

## **Jaarverslag Cliëntenraad Fokus 2008**

Juni 2009

Cliëntenraad Fokus  
Postbus 6124  
9702 HC Groningen

T (050) 521 72 00  
F (050) 521 72 09  
E [info@clientenraadfokus.nl](mailto:info@clientenraadfokus.nl)  
I [www.clientenraadfokus.nl](http://www.clientenraadfokus.nl)

Fokus is de organisatie die verspreid over heel Nederland mensen met een ernstige lichamelijke handicap mogelijkheden biedt om onafhankelijk en zelfstandig te leven. Zó kunnen zij – als ieder ander – deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Fokuswoningen zijn volledig aangepaste, gelijkvloerse huurwoningen, eigendom van een woningcorporatie. Fokus verleent daar assistentie bij *algemene dagelijkse levensverrichtingen* (ADL). Het bijzondere van Fokus is dat de dienstverlening gebeurt *op afroep* en *op aanwijzing*, gedurende 24 uur per etmaal. Kwaliteit, samenwerking en klanttevredenheid staan daarbij centraal.

## Jaarverslag Cliëntenraad Fokus 2008

1	Voorwoord	4
2	De Cliëntenraad Fokus	5
3	Waar de Cliëntenraad in 2008 van A-Z mee bezig is geweest	6
-	Alarm-intercomsysteem	6
-	Algemene Voorwaarden Stichting Fokus	6
-	Ambtelijk secretaris	6
-	AWBZ	7
-	Beleidsplan CRF	7
-	'Club van 60'	7
-	Competentieprofiel ADL/beoordeling ADL-assistenten	8
-	Fokus Vakantieproject	8
-	Jaarverslag cliëntenvertrouwenspersoon Ariëne Plaisier	9
-	Nieuw Fokus meerjarenbeleidsplan	10
-	Protocol beëindiging dienstverlening	10
-	TilThermometer	11
-	Vobocommissie	11
-	Website CRF	11
-	Wisselingen in de samenstelling van de cliëntenraad	12

## 1 Voorwoord

Het jaarverslag over het jaar 2008 is tot stand gekomen met medewerking van leden van de Cliëntenraad Fokus (CRF) die in dat jaar lid van de CRF waren. In dit jaarverslag informeert de CRF u over haar activiteiten in het jaar 2008 en in het bijzonder over de belangrijkste onderwerpen die in dit jaar zijn besproken in het overleg met de raad van bestuur (RvB).

Als u naar de onderwerpen van 2008 kijkt, zult u zien dat veel van deze onderwerpen overeenkomen met de punten uit ons jaarverslag van 2007. Belangrijke voorbeelden hiervan zijn de Fokus algemene voorwaarden en het beoordelingsinstrument ADL-assistenten. Het feit dat Fokus (en dus ook de cliëntenraad) meer dan een jaar bezig zijn met bepaalde onderwerpen geeft wel aan hoe serieus men met deze zaken omgaat. Waarom duurt het zo lang? Een beleidsstuk wordt door de raad van bestuur en het managementteam voorbereid en daar komt een concept uit dat voorgelegd wordt aan o.a. de cliëntenraad en de ondernemingsraad (OR) met de vraag om er op te reageren. Onze reacties worden met de RvB besproken in de eerstvolgende overlegvergadering. Hieruit volgt een tweede concept dat weer terug komt op de tafel van de CRF en OR. Zijn er nog onduidelijke punten of openstaande vragen dan wordt het weer een agendapunt voor de RvB/CRF overlegvergadering. Uiteindelijk ligt er dan een definitieve versie die vervolgens nog in alle projecten in- en uitgevoerd moet worden.

Vooraf de twee in 2008 uitgevoerde onderzoeken, het marktonderzoek door Shift Consultants en het cliënttevredenheidsonderzoek door AsqY, waren van groot belang voor Fokus. De resultaten van deze onderzoeken wogen namelijk zwaar mee bij het opstellen van het nieuwe Fokus vijfjaren beleidsplan, genaamd 'Versterk het Fokusmerk!'. Met name bij de opzet van het cliënttevredenheidsonderzoek, de bespreking van de onderzoeksresultaten en de uitwerking van het Fokus meerjarenbeleidsplan is de cliëntenraad nauw betrokken geweest.

Vermeldenswaardig zijn ook zeker de totstandkoming van het beoordelingssysteem ADL-assistenten en de nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot het Fokus Vakantieprojectplan. De cliëntenraad is al jarenlang een voorstander van één verplicht, duidelijk omschreven beoordelingssysteem ADL-assistenten dat in alle projecten gebruikt zou moeten worden. Het grotendeels in 2008 uitgewerkte systeem lijkt aan alle eisen te voldoen. Uit de invoering en het gebruik in de praktijk in 2009 zal dit moeten blijken.

