

## Nieuwsbrief cliëntenraad Fokus

Deze nieuwsbrief is een uitgave van de cliëntenraad Fokus (CRF). Dit is nummer 2, december 2016.

### Voorwoord

In de laatste maand van het jaar kijken we vast vooruit naar 2017. De cliëntenraad Fokus (CRF) heeft een eigen Facebook pagina opgezet. U treft daar nuttige informatie over algemeen nieuws dat wellicht voor belang is voor u als Fokuscliënt. Social media is één van de mogelijkheden om met de CRF in contact te komen. Kijk regelmatig op onze FB-pagina voor de laatste nieuwtjes. 2016 was een bewogen jaar. Door het herontwerp, zelforganiserende teams, heeft de CRF diverse signalen ontvangen over de dienstverlening. We bundelen deze signalen en spreken hierover met de bestuurder of de directeur ADL-assistentie. Blijf uw ervaringen met ons delen! Zodoende houden we zicht op de kwaliteit van dienstverlening.

Ik wens u fijne feestdagen en een gezond 2017

*Edwin Nagelsmith, voorzitter*

### Geen bezuiniging ADL-assistentie

Vanuit het land ontvangt de CRF af en toe signalen dat teams aan cliënten melden dat de assistentie in minder uren moet worden gedaan. Dit zou het gevolg zijn van een bezuiniging op de subsidie voor ADL-assistentie. Dit is niet het geval. Indien u dit signaal van uw team of uw manager ADL-assistentie hoort dan kunt u melden dat er niet wordt bezuinigd op de ADL-assistentie, en dit eventueel aan ons doorgeven.

### Werkdocument en vraagbaak hand- en spandiensten

Het hand- en spandiensten beleid is een werkdocument geworden welke in december 2017 met de cliëntenraad geëvalueerd gaat worden. Daarna wordt het een beleidsstuk.

Uitgangspunten zijn:

1. Hand- en spandiensten zijn een onlosmakelijk onderdeel van het pakket ADL-assistentie, net zoals persoonlijke verzorging en eenvoudige verpleegtechnische handelingen.
2. Hand- en spandiensten zijn voor de cliënt essentieel om een zelfstandig leven te kunnen leiden, omdat ze er voor zorgen dat de cliënt verder kan met zijn dagelijks leven op een bepaald moment
3. Hand- en spandiensten sluiten aan op specifieke vraag en wens van de cliënt

De hand-en-spandiensten worden op afroep en aanwijzing van de cliënt verleend. Uiteraard is daarbij sprake van samspraak tussen cliënt en medewerker en van redelijkheid in wat wordt uitgevoerd, op welk moment en op welke wijze.

Gezamenlijk waken wij ervoor dat het leveren van maatwerk voor de ene cliënt, de andere cliënt niet hindert in het aanspraak maken op ADL-assistentie.

Als er twijfel is over het al dan niet uitvoeren van (nieuwe) hand-en-spandiensten zijn de volgende vragen helpend en worden besproken met de cliënt en de medewerker en binnen het team:

### Inhoudsopgave

- Voorwoord
- Geen bezuiniging ADL-assistentie
- Werkdocument en vraagbaak hand-en spandiensten
- CRF en training
- Club van 60 zoekt nieuwe leden
- Peiling; communicatie CRF
- Nieuw beleid privé-contact tussen cliënt en ADL-assistent
- Adviezen van de CRF
- Uw vraag aan ons en dan verder?
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Even voorstellen
- Wist u dat?
- Contact

1. Is de gevraagde assistentie bepalend of de cliënt verder kan met zijn/haar dagelijks leven?
2. Ligt het voor de hand dat de ADL-assistent het doet?
3. Kan de ADL-assistent het doen (deskundigheid, risico, verantwoording?)
4. Moet het nu?
5. Is de tijd die het kost redelijk?

Als principe geldt dat deze hand-en-spandienst voor elke cliënt met deze fysieke beperking en in deze situatie, ongeacht het Fokus-project, zou worden uitgevoerd (gelijkheidsbeginsel).

Maatwerk is immers niet hetzelfde als willekeur. We willen willekeur vermijden, omdat dat scheve verhoudingen geeft in de relatie cliënt - ADL-assistent, in de dienstverlening aan cliënten, binnen teams en binnen Fokus.

