

# Jaarverslag cliëntenraad Fokus 2017

## Voorwoord

2017 was een jaar met een diversiteit aan activiteiten. Naast onze vergaderingen hebben we regelmatig gesprekken met het ministerie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gevoerd. Het rapport van het Zorginstituut 'Overige zorg voor cliënten met ADL-assistentie en een zeer zware zorgvraag' was hierbij regelmatig onderwerp van gesprek. Deze gesprekken zullen in 2018 verder worden gevoerd.

In september namen we afscheid van Okko Jongsma, een bestuurder die zich 24 jaar met hart en ziel heeft ingezet voor het Fokusconcept.

We hebben twee nieuwe mensen mogen verwelkomen. Jeroen Lambriks is vanaf september de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur. En Hadewych Cliteur is op voordracht van de cliëntenraad toetreden als lid in de raad van toezicht. Gon Veltkamp heeft afscheid genomen van de raad van toezicht. Ik wens u veel leesplezier.

Edwin Nagelsmith

Voorzitter cliëntenraad Fokus



**Missie en visie van de cliëntenraad**

De cliëntenraad van Fokus vertegenwoordigt de belangen van de cliënten van Fokus, met als uitgangspunt dat de cliënt op basis van eigen regie zijn leven kan vormgeven zoals hij dat wil. Onder eigen regie verstaat de cliëntenraad het vermogen van cliënten om zelfstandig te bepalen hoe hun leven, op verschillende levensgebieden zoals: wonen, werken, sociale contacten, eruit moet zien.

De cliëntenraad van Fokus oefent invloed uit op de ontwikkelingen van het beleid van Fokus en levert met hart en verstand een constructieve bijdrage aan de eigen regie en autonomie van de cliënt. Dit doet hij op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) en het CRF-reglement

### **Advies en invloed**

De cliëntenraad heeft in het afgelopen jaar over veel onderwerpen, die de cliënten van Fokus aangaan, gesproken en advies gegeven. Hierbij heeft de cliëntenraad altijd vanuit het oogpunt van de eigen regie van de cliënt gedacht en gehandeld.



### **Invloed**

Vaste onderwerpen die in de besprekingen met de raad van bestuur aan bod komen zijn de ontwikkelingen in overheidsbeleid die Fokus direct aangaan en de contacten met de Inspectiedienst voor de Gezondheidszorg (IGJ).

De cliëntenraad volgt deze ontwikkelingen op de voet en heeft zelf ook regelmatig gesprekken met het ministerie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gevoerd. In 2017 was het door het Zorginstituut Nederland (ZINL) geschreven rapport: 'Overige zorg ADL-assistentie aan cliënten met een complexe zorgvraag' onderwerp van gesprek.

Afgelopen jaar heeft de cliëntenraad in zijn jaarlijks gesprek (20 december 2017) met de raad van toezicht van Fokus gesproken over de volgende onderwerpen: zelforganiserende teams, dienstverlening Fokus en de kwaliteitscommissie van de raad van toezicht.

### **Verder zijn in 2017 de volgende onderwerpen in de vergadering met de raad van bestuur besproken:**

- Jaarverslag 2016 klachtenbemiddeling bij de Stichting Fokus Exploitatie (Cliëntvertrouwenspersoon)
- Jaarverslag stichting Fokus Exploitatie 2016
- Jaarrekening stichting Fokus Exploitatie 2016
- Evaluatie projectaudits 2016
- Evaluatie werkdocument hand en spandiensten beleid
- Stand van zaken expertiseteam
- Vobo jaarverslag 2016 en Vobo en VMS. (mogelijkheid voor cliënten om VOBO meldingen te doen via Smile)
- Inzet van uitzendkrachten en flexmedewerkers n.a.v. personeelstekort
- KPMG rapport factoren van invloed op omvang dienstverlening Fokus
- Kwaliteitsverslag Fokus 2016
- Fokus Kaderbrief 2018
- Begroting en Jaarplan stichting Fokus 2018
- Probleemanalyse ICT Fokus
- Proces meerjaren strategisch beleid Fokus 2018-2022

