Cliëntenraad Avres

U staat er niet alleen voor

Ongevraagd advies van de Cliëntenraad Avres

Geacht bestuur en management van Avres,

De Cliëntenraad Avres acht het van belang om u middels dit ongevraagd advies te wijzen op een zorgwekkende praktijk rondom de afhandeling van aanvragen voor bijzondere bijstand in schrijnende situaties.

Wij signaleren dat in gevallen waarin cliënten aantoonbaar in een kwetsbare en urgente positie verkeren, bijvoorbeeld vanwege ernstige medische omstandigheden, desondanks wordt vastgehouden aan reguliere doorlooptijden. De CR acht dit zeer ongewenst en in dergelijke situaties ook ongepast.

In de specifieke casus die aanleiding geeft tot dit advies, heeft de cliënt haar medische situatie uitvoerig en transparant toegelicht, inclusief de directe gevolgen voor haar dagelijks functioneren en financiële situatie. Dit soort informatie zou, naar onze mening, aanleiding moeten zijn voor een versnelde en prioritaire behandeling van de aanvraag.

De CR adviseert daarom het volgende:

1. **Erkenning van urgentie:** Ontwikkel en hanteer duidelijke criteria om schrijnende situaties tijdig te herkennen en als zodanig te classificeren.
2. **Versnelde procedure:** Richt een spoedprocedure in voor aanvragen bijzondere bijstand waarbij sprake is van medische of sociale urgentie, met aanzienlijk verkorte doorlooptijden.
3. **Menselijke maat:** Borg dat in de beoordeling niet uitsluitend procesmatige richtlijnen leidend zijn, maar dat de individuele omstandigheden van de cliënt centraal staan.
4. **Communicatie:** Informeer cliënten in dergelijke situaties proactief en duidelijk over de (versnelde) afhandeling van hun aanvraag.
5. **Interne bewustwording:** Investeer in training en richtlijnen voor medewerkers om signalen van schrijnende situaties beter te herkennen en hier adequaat op te handelen.

De CR benadrukt dat het bieden van maatwerk en het snel handelen in urgente gevallen essentieel is om verdere verslechtering van de situatie van cliënten te voorkomen. Het vasthouden aan standaardprocedures in uitzonderlijke omstandigheden staat haaks op het uitgangspunt van een responsieve en mensgerichte dienstverlening.

Wij verzoeken u dit advies serieus te overwegen en ons te informeren over de wijze waarop Avres hier opvolging aan zal geven.

Met vriendelijke groet,

Cliëntenraad Avres