Als randvoorwaarden geldt:

- alarm- en toiletoproepen gaan altijd voor;
- hand-en-spandiensten kunnen worden onderbroken als een andere cliënt assistentie oproept voor persoonlijke verzorging en/of EVA-handelingen.

## Vraagbaak

Mocht u vragen hebben of uw assistentievraag onder hand- en spandiensten valt, dan kunt u contact opnemen met de vraagbaak. De vraagbaak is te bereiken via [handenspanvraagbaak@fokuswonen.nl](mailto:handenspanvraagbaak@fokuswonen.nl). Binnen zes weken is uw vraag afgehandeld. Met de bestuurder heeft de CRF afgesproken dat hij de CRF informeert over binnengekomen vragen en gegeven beslissingen.

De CRF is bezorgd over de signalen die hij ontvangt uit het land over willekeurige uitvoering van hand en spandiensten. We verwachten dat veel cliënten gebruik zullen maken van de vraagbaak. Daarnaast zullen we de bestuurder het belang van hand- en spandiensten voor de cliënt nogmaals onder de aandacht brengen.

## CRF en training

De CRF vindt het belangrijk om de medezeggenschap zo optimaal mogelijk te benutten zodat de belangen van alle cliënten van Fokus zo goed mogelijk worden behartigd. De CRF heeft de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg (Wmcz) als leidraad voor medezeggenschap en door trainingen van Michiel van Vliet, Zetje.nl, werkt de CRF er aan om de kwaliteit van alle leden zo goed en effectief mogelijk in te kunnen zetten. Hiertoe krijgt de CRF verschillende trainingen. Het gevolg is onder andere het duidelijker formuleren van missie, visie en doel van CRF zodat deze als meetlat kan dienen voor de werkzaamheden van de CRF.

De missie en visie van de CRF is geformuleerd onder de paraplu van de Fokusmissie: "Het Fokusconcept is uniek en onderscheidend"

### CRF

Missie

De cliëntenraad Fokus is de belangenbehartiger van de eigen regie van de cliënten van Fokus.

Visie

De cliëntenraad Fokus oefent daartoe invloed uit op het beleid met als uitgangspunt: eigen regie en autonomie van de cliënt.

Doel

Een goede samenwerking door open dialoog en feedback

## Club van 60 zoekt nieuwe leden

De cliëntenraad van Fokus wil graag input van de cliënten krijgen. Eén van de middelen die de cliëntenraad daarvoor heeft is de club van 60. Een groep cliënten van Fokus aan wie de CRF vragen stelt. Hiermee krijgen we inzicht hoe de achterban denkt over bepaalde vraagstukken. Die informatie gebruiken we om de adviezen aan de bestuurder zo goed mogelijk te kunnen onderbouwen.

Als lid van de club van 60 krijgt u vier keer per jaar een vraag. De uitkomsten vindt u terug op onze website

### **Peiling: communicatie met CRF**

Graag peilen we uw behoefte op welke wijze u met de cliëntenraad Fokus wilt communiceren. U vindt deze poll ook op onze Facebook-pagina.

Hoe wilt u contact blijven met de cliëntenraad Fokus?

- a) website [clientenraadfokus.nl](http://clientenraadfokus.nl)
- b) nieuwsbrief
- c) Twitter
- d) Facebook
- e) Forum via website cliëntenraad Fokus
- f) Het liefst blijf ik in contact met de cliëntenraad Fokus door.....

U kunt uw keuze via [info@clientenraadfokus.nl](mailto:info@clientenraadfokus.nl) insturen. Wilt u in uw onderwerp regel dan "peiling" zetten? Zie 'contact' in deze nieuwsbrief voor het sturen van uw keuze via papier en onze Facebook-pagina. We danken u voor uw reactie!

### **Nieuw beleid privé contact tussen cliënt en ADL-assistent(en)**

De CRF ontvangt met enige regelmaat vragen over privé contact tussen cliënt en ADL-assistent. Wij zijn van mening dat cliënten en ADL-assistenten zich bewust moeten zijn van risico's van het aangaan van privé-contacten. Het is voor een ieder een volwassen verantwoordelijkheid om elkaar op ongewenst gedrag aan te spreken. De CRF heeft in gesprek met de raad van bestuur een kader opgesteld. De CRF heeft gepleit om het verbod op privé-contact af te schaffen.

