Cliëntenraad Avres

Eerst de mens, dan de regels.

Molenlanden, augustus 2026

Advies Cliëntenraad Avres inzake de Zomernota 2026

De Cliëntenraad heeft met belangstelling kennisgenomen van de Zomernota 2026. Wij spreken onze waardering uit voor de resultaten die Avres heeft bereikt op het gebied van arbeidsparticipatie, beschut werk, minimabeleid en schuldhulpverlening. De cijfers laten zien dat Avres op diverse onderdelen bovengemiddeld presteert en inwoners ondersteunt bij participatie, ontwikkeling en bestaanszekerheid.

Ambtelijke reactie: Het bestuur van Avres dankt de cliëntenraad voor de woorden van waardering over de resultaten die Avres heeft bereikt.

Tegelijkertijd willen wij vanuit het perspectief van cliënten enkele aandachtspunten meegeven.

1. Blijf naast resultaten ook sturen op de kwaliteit van dienstverlening

De Zomernota laat zien welke resultaten zijn bereikt. Minder zichtbaar is hoe cliënten de dienstverlening ervaren.

De Cliëntenraad adviseert daarom om in toekomstige rapportages ook aandacht te besteden aan:

- Cliënttevredenheid;
- Wachttijden;
- Bereikbaarheid;
- Begrijpelijke communicatie;
- Tijdigheid van besluitvorming;
- Ervaringen van cliënten gedurende hun traject.

Deze informatie geeft een vollediger beeld van de maatschappelijke prestaties van Avres.

Ambtelijke reactie: Het bestuur van Avres deelt de mening van de cliëntenraad om naast prestaties en resultaten ook de kwaliteit van de dienstverlening vanuit cliëntperspectief inzichtelijk te maken. De Zomernota heeft het karakter van een tussenrapportage en geeft op hoofdlijnen inzicht in de voortgang van beleid, prestaties en financiën. Dit verklaart waarom kwalitatieve aspecten van de dienstverlening hierin minder uitgebreid aan de orde komen. Avres betrekt het cliëntperspectief bij de reguliere kwaliteitsontwikkeling en maakt daarbij zoveel mogelijk gebruik van bestaande

informatie, signalen en onderzoeksinstrumenten. Bij toekomstige rapportages wordt binnen de bestaande P&C- en verantwoordingscyclus bezien welke informatie relevant, beschikbaar en passend is bij het doel van de betreffende rapportage.

2. Schuldhulpverlening: voorkomen dat tijd verloren gaat

De Cliëntenraad waardeert de inzet op vroeg signalering en de verdere ontwikkeling van de schuldhulpverlening.

Tegelijkertijd ontvangen wij signalen van cliënten dat hulpverlening soms vertraging oploopt voordat een traject daadwerkelijk start. Bij financiële problemen kan iedere maand vertraging leiden tot oplopende schulden, extra incassokosten en toenemende stress.

Wij adviseren daarom nadrukkelijk om:

- Hulpvragen zo snel mogelijk in behandeling te nemen;
- Overdrachten bij personeelswisselingen zorgvuldig te organiseren;
- Cliënten actief te informeren wanneer vertraging ontstaat;
- Te monitoren hoeveel tijd verstrijkt tussen aanmelding en daadwerkelijke start van de ondersteuning.

Voor inwoners betekent tijdige schuldhulp vaak het verschil tussen stabilisatie en verdere escalatie van schulden.

Ambtelijke reactie: Het bestuur is het met uw raad eens dat tijdige schuldhulpverlening van groot belang is om verdere financiële en maatschappelijke problemen te voorkomen. Avres blijft daarom inzetten op een tijdige behandeling van aanvragen en hulpvragen en op een zorgvuldige continuïteit van ondersteuning. Ook bij personeelswisselingen moet de voortgang zoveel mogelijk worden gewaarborgd.
Daarbij wordt gewerkt binnen de geldende wettelijke termijnen en de bestaande werk- en kwaliteitsprocessen. Beschikbare informatie over de doorlooptijd wordt binnen de reguliere aansturing benut om eventuele knelpunten te signaleren en de dienstverlening waar nodig te verbeteren. Concrete signalen van cliënten kunnen daarbij waardevolle aanvullende informatie bieden.

3. Veranderende doelgroep vraagt om extra capaciteit én balans

De Cliëntenraad begrijpt dat de instroom van statushouders toeneemt en dat dit extra inzet vraagt.

Wij vragen wel aandacht voor de balans binnen de dienstverlening. Ook inwoners die al langer afhankelijk zijn van ondersteuning verdienen voldoende tijd, aandacht en maatwerk.

Ambtelijke reactie: De veranderende samenstelling van de doelgroep vraagt flexibiliteit van de organisatie. De extra inzet voor statushouders wordt binnen de bredere dienstverlening ingepast. Het uitgangspunt is en blijft dat beschikbare capaciteit op een evenwichtige wijze wordt ingezet rekening houdend met de aard en urgentie van de ondersteuningsvragen. De ondersteuning wordt zoveel mogelijk afgestemd op de individuele situatie en ondersteuningsbehoefte van de inwoner.

4. Bestaanszekerheid blijft de basis

Wij onderschrijven de aandacht voor minimaregelingen, financiële zelfredzaamheid en vroeg signalering.

