

Advies Herontwerp Cliëntenraad Fokus

Datum: 14 oktober 2015
Versie: Definitief
Auteur: Cliëntenraad Fokus, Edwin Nagelsmith

Inhoud

| | |
|--|---|
| Inleiding..... | 3 |
| 1. Reacties Fokuscliënten..... | 3 |
| 2. Inhoudelijk advies voorgenomen besluit (pagina 11 en verder, 4.2 Standpunt van de RvB)..... | 3 |
| 3. Medezeggenschap en voorgenomen besluiten..... | 5 |
| 3.1. Benoeming manager ADL | 5 |
| 4. Advies Cliëntenraad Fokus, voorgenomen besluit 'Herontwerp' | 5 |
| 4.1. Manager ADL..... | 6 |
| 4.2. Deelname Cliëntenraad Fokus in deelprojecten..... | 6 |
| 4.2.1. 1: Teamontwikkeling | 6 |
| 4.2.2. 2: Manager ADL | 6 |
| 4.2.3. 8: Kwaliteitsmanagement | 6 |
| 4.3. Betrokkenheid Cliëntenraad Fokus bij deelprojecten | 6 |
| 5. Plan B | 6 |
| 6. Functie ambtelijk secretaris..... | 6 |
| 7. Functie directeur ADL..... | 6 |
| 8. Vervolg advies..... | 7 |

Inleiding

Op 17 juli jl. ontving de Cliëntenraad Fokus (CRF) van de Raad van Bestuur van Fokus (hierna te noemen 'bestuurder') schriftelijk en mondeling toegelicht de plannen rondom het herontwerp Fokus, c.q., de adviesaanvraag Herontwerp. Deze is zowel aan OR en CRF voorgelegd. De CRF heeft daarna op 6 augustus een speciale nieuwsbrief verstuurd waarin hij de plannen rondom het herontwerp aan de cliënten heeft beschreven. Hierin is opgeroepen om reacties aan de CRF te sturen. Op 9 september heeft er met de bestuurder een nader overleg plaatsgevonden. Vragen van CRF en cliënten zijn aan de bestuurder gesteld. Op 14 september ontving de CRF de beantwoording. Daarna is er nog een vragenronde geweest en zijn de vragen met antwoorden toegankelijk gemaakt voor cliënten via extranetfokuswonen.nl. Nadat op 29 september het implementatieplan versie 4.0 beschikbaar kwam was er voldoende informatie om het advies aangaande de plannen rondom het 'Herontwerp' op te stellen. Naast een korte schets van de reacties van cliënten, gaan we inhoudelijk in op de standpunten van de bestuurder in de adviesaanvraag (zie bijlage). In hoofdstuk 4 Advies Cliëntenraad Fokus, voorgenomen besluit 'Herontwerp' vindt u het advies in zijn geheel. De CRF heeft zich laten ondersteunen door mr. Jolande Janssen werkzaam bij de Voort Advocaten | Mediators te Tilburg.

1. Reacties Fokuscliënten

De CRF heeft van Fokuscliënten reacties verzameld. Uit de reacties zijn een aantal hoofdthema's naar voren gekomen. Dit zijn de thema's waarover 100 cliënten hun zorgen hebben uitgesproken:

Slechts 4% procent van de cliënten zijn geheel positief over de plannen. 6% is positief met voorwaarden. 90% is negatief over het voorgenomen besluit.

De hoofdthema's (score >7%) waarover cliënten zich ernstige zorgen maken zijn;

- Wegvallen functie locatiemanager (48%)
- Taakvolwassenheid ADL-assistenten (57,6%)
- Transitietijd (14,4%)
- Belangen cliënt (14,4%)
- Privacy (7,2%)
- ADL-assistent zijnde contactpersoon cliënt (9,6%)

2. Inhoudelijk advies voorgenomen besluit (pagina 11 en verder, 4.2 Standpunt van de RvB)

De CRF beschrijft per standpunt van de bestuurder zijn advies. De hieronder gebruikte nummering verwijst naar hoofdstuk 4 van de adviesaanvraag.

