste kans van slagen te geven.

Avres heeft te maken met een bijstandsbestand dat verandert en een veranderende arbeids- markt.

Wij herkennen dat er een snel veranderde arbeidsmarkt is ontstaan en zien een extreme krapte op de arbeidsmarkt. In onze optiek hebben cliënten van Avres dan ook geen afstand tot de arbeidsmarkt meer, maar heeft de arbeidsmarkt nog een afstand van de cliënten.

A) 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.

Toenemende flexibiliteit

Ontwikkelingen als de coronacrisis, de kinderopvangtoeslagenaffaire, de energiecrisis en de komst van vluchtelingen uit Oekraïne, hebben duidelijk gemaakt dat Avres snel en adequaat moet handelen. Juist door dit soort extra werkzaamheden kan er een (te) hoge werkdruk ontstaan. In combinatie met een ambitie om het verzuim te laten dalen is dit een opgave. De zorg ontstaat bij de CR of er met al deze extra taken wel voldoende ruimte en tijd is om de

cliënten goed in beeld te hebben en maximaal te ondersteunen. Het terug laten vloeien van een positief resultaat over 2021 naar de gemeentes is natuurlijk prettig, maar was het niet beter geweest toch te investeren in de organisatie en de cliënten?

B) Ons advies is om scherp te blijven volgen welke extra taken gevraagd worden en dit niet ten koste te laten gaan van de dienstverlening voor cliënten. Mocht dit wel het geval zijn, dit dilemma ter advisering voor te leggen aan de CR

Aandacht voor menselijke maat/maatwerk, integraliteit, samenwerking en lokale aanhechting

Vanuit de eerder genoemde verwachte aanpassing van de Participatiewet zal een nieuw wettelijk kader ontstaan voor een uitvoering die meer gericht is op de menselijke maat en maatwerk. Ook op pagina 3 wordt hierover gesproken. Wij zien binnen andere gemeentes zoals bijvoorbeeld Tilburg of Eindhoven hier mooie voorbeelden van (denk voorbeeld aan giften). Wij vragen ons af welke ruimte Avres wil en kan nemen.

C) Ons advies is om te inventariseren wat een aantal koplopende gemeenten doen op het gebied van maatwerk en menselijke maat en hier ruimte te nemen. Soms is achteraf excuses aanbieden beter dan niet handelen.

Overige ontwikkelingen

In dit punt is aangegeven dat Avres investeert in haar ontwikkelcapaciteit als organisatie door gebruik te maken van leer-/ontwikkellijnen, waarbij de doelgroep een intensief traject volgt met het oog op duurzame uitstroom. In 2021/2022 heeft de CR met Avres een aantal keren gesproken over duurzame uitstroom. Wij vinden het positief dat we dit begrip nu vaker teruglezen. Het concreet maken van duurzame uitstroom, maar ook over werkgeluk heeft de CR eerder haar advies gegeven. Het ervoor zorgen dat cliënten uitstromen in passend werk, wat ze duurzaam vol kunnen houden vinden wij erg belangrijk. Hierbij hoort ook dat cliënten zich gelukkig voelen met het werk wat ze doen. Dit om te voorkomen dat iemand na 1,5 jaar vastloopt en wederom een traject in zou moeten gaan.

D) Ons advies is om duurzame uitstroom concreter te maken en hierin ook te definiëren wat werkgeluk voor cliënten van Avres is en dit doorlopend te meten. Dit met als doel hiervan te leren en zo leerlijnen en dienstverlening nog beter te maken. Volgens de Self-Determination Theory bestaan er drie universele psychologisch aangeboren behoeften: autonomie, competentie en verbondenheid. Wanneer aan deze behoeften gehoor is gegeven, dan zijn mensen gemotiveerd, productief en gelukkig. Op basis hiervan zijn de vijf pijlers van geluk gebaseerd: Autonomie, persoonlijke groei, zingeving, relaties en vitaliteit. De 5 pijlers van werkgeluk.