### **De cliëntenraad heeft in 2017 adviezen gegeven over:**



- De benoeming van de nieuwe bestuurder van Fokus
- De aanstelling van managers ADL-assistentie
- Infographics kaders dienstverlening
- Teamtaak hygiëne
- De nieuwe klachtenregeling voor cliënten

### **Een aantal adviezen uitgelicht**

#### **Advisering cliëntenraad bij de benoeming nieuwe bestuurder van Fokus**

Op 1 februari 2017 kondigde Okko Jongsma aan dat hij in oktober met pensioen zou gaan na 24 jaar bij Fokus als voorzitter van de raad van bestuur werkzaam geweest te zijn. Het werving en selectiebureau Klaus Schmitt en partners kreeg de opdracht van Fokus om op zoek te gaan naar een nieuwe bestuurder.

Er werd een functieprofiel opgesteld, op basis van input vanuit diverse geledingen, waaronder de CRF.

Onder regie van de Raad van Toezicht en begeleiding van het werving en selectiebureau vond er een gedegen sollicitatieprocedure plaats. Als onderdeel van de procedure voerde een afvaardiging van de CRF een adviesgesprek met een potentiële kandidaat. De CRF heeft een positief advies gegeven voor de benoeming van Jeroen Lambriks.

De CRF ziet in Jeroen Lambriks iemand die het Fokusconcept verder kan ontwikkelen en de continuïteit ervan kan verzorgen.

#### **Advisering cliëntenraad aangaande de nieuwe klachtenregeling voor cliënten**

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom is er wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). 2016 was een

overgangsjaar waarin organisaties invulling aan de aan deze nieuwe wet dienden te geven.

Op grond van de Wkkgz moeten een aantal zaken geregeld worden, namelijk:

- De afhandeling van klachten moet laagdrempelig zijn, zonder onnodige procedurele eisen en gericht op een oplossing voor beide partijen. De klachtencommissie is niet langer verplicht. Fokus kan een klachtencommissie instellen of behouden, als deze voldoet aan de nieuwe wettelijke regels. Ook de klachtenregeling moet voldoen aan de wettelijke regels.
- Fokus is verplicht minimaal 1 klachtenfunctionaris aan te stellen die zorgt voor de behandeling van de klacht gericht op een oplossing, deze klachtenfunctionaris moet onafhankelijk zijn.
- Fokus moet per januari 2017 aansluiting zoeken bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Omdat de CRF een goede klachtenregeling voor cliënten belangrijk vindt, heeft de CRF zich al vanaf 2015 verdiept in de nieuwe wetgeving en er met de bestuurder van Fokus regelmatig over gesproken. Verder heeft de CRF een gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon gevoerd over haar rol.

Nadat er een eerste concept regeling was voorgelegd, heeft de CRF hierop gereageerd met een pre-advies waarin de belangrijkste aandachtspunten werden geadresseerd. In dit pre-advies heeft de CRF de nadruk gelegd op de onafhankelijke afhandeling van klachten, gezien de soms kwetsbare positie van cliënten. Vooral de rollen van de Cliëntcontactpersoon (CCP), de Manager ADL-assistentie (MAA) en de Directeur ADL-assistentie (DAA) in de klachtenregeling zijn goed onder de loep genomen. Een ander aandachtspunt was de dubbelrol van de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) die naast haar bemiddelende en ondersteunende rol, in de nieuwe klachtenregeling een rol krijgt als klachtenfunctionaris die klachten behandelt.

Op 10 augustus is er een nieuw concept klachtenregeling aan de CRF voorgelegd ter advisering, waarin de input van de CRF is meegenomen. Na een inhoudelijke bespreking in de overlegvergadering met de bestuurder heeft de CRF een positief verzwaaard advies gegeven (op grond van Wmcz artikel 3, lid 1.k).