4.2.1.

De CRF adviseert de bestuurder de missie en visie van Fokus ongewijzigd te laten.

Fokus is er voor mensen met een zware fysieke beperking die een eigen, onafhankelijk en vrij leven ambiëren en daarbij 24 uur per etmaal op afroep ADL-assistentie nodig hebben die zij op eigen aanwijzing aansturen (eigen regie). Cliënten zijn sociaal zelfredzaam en hebben Fokus niet nodig ter begeleiding of ondersteuning bij andere vragen of zorg.

4.2.2.

De CRF adviseert om de binding met 'de huidige stenen' (de ADL-woningen en het ADL-cluster) als uitgangspunt te handhaven.

4.2.3.

Evenwaardige interactie in samenwerking/communicatie tussen cliënt-ADL-assistent vindt de CRF van belang. Duidelijk moet worden welke normen er worden verbonden aan 'goed cliëntschap'. De CRF adviseert de bestuurder om die norm met de CRF nader af te spreken. Dit dient voor 1 maart 2016 gerealiseerd te zijn.

4.2.4.

De CRF (h)erkent dat een goede samenwerking tussen ADL-team en cliënt van belang is en soms kan ontsporen.

Draag zorg voor een transparante communicatie en samenwerking tussen cliënt/ADL, team ADL, en de andere functionarissen/afdelingen in de lijn. Waarbij uitgangspunten helder dienen te zijn. Draag zorg voor een transparante en onafhankelijke klachtenafhandeling. De CRF adviseert de bestuurder om deze samen met de CRF vorm te geven. Zorg voor tijdige de-escalatie om te voorkomen dat problemen langdurig blijven bestaan.

4.2.5.

Genoemde complexe cliëntsituaties betreft een (klein) deel van de cliënten. De CRF adviseert meer ruimte te

bieden aan professionaliteit door vermindering van het regelcomplex, het vergroten van probleemoplossend vermogen, door ondersteuning te geven in de vorm van vakontwikkeling én in de behandeling van problematische situaties.

4.2.6.

Het vormgeven van eigen regie is voor elke cliënt specifiek. Afspraken over de af te nemen dienstverlening tussen Fokus en cliënt dienen helder te zijn. In het advies om de eigen regie te 'normaliseren' en het opzetten van een 'expertiseteam' welke de probleemoplossing rond problematische cliënt situaties overneemt van ADL-assistenten kan de CRF zich vinden. De CRF adviseert de bestuurder om in overleg met de CRF de 'normalisatie' van eigen regie gezamenlijk inzichtelijk te maken voor cliënten en medewerkers.

4.2.7.

Een urenbudget per cliënt is onderwerp tot nader overleg tussen CRF en bestuurder. De genoemde reden om hiermee de beheersing van de omvang te kunnen realiseren lijkt niet direct logisch. Immers, bij normalisatie zijn vraag en aanbod, binnen de organisatorische Fokuskaders, op elkaar afgestemd. Daarmee wordt tevens recht gedaan aan de missie en visie van Fokus.

De CRF adviseert de bestuurder om over 'gepaste en ongepaste ADL-assistentie' en het urenbudget met de CRF in gesprek te gaan.

4.2.8.

De CRF kan zich vinden in de nieuwe visie van de bestuurder; *"In de ontwikkeling van Fokus is, gegeven ook de noodzaak van herontwerp, wél een overstap naar 'zelforganiserende en probleemoplossende teams' mogelijk: teams die kwaliteit van dienstverlening en van het eigen werk 'organiseren' door daarin verantwoordelijkheden en werkzaamheden te verdelen die bij het vak en het contact met de cliënt horen, gericht op een succesvol ADL-team in de dagelijkse dienstverlening aan de cliënten.*

Het regelcomplex binnen de organisatie moet dat faciliteren; dat van Fokus is nu volgens het advies – en naar velen ervaren – te omvangrijk en te beperkend.