Avres heeft de basis voor de dienstverlening en ondersteuning op orde

De CR heeft eerder kennis genomen van de investeringen die nodig zijn om de dienstverlening beschreven, inzichtelijk en meetbaar te maken. Het is dan ook goed om te lezen dat dit in 2023 op orde gebracht gaat worden. Naast dat het prettig is dat medewerkers weten wat hun taken en doelstellingen zijn, vinden wij het ook belangrijk dat het contact met de cliënten goed vastgelegd kan en gaat worden. Hierdoor is het mogelijk

om ook acties vast te leggen en ervoor te zorgen dat er periodiek contact is en alle cliënten goed in beeld blijven.

E) Ons advies is om concrete requirements op te stellen voor het casemanagementsysteem/ cliëntvolgsysteem, vanuit het perspectief van de behoefte van de cliënt en Avres. Denk hierbij bijvoorbeeld aan contactfrequentie en automatische triggers wanneer er geen gebruik gemaakt zou worden van bepaalde minimaregelingen.

Avres zet het ambitiefonds in voor de uitvoering van aanvullende taken en creatieve en innovatieve projecten.

De CR is uiteraard vol verwachting als het gaat om het ambitiefonds. Door het uitvoeringsplan wat in 2022 opgesteld gaat worden verwachten we concreter in beeld te krijgen wat dit voor cliënten kan gaan betekenen. Een van de grotere waarden in het plan is extra uitstroom.

F) Ons advies is om de CR te blijven betrekken in de uitvoeringsplannen. Wij zien hierin een concreet verband tussen advies A en B van dit document.

Algemene observaties

Het jaarplan 2023 geeft de beleidsmatige ontwikkelingen weer en hoe Avres hierop wil inspelen. Ook bij het jaarplan 2022 heeft de CR het advies gegeven om doelstellingen meer concreet en 'SMART' te maken. Een aantal doelstellingen op verzuim of medewerkerstevredenheid zijn gesteld. Echter woorden als 'meer', 'anders', 'intensiever' en 'extra' geven een intentie aan, maar geven in onze optiek nog te weinig duidelijkheid. Besturing van de activiteiten die tot doelen leiden is op deze manier niet mogelijk. Als door externe omstandigheden doelen of activiteiten moeten worden veranderd of uitgesteld, kan er zo ook een betere afweging op impact worden gemaakt.

G) Ons advies is om het jaarplan om te zetten in een concreet uitvoeringsplan voor 2023, waarin doelen en activiteiten concreet gemaakt worden. Op deze manier kan de CR ook volgen wat de impact is op cliënten en hier gericht advies over geven.

Begroting 2023

Toelichting

We lezen een positief resultaat over 2023 en de verdere jaren. Het is goed om te zien dat de vooruitzichten positief zijn. Het onderwerp inflatie baart ons wel zorgen. Ook bij de cliënten van Avres is dit een punt waar veel mensen van wakker liggen. Wij vragen ons dan ook af of hier impact kan ontstaan in de bedrijfsvoering naar cliënten.

H) Ons advies is om in beeld te brengen of er knelpunten kunnen ontstaan in de bedrijfsvoering naar cliënten als de inflatie het niveau blijft houden van Q1 2022. Mocht dit het geval zijn de effecten te bespreken en hierop advies te vragen aan de CR.

Financiële positie (reserves)

Het is prettig om te lezen dat de reserves van Avres ruim boven de gestelde normen blijven. Dit om tegenvallers op te kunnen vangen, waardoor dienstverlening niet zomaar in het

gedrang kan komen. Wel vragen wij ons af of er voldoende middelen zijn voor Avres om de ambities in het verbeteren van de dienstverlening en benodigde systemen waar te maken. Dit past bij advies D uit dit document. Ook sluit dit aan bij onze opmerking over het laten terugvloeien van gelden naar de 3 gemeenten. Vanuit onze expertise zien wij ook bij andere bedrijven de IT kosten in de komende jaren toenemen en vinden wij het belangrijk dat Avres hiervoor de middelen heeft.

I) Ons advies is om een concrete roadmap en begroting te maken van benodigde investeringen in de komende jaren die betrekking heeft op dienstverleningen en benodigde IT systemen (bijv. MijnAvres). Met als doel een effectieve bedrijfsvoering en een geweldige dienstverlening naar cliënten neer te zetten. Daarmee dan ook deze investeringen te borgen in de meerjaren begroting.

Met vriendelijke groet,

Edward van Wingerden
Voorzitter Cliëntenraad Avres