Wij adviseren daarnaast blijvend te investeren in:

- Eenvoudige toegang tot regelingen;
- Duidelijke communicatie in begrijpelijke taal;
- Ondersteuning bij financiële vragen;
- Het voorkomen van problematische schulden.

Ambtelijke reactie: Een laagdrempelige en begrijpelijke dienstverlening rondom inkomensondersteuning en financiële hulp blijft voor Avres een belangrijk uitgangspunt. Daarom blijft Avres werken aan het vergroten van het bereik, het vereenvoudigen van de toegang waar dat mogelijk is, ondermeer door heldere en begrijpelijke communicatie, en het tijdig ondersteunen van inwoners met financiële vragen. Zo bieden we niet alleen hulp wanneer problemen zijn ontstaan, maar zetten we ook in op preventie en het voorkomen van problemen..

5. Werk is een middel, geen doel op zichzelf

De Cliëntenraad onderschrijft de ambitie om inwoners zoveel mogelijk naar werk of participatie te begeleiden.

Wij vragen daarbij blijvend aandacht voor inwoners met meervoudige problematiek. Voor hen is stabiliteit op het gebied van gezondheid, wonen, financiën en welzijn vaak een noodzakelijke eerste stap voordat duurzame arbeidsinschakeling mogelijk is.

Ambtelijke reactie: Waar arbeidsinschakeling (meer) direct in het verschiet ligt, blijft uitstroom richting betaald werk het primaire doel van de begeleiding door Avres. Daarbij wordt (ook) rekening gehouden met de persoonlijke situatie en het vermogen van de inwoner om duurzaam aan het werk te blijven.
Voor inwoners die nog niet direct kunnen deelnemen aan het arbeidsproces, maar eerst nog enige begeleiding en ondersteuning nodig hebben, wordt via een (concreet) traject ingezet op ontwikkelstappen die bijdragen aan zelfstandigheid, stabiliteit en het vergroten van (vak)vaardigheden, zodat de kansen van een inwoner op duurzame arbeidsinschakeling uiteindelijk zullen toenemen.
Wanneer begeleiding en ondersteuning via een concreet traject vooralsnog (tijdelijk) niet mogelijk is, kan maatschappelijke participatie bijdragen aan de ontwikkeling richting arbeidsinschakeling.
Tot slot kan voor inwoners bij wie arbeidsinschakeling definitief uit beeld is, bijvoorbeeld door niet oplosbare meervoudige problematiek, maatschappelijke participatie bijdragen aan vergroting van de zelfredzaamheid / het versterken van de eigen regie, het behoud en/of vergroten van het sociale netwerk en het deelnemen in de samenleving..

Extra aandachtspunt vanuit signalen van cliënten

De Cliëntenraad ontvangt met enige regelmaat signalen dat cliënten zich zorgen maken over de continuïteit van hun begeleiding wanneer medewerkers uitvallen of intern van functie veranderen. Hierdoor kunnen trajecten vertraging oplopen of ervaren cliënten onduidelijkheid over het vervolg van hun ondersteuning.

Wij adviseren het bestuur daarom expliciet te borgen dat:

- Cliënten altijd een aanspreekpunt behouden;
- Dossiers tijdig worden overgedragen;
- Interne personeelswisselingen niet leiden tot onnodige vertraging in de dienstverlening;
- De voortgang van lopende trajecten actief wordt bewaakt.

Voor cliënten is continuïteit minstens zo belangrijk als snelheid.

Ambtelijke reactie: Continuïteit en duidelijkheid in de begeleiding zijn van groot belang voor cliënten. Personeelswisselingen of uitval mogen daarom zo min mogelijk gevolgen hebben voor de voortgang van lopende trajecten. Avres blijft aandacht houden voor goede dossieroverdracht, het beschikbaar houden van een aanspreekpunt en het actief bewaken van de voortgang.
Daarbij streven wij ernaar dat een cliënt zoveel mogelijk één vast contactpersoon heeft. Gezien de huidige arbeidsmarkt en personele ontwikkelingen is dit echter niet altijd haalbaar. Juist daarom blijft het van belang om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening ook in die situaties zo goed mogelijk te waarborgen. Deze aandachtspunten worden tevens betrokken bij de ambtelijke overlegvergaderingen met uw cliëntenraad, zodat eventuele knelpunten tijdig kunnen worden gesignaleerd en besproken.

Conclusie

De Cliëntenraad spreekt haar waardering uit voor de koers die Avres heeft ingezet en voor de behaalde resultaten. Tegelijkertijd vragen wij blijvende aandacht voor de menselijke maat. Achter iedere indicator staat een inwoner die afhankelijk kan zijn van tijdige, duidelijke en persoonlijke ondersteuning.

Wij zien dat Avres veel investeert in ontwikkeling, participatie en bestaanszekerheid. Om deze ambities volledig waar te maken, adviseren wij om in de verdere ontwikkeling van de organisatie niet alleen te sturen op prestaties en financiën, maar ook op de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening zoals cliënten die dagelijks ervaren.

Ambtelijke reactie: Het bestuur dankt de cliëntenraad voor de constructieve reactie op de Zomernota 2026. Avres blijft zich richten op goede resultaten én op een dienstverlening die toegankelijk, tijdig, zorgvuldig en persoonlijk is. Signalen en ervaringen van cliënten vormen daarbij een belangrijke bron voor het leren en verbeteren van onze dienstverlening.

Namens Cliëntenraad Avres

Paul Wols, voorzitter