In die constatering kan ik mij vinden. In het regelcomplex moet ruimte worden gemaakt voor professioneel handelen: keuzen maken in de dagelijkse praktijk, gericht op een goede dienstverlening en goede arbeidsomstandigheden, waarbij problemen in de voortgang zo veel als mogelijk door de professional zelf worden opgelost".

De CRF adviseert de bestuurder om de overgang van de huidige manier van werken naar de nieuwe manier van werken transparant te organiseren. Tevens adviseert de CRF de bestuurder om de CRF, in nader af te stemmen vorm, deel te laten nemen in de deelprojecten (zie implementatieplan versie 4.0)

1: 'Teamontwikkeling', 2: 'Managers ADL-assistentie' en 8: 'Kwaliteitsmanagement'.

Daarbij verzoekt de CRF de bestuurder om over de uitvoering van deelprojecten 3 en 4, respectievelijk Expertiseteam en Fokusacademie de CRF te betrekken. De CRF draagt succesfactoren/waarborgen aan, ten aanzien van eigen regie en autonomie van cliënt. En toetst hierop de beleid-uitvoeringskaders van deze deelprojecten.

4.2.9.

De CRF adviseert de bestuurder om de CRF deel te laten nemen aan het deelproject 2: Managers ADL-assistentie. (zie implementatieplan versie 4.0)

4.2.10.

Zie 4.2.8.

4.2.11.

"De praktijk wijst uit dat er zich nu in veel projecten problemen voordoen rond samenwerking / communicatie met de cliënt, dan wel in de teamsamenwerking. Het is niet de verwachting dat teams al die problemen in de nieuwe organisatie straks zelf kunnen oplossen. Bovendien is de manager op afstand geplaatst. Fokusprojecten mogen evenwel niet 'blijven zitten' met genoemde problemen omdat die problemen risico's met zich meebrengen voor de kwaliteit en veiligheid van assistentie of voor de arbeidsomstandigheden (en soms voor beide). Voor de ondersteuning bij dergelijke problematiek wordt een 'expertiseteam' gevormd, waarop de contactpersoon een beroep kan doen."

Problemen hebben altijd twee partijen. De CRF adviseert de bestuurder de cliënt ook de mogelijkheid te geven een beroep te doen op het 'expertiseteam'.

4.2.12.

Voor de vakontwikkeling, waaronder de basisopleiding ADL-assistent en de aanvullende- en bijscholing, wordt de Fokusacademie in het leven geroepen.

Binnen de Fokusorganisatie wordt veel ervaring opgedaan met uiteenlopende vragen rond de

assistentieverlening en de organisatie ervan. De Fokusacademie faciliteert de kennisdeling.

De CRF adviseert de bestuurder de cliëntenraad in die kennisdeling en hetgeen daar uit voortvloeit te betrekken.

4.2.13.

Zie 4.2.8

4.2.14.

In de nieuwe opzet wordt de sectie Advies ADL-assistentie opgeheven (de advisering is overgegaan naar het expertiseteam, cliënten huren zelf expertise in als zij een ergonomisch advies nodig hebben.

De CRF adviseert het transferteam hier de rol toe te bedelen van informatie en advies (vooraf). Zij kunnen tips geven over hulpmiddelen en wijzen op goede ervaringen met bepaalde hulpmiddelen waarmee ze in het project al naar tevredenheid werken. Dat voorkomt miskleunen in aanschaf en veel 'verschillende' hulpmiddelen voor hetzelfde doel.

4.2.15.

Geen opmerkingen.