Uit het kader het volgende:

*Een medewerker die ervaart dat hij of zij een intieme relatie zou willen aangaan met een cliënt kan niet in de functie blijven; een ADL-assistent zal direct overplaatsing moeten aanvragen of ontslag moeten nemen alvorens vervolg te geven aan zijn of haar gevoelens. Deze verantwoordelijkheid heeft de medewerker op basis van de harde grens die de IGZ stelt.*

*Een medewerker die vanwege gemeenschappelijke interesses privé contact aangaat met een cliënt zal in deze keuze rekening moeten houden met professionele grenzen naar de betreffende cliënt maar ook naar collega's in het team. Het privé contact mag geen negatief effect hebben op de kwaliteit van de ADL-assistentie binnen het cluster en de onderlinge samenwerking tussen collega's. Er is dus geen verbod op privé contact waarop sancties volgen. Er ligt wel een verantwoordelijkheid van de betreffende ADL-assistent om bedoeld contact bespreekbaar te maken/houden vanwege kwaliteit en goede samenwerking.*

Mocht u vragen over het kader hebben dan kunt u terecht bij uw cliëntcontactpersoon.

### **Adviezen van de CRF**

De CRF wordt wel eens de vraag gesteld. Wat doen jullie toch in de vergaderingen? Hoe hebben jullie dat toch kunnen goedkeuren. We informeren graag over de gang van zaken in het adviesproces. De CRF heeft vanuit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) advies rechten.

De bestuurder bespreekt in de overlegvergadering met de cliëntenraad voornemens om beleid aan te passen of nieuw in te voeren. Dit heet een 'voorgenomen besluit'. De CRF dient daarna voldoende tijd te krijgen om (achtergrond) informatie te vergaren om een inhoudelijk advies te kunnen geven aan de bestuurder. Er zijn twee soorten adviezen. Een normaal advies. Dit zijn onderwerpen die niet direct de cliënten hun rechten

aantasten. Of een verzwaard advies. In het algemeen zijn dit voorgenomen besluiten die cliënten raken in hun rechten. Denk bijvoorbeeld aan algemeen geldend beleid over kwaliteitsnormen of de inhoud van de dienstverlening.

In de interne vergaderingen van CRF bespreken we de inhoud van adviezen voor, in de overleg vergadering is er gelegenheid tot (verdiepings)vragen aan de bestuurder. Na beraad wordt er een schriftelijk advies aan de bestuurder gestuurd waarin we inhoudelijk gemotiveerd aangeven of het voorgenomen besluit omgezet kan worden in een definitief besluit. Van een door de CRF gegeven advies op een verzwaard adviesplichtig onderwerp kan de bestuurder niet zondermeer afwijken. Hij zal dan zich moeten wenden tot de Landelijke commissie van vertrouwenslieden. Hier wordt door middel van hoor- en wederhoor een bindende uitspraak gedaan.

## Uw vraag aan ons, en dan verder?

Regelmatig ontvangt de CRF vragen van cliënten. Soms is er al contact geweest met de betrokken ADL-assistent of de eigen cliëntcontactpersoon.

Graag informeren wij u over de te volgen route.

Indien u vragen heeft over de dienstverlening dan bespreekt u dit met de betrokken ADL-assistentie. Komt er u samen niet uit dan kunt u uw vraag bespreken met uw cliënt contactpersoon. Hij/zij zal naar uw verhaal luisteren en onderzoeken of er beleid is wat antwoord kan geven op uw vraag. Is uw vraag naar tevredenheid behandeld dan kunnen eventuele nieuwe afspraken worden vastgelegd in uw cliëntgegevensmap. Mocht u er samen niet uitkomen dan kunt u uw cliëntcontactpersoon vragen om de manager ADL-assistentie te betrekken in de afhandeling van uw vraag. Biedt dit voor u geen passende oplossing dan kunt u contact opnemen met de directeur ADL-assistentie, Astrid Boere. Deze kunt u bereiken via [a.boere@fokuswonen.nl](mailto:a.boere@fokuswonen.nl) De CRF ontvangt graag uw e-mail in afschrift. Deze kunt u sturen aan [db@clientenraadfokus.nl](mailto:db@clientenraadfokus.nl).