Voor het Fokus Vakantieproject hebben we een serieus geïnteresseerde organisatie gevonden, namelijk Fundacio60. De directeur van deze organisatie is in september 2008 met een paar leden van zijn staf naar Nederland gekomen om Fokus zelf te 'ervaren'. Vervolg in 2009.

Namens de Cliëntenraad Fokus,  
Frenk van Hooydonk, voorzitter

## 2 De Cliëntenraad Fokus

Voor elke regio van Fokus heeft de cliëntenraad recht op twee leden. In 2008 waren er zes Fokusregio's. De CRF streefde dus naar twaalf leden maar dit bleek niet eenvoudig. De samenstelling van de raad in 2008 was als volgt.

**Regio I** Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel; de Veluwe (Gelderland) en de Noord-oostpolder (Flevoland):

- Theo Attema, lid
- Edwin Nagelsmith, lid
- Albert Hommes, tweede secretaris
- Anneke Wilhelm, lid

**Regio II** Gelderland (excl. de Veluwe) en Noordoost Brabant:

- Tineke van Rooijen, secretaris

**Regio III** Noord-Holland en Flevoland (excl. de NOP); Het Groene Hart (Zuid-Holland):

- Ineke Goldberg, lid

**Regio IV** Zuid-Holland (excl. Het Groene Hart):

- Roelofje Mussche, vice-voorzitter
- M.P. Kuip was lid tot 24 april 2008
- Steven Koridon, aspirant lid

**Regio V** Limburg en Midden en Zuidoost Brabant:

- Frank Eijgenraam, lid
- Frenk van Hooydonk, voorzitter
- John Hellings was lid tot 17 augustus 2008
- Leon Seijsener, aspirant lid

**Regio VI** Utrecht, Zeeland en West Brabant

- Jeroen Muller, lid

### Werkwijze cliëntenraad

De CRF is een medezeggenschapsorgaan van de Stichting Fokus Exploitatie. De raad behartigt de belangen van de cliënten en adviseert de raad van bestuur (RvB) over zaken die de cliënten direct of indirect raken. De RvB legt deze zaken ter discussie en advies voor aan de CRF. De CRF stelt zelf ook relevante onderwerpen aan de orde.

### Cliëntenraad en de Raad van Toezicht van Fokus

De heer mr. J.M. Lenards is op voordracht van de CRF lid van de raad van toezicht (RvT) van Fokus. Hij is door de CRF voor deze functie voorgedragen. Hij heeft zelf een lichamelijke handicap en is vanwege zijn betrokkenheid bij het beleid inzake mensen met een lichamelijke handicap uitermate geschikt om onze belangen in de RvT te behartigen.

### Deelname cliëntenraad aan beleidsvoorbereiding en -beleidsontwikkeling

De CRF wordt op verschillende manieren betrokken bij de voorbereiding van beleid of beleidswijzigingen. De CRF kan volledig participeren in commissies, stuur- en werkgroepen, incidenteel of tijdelijk daaraan deelnemen of via een contactpersoon contact daarmee houden.

De CRF is vertegenwoordigd in de navolgende **commissies**:

- de Vobocommissie (vobo= veiligheid, ongelukken en bijna-ongelukken);
- de Klachtencommissie cliënten;
- de klankbordgroep Cliëntenvertrouwenspersoon.

### Infokus

Contactpersoon is Frank Eijgenraam. Frank heeft contact met de redactie van het blad Infokus en zorgt er voor, dat er steeds onderwerpen vanuit de Cliëntenraad in komen.

De CRF is vertegenwoordigd in de navolgende **stuur- werk- en klankbordgroepen**:

- **stuurgroep Implementatie Van regels naar kaders**  
Participatie: Jeroen Muller

- **werkgroep Alarm-intercomsysteem**

Participatie: Theo Attema

- **klankbordgroep AWBZ**

Participatie: John Gerlach<sup>1</sup>, Roelofje Mussche, Frenk van Hooydonk

- **werkgroep Fokus Vakantieproject**

Monique Wijnen<sup>1</sup>, Frenk van Hooydonk

- **werkgroep INA** (Introductie nieuwe ADL-assistenten)

Participatie: Theo Attema

- **werkgroep Transferbeleid**

Contactpersoon Ineke Goldberg

- **klankbordgroep Beoordelingssysteem ADL-assistenten**

Participatie: Edwin Nagelsmith, Frenk van Hooydonk

### **3 Waar de cliëntenraad in 2008 van A-Z mee bezig is geweest**

#### **Alarm/intercom systeem**

In 2008 zijn er meerdere meetings geweest over het alarm-intercomsysteem. Uitkomst hiervan is dat de grootste verandering gaat worden dat het onderhoud, de reparatie en vervanging van het alarm-intercomsysteem per 1 januari 2009 in handen komt van Fokus zelf. Dat betekent dan ook dat het 'programma van eisen' door Fokus zelf ingevuld kan worden. In 2009 zullen we in overleg met Fokus kijken wat voor invulling zij hier aan willen geven.