3. Medezeggenschap en voorgenomen besluiten

De Cliëntenraad Fokus heeft op basis van de Wet medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (Wmcz) medezeggenschap over besluiten welke de bestuurder wenst te nemen. Er zijn twee soorten advies; 'normaal advies' en 'verzwaard advies'. Bij "normaal" advies heeft de CRF de mogelijkheid om advies te geven over een onderwerp maar hoeft de bestuurder het advies niet over te nemen. Met het recht tot 'verzwaard advies' heeft de CRF meer rechten. In geval dat bestuurder het advies van de CRF over een onderwerp niet wenst over te nemen dan is hij verplicht zijn beslissing te laten toetsen bij een onafhankelijke commissie van vertrouwenslieden. Bij zo'n geschil is tussen CRF en bestuurder afgesproken dat de beslissing dan aan de 'Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden'(LCvV, zie www.vertrouwenslieden.nl) wordt voorgelegd. Op de voorgenomen plannen rondom het Herontwerp heeft de CRF verzwaard adviesrecht op het gebied van de benoemingsprocedure van de nieuwe functie 'manager-ADL'.

3.1. Benoeming manager ADL

De wijzigingen in de organisatie brengen ook een wijziging in het organogram met zich mee. Op basis van de Wmcz artikel 3 lid 1 onderdeel m volgt dat het belasten van personen met de leiding van een onderdeel van de instelling, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten die in de regel langdurig in die instelling verblijven verzwaard adviesplichtig is. De zorgaanbieder blijft echter verantwoordelijk voor de aanstelling van het personeel. De cliëntenraad wordt niet verantwoordelijk voor het personeelsbeleid. De cliëntenraad werft, selecteert en benoemt immers niet. De cliëntenraad zal enkel al dan niet kunnen instemmen met een voorgestelde benoeming. De inbreng van de cliëntenraad ligt daarbij niet zozeer in het vellen van een oordeel over de deskundigheid van de kandidaat, maar in de beoordeling of de betrokkene voldoende vertrouwen geniet van degenen die van zijn of haar zorg afhankelijk worden. De cliëntenraad heeft dus enkel verzwaard adviesrecht over de daadwerkelijke benoeming van een persoon. Voor de wijzigingen in de structuur heeft de cliëntenraad enkel een normaal adviesrecht.

4. Advies Cliëntenraad Fokus, voorgenomen besluit 'Herontwerp'

De CRF begrijpt de financiële urgentie welke de belangrijkste reden is om te komen tot de voorgenomen besluiten rondom het herontwerp. Uit de vele reacties van cliënten blijkt dat men zich over een aantal thema's bezorgd maakt. De Cliëntenraad Fokus herkent deze zorgen en adviseert de bestuurder over de hieronder benoemde onderwerpen. De CRF zal hierbij toetsen of de eigen regie en de autonomie van de cliënt gewaarborgd worden. Daarbij zal de CRF de reacties en zorgen van cliënten mede als uitgangspunt nemen.

4.1. Manager ADL

De CRF ontvangt omtrent de benoemingsprocedure graag een adviesaanvraag op grond van Wmcz artikel 3, lid 1, onderdeel m.

Aangaande de daadwerkelijke functie-eisen adviseert de CRF de bestuurder om zorg te dragen voor een mogelijkheid dat cliënten zich tot deze manager kunnen wenden indien men knelpunten ervaart in de dienstverlening. Daarbij rekening houdend met het aspect dat de manager op afstand is geplaatst. Immers, een manager heeft 4-6 clusters onder zich en kan niet elke dag aanwezig zijn op het project. Het risico kan ontstaan dat signalen uit het project, rondom medewerkers en cliënten, ongewenst te laat bij de manager terecht komen.

4.2. Deelname Cliëntenraad Fokus in deelprojecten

Uit het implementatieplan, versie 4.0. blijkt dat Fokus een aantal deelprojecten zal uitrollen. De CRF adviseert de bestuurder de CRF, in nader overeen te komen vorm, deel te laten nemen aan de volgende deelprojecten:

4.2.1. 1: Teamontwikkeling

Beoogde eindsituatie: ADL-assistenten in een team werken samen en zijn zelf organiserend rondom de dagelijkse dienstverlening aan cliënten en leveren ADL-assistentie aan cliënten van goede kwaliteit onder goede werkomstandigheden passend binnen de kaders en resultaatsafspraken.