## Cliëntvertrouwenspersoon

We hebben signalen ontvangen dat er wordt gedacht dat de vertrouwenspersoon niet meer werkzaam is. Dit is niet het geval. Zoï Smit is te benaderen op telefoonnummer (06) 515 659 16. Zie voor informatie extranet voor cliënten: <http://tinyurl.com/h3y7zhu>

## Even voorstellen

In deze rubriek zullen de CRF-leden zich in de komende nieuwsbrieven aan u voorstellen.



Safaa Ayadi woont sinds iets meer dan negen jaar met veel plezier in het Fokus project Schiedam nieuwe tuinen. Zij probeert binnen haar kunnen optimaal te genieten van elke nieuwe dag. Familie, vrienden, lekker eten en een dosis humor zijn belangrijke aspecten in haar leven. Haar motto in het leven is dan ook: "Don't dream your life, but live your dreams".

Don't  
dream  
your life  
but  
live your  
dreams

Zij vindt dat eigen regie van essentieel belang is voor ieder cliënt om een autonoom persoon te kunnen zijn en zo het gewenste leven te kunnen leiden. Om deze reden is zij al 3,5 jaar lid van de CRF en 2,5 jaar in de functie van secretaris binnen het dagelijks bestuur.



Leon Seijsener is 40 jaar oud. Hij woont sinds 2004 in het gezellige Roermond. Al van jongs af aan wist hij dat het Fokusconcept echt bij hem hoorde; zijn eigen plek om te wonen en te leven hoe hij dat wil en wanneer hij het wil! Muziek luisteren is een passie van hem. Leon is geregeld te vinden bij concerten en festivals. Ook geniet hij elk jaar weer van diverse cabaretiers in het theater. Leon is nieuwsgierig naar de persoon en vindt het interessant hoe bijvoorbeeld beleid tot stand komt en draag daarin graag een steentje bij. Hij kan dat goed vinden in zijn werk bij de cliëntenraad. Leon vindt het belangrijk dat de eigen regie voorop staat, zodat iedereen optimaal kan leven. Ik ben graag bezig, zowel in mijn werk als privé, en wil ook zoveel mogelijk leven,

Ik ben nieuwsgierig naar de persoon 'Live life' is mijn motto!

daarom is mijn motto Live Life!

Check onze [wie-is-wie pagina](#) voor nadere informatie over onze CRF-leden.

### Wist u dat...

In deze rubriek nieuwtjes die van belang zijn voor cliënten van Fokus

De beleidsmakers van de afdeling Markt en Consument van het Ministerie van VWS hebben een wetswijziging van de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg (WMCZ) geschreven.

De belangrijkste wijzigingen zijn instemmingsrecht in plaats van adviesrecht, recht op bekostiging van scholing, facilitering en onafhankelijke ondersteuning, recht op tijdige informatie en betrokkenheid van de cliëntenraad bij ingrijpende veranderingen. Maar ook het enquêterecht zal helemaal in handen van de cliëntenraad komen (in de huidige situatie kan het enquêterecht ook worden ingezet door een cliënt vertegenwoordigend orgaan). En de Inspectie voor de Gezondheidszorg zal toezicht gaan houden op het uitvoeren van de cliënten medezeggenschap en zo nodig ook handhaven. Natuurlijk is een wet niet zaligmakend en valt en staat cliënten inspraak met goede communicatie en wederzijds respect. Maar om als cliëntenraad 'mee te kunnen komen' in het huidige zorgklimaat en een volwaardige positie in te kunnen nemen is een krachtige wet een vereiste.

De CRF heeft een informatiebijeenkomst bezocht over het wetsvoorstel bij het LSR. Het LSR is hét landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap. We zijn verheugd met de voorgestelde wijzigingen. We houden u over de daadwerkelijke wettekst op de hoogte via social media en onze website.

### Contact

U kunt ons op verschillende manieren bereiken. Post kan gestuurd worden naar cliëntenraad Fokus, p/a Postbus 6124, 9702 HC Groningen. Brieven worden zonder inzage door Fokus aan de CRF doorgestuurd. Per e-mail zijn we bereikbaar via [info@clientenraadfokus.nl](mailto:info@clientenraadfokus.nl). Het dagelijks bestuur: [db@clientenraadfokus.nl](mailto:db@clientenraadfokus.nl). Voor suggesties en reacties op deze nieuwsbrief: [nieuwsbrief@clientenraadfokus.nl](mailto:nieuwsbrief@clientenraadfokus.nl).



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



[www.twitter.com/CRF Fokus](http://www.twitter.com/CRF_Fokus)