Per 1 januari heeft Fokus tijdelijk aansluiting gezocht bij geschillencommissie 'Zorggeschil', die is opgericht door Quasir voor de duur van een jaar. (Quasir is de organisatie waar ook de cliëntvertrouwenspersoon in dienst is.) Om een goede keuze te kunnen maken voor een geschillencommissie voor langere tijd is er een werkgroep opgericht waaraan ook twee CRF leden aan deelnamen. In deze werkgroep is o.a. gesproken over criteria waar een geschillencommissie aan moet voldoen. En er zijn uiteindelijk 3 kandidaat geschillencommissies uit naar voren gekomen. Omdat er aan het eind van 2017 nog enkele vragen niet voldoende beantwoord waren, is er voor gekozen om het contract met 'Zorggeschil' van Quasir te verlengen. Halverwege 2018 zal er een besluit genomen worden wat betreft de keuze voor de geschillencommissie. De interne klachtencommissie van Fokus werd in 2017 opgeheven.

### **Advisering cliëntenraad over de teamtaak hygiëne**

Het hygiëne beleid van Fokus werd in 2017 aangepast, in januari 2018 heeft de CRF hierover geadviseerd. In het kader van deze aanpassing is er ook een beschrijving van de teamtaak hygiëne gemaakt en voorgelegd aan de CRF.

In de praktijk van alledag werd het doorlezen van het volledige hygiëne beleid als een drempel ervaren door de ADL-assistenten. Om aandacht te blijven vestigen op hygiënisch werken is er een overzichtelijk document 'teamtaak hygiëne' opgesteld waarin de meest voorkomende knelpunten zijn opgenomen.

De CRF adviseerde dat er in het document een duidelijke verwijzing moet staan naar het hygiënebeleid en dat het naleven van het hygiëne beleid regelmatig beoordeeld moet worden, dat wil zeggen niet alleen na de proeftijd van de ADL-assistent.

Het advies van de CRF werd door de bestuurder overgenomen.

## Overige onderwerpen van gesprek in 2017

In 2017 werden er een flink aantal zaken ter advies aan de CRF voorgelegd die pas tot een afhandeling kwamen in 2018. Onderwerpen zoals een nieuw beoordeling- en ontwikkelinstrument voor ADL-assistenten, de wijziging van de calamiteitenklapper en het beleid voor uitvoering ademhalingsondersteuning kwamen meerdere keren op de agenda van de overlegvergadering met de bestuurder.



### Stand van zaken Expertiseteam

Het Expertise team en de Vraagbaak bij vragen over hand- en spandiensten waren vaste bespreekonderwerpen in de overlegvergaderingen met de bestuurder. Voor de CRF is het van belang om op de hoogte te blijven van het aantal casussen dat door het Expertise team wordt behandeld en naar tevredenheid wordt afgehandeld.

Na een aantal signalen van cliënten was de conclusie van de CRF en van de bestuurder dat de vraagbaak bij vragen over hand- en spandiensten niet het gewenste doel bereikte. Er is besloten de vraagbaak op te heffen. Met de CRF en met de ondernemingsraad is een werkdocument hand- en spandiensten vastgesteld, dit blijft van kracht.

### Gewoon wonen

De CRF kreeg in 2017 veel signalen van cliënten over diverse knelpunten in de dienstverlening, maar voornamelijk over teambesluiten wat betreft hand- en spandiensten, de communicatie met de cliëntcontactpersoon en wachttijden door personeelstekort en door teveel aan afspraken van cliënten.

De CRF heeft de ernst van deze ontwikkelingen benadrukt in een extra ingelaste vergadering met de bestuurder.

Om de kaders van 'gewoon wonen' onder de aandacht te brengen van de Managers ADL-assistentie (MAA) heeft de CRF een presentatie gegeven over wat 'gewoon wonen' betekent voor cliënten in de praktijk van alledag.

### Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

In april en mei van 2017 is door het onderzoeksbureau Van Loveren & Partners het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgezet onder alle cliënten van Fokus. Landelijk gaven respondenten een 7,2 voor de ADL-assistentie en een 7,1 voor Fokus als organisatie. Er waren wel grote verschillen te zien tussen projecten. In tien van de 73 projecten waardeerden de respondenten de ADL-assistentie met een 6,5 of lager.

### Meerjarenstrategie

Als voorbereiding voor het opstellen van een meerjarenbeleidsplan, vond er op 1 februari 2017 een informele vergadering tussen het bestuur van Fokus, de raad van toezicht, de ondernemingsraad en de cliëntenraad plaats. Doel van deze vergadering was het met elkaar in gesprek gaan over de risico's en de kansen voor Fokus in de toekomst. De nieuwe bestuurder Jeroen Lambriks heeft dit onderwerp verder opgepakt, in 2018 krijgt dit een vervolg.

## Scholing cliëntenraad

Om zijn invloed optimaal te leren aanwenden heeft de cliëntenraad in 2017 scholing gevolgd. Om een duidelijke koers te bepalen is er in deze training vooral aandacht besteed aan het werken vanuit een gezamenlijke missie en visie en het evenredig verdelen van de taken in werkgroepen en petit comités.



## Werkwijze cliëntenraad Fokus

De cliëntenraad van Fokus is het medezeggenschapsorgaan voor de cliënten van de stichting Fokus. De raad behartigt de belangen van de cliënten en adviseert de RvB over zaken die de cliënten direct of indirect raken. De cliëntenraad stelt zelf ook relevante onderwerpen aan de orde.

De cliëntenraad van Fokus vergadert 6 keer per jaar met de raad van bestuur en heeft jaarlijks een gesprek met de raad van toezicht van Fokus. Mevrouw H. Cliteur is, in 2017 op voordracht van de cliëntenraad toegetreten tot de raad van toezicht van Fokus.

De cliëntenraad wordt op verschillende manieren betrokken bij beleidsontwikkelingen binnen Fokus door participatie in commissies, stuur- of werkgroepen van Fokus.

## Contacten

Op verschillende manieren onderhoudt de cliëntenraad contact met zijn achterban en maakt daarbij gebruik van de Club van 60, de CRF Nieuwsbrief, de CRF website, het Forum, Facebook en Twitter.

## Communicatie

De cliëntenraad vindt communicatie erg belangrijk en daarom is er een communicatieplan opgesteld met lange en korte termijn doelen.

De belangrijkste doelen zijn:

- Vergroten van het contact met de achterban (alle cliënten van Fokus)
- Eenduidige communicatie vanuit de cliëntenraad
- Communicatie afstemmen op de diverse doelgroepen binnen Fokus, zowel leesbaar als luisterbaar
- Zichtbaarheid en toegankelijkheid van de cliëntenraad vergroten

Vooraf het vergroten van het contact met de achterban is een speerpunt. We willen graag weten wat er leeft onder cliënten, waar ze positief of negatief over zijn, waar behoefte is aan verbetering etc.

Kortom we vinden het belangrijk om de cliënten te horen en te zien zodat we hen op de best mogelijke wijze kunnen vertegenwoordigen.

De cliëntenraad past zijn website regelmatig aan en voor actuele ontwikkelingen worden vooral Facebook en Twitter ingezet. Op Facebook is ook volop gelegenheid om te reageren op actuele ontwikkelingen en om vragen te stellen en te beantwoorden.

## CRF leden in 2017

- Edwin Nagelsmith, voorzitter
- Safaa Ayadi, secretaris
- Alyda Griffioen, vicevoorzitter
  
- Marieke van Gastel
- Ingrid Lucas
- Roelofje Mussche
- Yolanda Veldkamp
- Anneke Wilhelm
- Albert Hommes
- Leon Seijssener
- Dirk Rombouts (vanaf aug. 2017)
- vacature



[www.facebook.com/ClientenraadFokus](http://www.facebook.com/ClientenraadFokus)



[www.twitter.com/Clientenraad Fokus](http://www.twitter.com/Clientenraad_Fokus)