Om de ADL-teams naar de situatie van 'het nieuwe werken' te brengen beschrijft dit deelproject een aantal speerpunten welke cliënten direct zullen raken. De CRF zal hierbij toetsen of de eigen regie en de autonomie van de cliënt gewaarborgd worden. Daarbij zal de CRF de reacties van cliënten mede als uitgangspunt nemen.

4.2.2. 2: Manager ADL

Beoogd eindresultaat: Managers die de teams in hun werkgebied ondersteunen in het zelf organiseren, het van elkaar leren en ontwikkelen gericht op ADL-assistentie van goede kwaliteit en goede werkomstandigheden passend binnen de kaders en resultaatsafspraken.

De CRF denkt o.a. graag mee over de manier waarop de manager de cliëntcontacten en klachtenafhandeling zullen vormgeven. De CRF ontvangt op het moment dat dit helder is graag een (aanvullende) verzwaarde adviesaanvraag ingevolge artikel 3 lid 1 onderdeel k. De vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten.

4.2.3. 8: Kwaliteitsmanagement

Kwaliteit is dat wat cliënten ervaren. Elke dag opnieuw.

De CRF denkt graag mee met de volgende onderwerpen; directiebeoordeling; kwaliteitskader ADL-assistentie, zelf-evaluatie teams, meerjarenprogramma voor ontwikkeling kwaliteitsmanagement, interne themagerichte audits, project audits: combinatie in- en extern en het eigen normenkader voor in- en externe toetsing. De WMCZ geeft in artikel 3 lid 1 onderdeel j aan dat er een verzwaard adviesrecht bestaat op de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de zorg van de aan cliënten te verlenen zorg. De CRF dient hierover een aparte adviesaanvraag te ontvangen op het moment dat het systeem is ingericht. De CRF denkt echter graag vooraf mee om de adviesaanvraag voorspoedig te laten verlopen.

4.3. Betrokkenheid Cliëntenraad Fokus bij deelprojecten

Daarbij zijn er nog een aantal deelprojecten welke de CRF graag toetst op welke wijze de eigen regie en de autonomie van de cliënt gewaarborgd blijven. De CRF wordt hier graag bij betrokken.

We noemen;

Fokusacademie

Expertiseteam

Regelcomplex en administratieve processen

5. Plan B

De CRF adviseert de bestuurder om Plan B 23 september jl. ingediend door cliënt Jessie van Loon namens 261 fokuscliënten als alternatief te beoordelen en daarover cliënten en medewerkers te informeren.

6. Functie ambtelijk secretaris

CRF heeft continue te maken met kwetsbaarheden, door ziekte van meerder individuele leden. De CRF adviseert de functie van ambtelijk secretaris met behoud van de huidige FTE en in persoon te handhaven. De CRF ziet een verbindende schakel in kwaliteit en continuïteit in deze ondersteunde werkzaamheden.

7. Functie directeur ADL

De CRF ontvangt graag een adviesaanvraag omtrent de benoeming van de functie directeur ADL op grond van de Wmcz artikel 3. lid 1,f het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid in de instelling.

8. Vervolg advies

Met boven vermeldde adviezen denkt de CRF recht te hebben gedaan aan de signalen van cliënten. Er zal in de komende twee jaar regelmatig overleg met de bestuurder plaatsvinden. Des te meer omdat het regelcomplex

minder uitgebreid wordt. Daarbij de teamontwikkeling naar het 'nieuwe werken'. Een uitdaging welke de CRF positief tegemoet ziet. De CRF verneemt graag d.d. 31 oktober 2015 uw definitieve besluit. Op diverse onderdelen verwacht de CRF een aanvullende (verzwaarde) adviesaanvraag, de CRF verneemt graag wanneer hij deze aanvullende adviesaanvragen kan verwachten.

Oktober 2015

Edwin Nagelsmith, voorzitter

Cliëntenraad Fokus