#### **Algemene voorwaarden Fokus**

Fokus is bezig algemene voorwaarden op te stellen waaronder de Fokusdiensten worden verleend. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het verlenen van ADL-assistentie die worden gesloten door of namens Stichting Fokus Exploitatie met natuurlijke personen, waaronder cliënten van Fokus. We zijn met de CRF in 2008 bezig geweest met het concept.

Na het concept te hebben gelezen, waren de leden van de cliëntenraad van mening dat deze Algemene voorwaarden nogal ingrijpend waren. De CRF heeft al diverse op- en aanmerkingen op het concept gemaakt en voorstellen gedaan tot tekstwijziging. De raad van bestuur van Fokus heeft op ons commentaar gereageerd. We wachten nu op de volgende versie van het stuk, dat ons opnieuw ter advisering zal worden voorgelegd.

#### **Ambtelijk secretaris**

De cliëntenraad heeft, na onderling beraad, besloten bij de raad van bestuur het verzoek te doen om ondersteuning van de cliëntenraad door een ambtelijk secretaris. Een ambtelijk secretaris is geen lid van de cliëntenraad en heeft als taken o.a. voorbereiding vergaderingen, notuleren, bewaken van afspraken en procedures, archivering, opstellen jaarverslag en verkiezingen organiseren.

De raad van bestuur heeft het verzoek van de cliëntenraad gehonoreerd en in 2009 zal een ambtelijk secretaris worden aangesteld voor acht uren per week voor de periode van een jaar. Daarna zal door middel van evaluatie het vervolg worden bepaald.

---

<sup>1</sup> John Gerlach en Monique Wijnen zijn oud-leden van de Cliëntenraad. Zij zijn door de Cliëntenraad gevraagd om deel te (blijven) nemen aan respectievelijk de werkgroepen AWBZ en Fokus vakantieproject naar aanleiding van hun kennis van en contacten op het gebied van het desbetreffende onderwerp.

## **AWBZ**

De subsidieregeling voor de ADL-assistentie zal worden voortgezet tot 1-1-2012. Het ministerie heeft aangekondigd aan een tweetal aspecten van de huidige regeling aandacht te willen besteden.

In de eerste plaats zijn veel indicaties van Fokuscliënten sterk verouderd. Daarmee staat de rechtmatigheid van de afgenomen uren ter discussie. Dat zou moeten worden opgelost in een herindicatie door het CIZ, zodat een reguliere indicatie ontstaat en de actualiteit en rechtmatigheid is geregeld. De herindicaties zullen naar verwachting in 2009 en 2010 plaatsvinden. Het tweede punt is de eigen bijdrage die Fokuscliënten thans niet betalen. VWS wil toe naar een situatie waarin de dienstverlening van Fokus onder de eigenbijdrageregeling van de AWBZ komt te vallen.

De subsidieregeling voor de bouw van nieuwe projecten en voor aanpassingen, reparaties, onderhoud en vervangingen vervalt al per 1-1-2009.

De individuele aanpassingen worden ondergebracht in de Wmo.

Voor vervanging, reparaties en onderhoud van bv. alarm-intercomsystemen moet een aparte regeling worden geformuleerd. Dit is inmiddels geregeld. Fokus wordt verantwoordelijk voor (onderhoud, reparatie en vervanging van) het alarm-intercomsysteem.

Later in het jaar blijkt dat VWS een geheel eigen visie op het Fokuswonen formuleert, en dat er nog veel uitleg nodig is omtrent het Fokuswonen en ADL-assistentie richting VWS.

Al naar gelang VWS in 2009 haar visie herzielt zal Fokus kijken wat de volgende stappen moeten zijn.

De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen op de voet door met drie vertegenwoordigers in de klankbordgroep AWBZ mee te denken en actief te zijn. Zodra de kans zich voordoet zullen leden van de cliëntenraad zich ook inzetten om de politiek te laten zien dat Fokus na 30 jaar nog altijd springlevend en hard nodig is.

## **Beleidsplan CRF**

In 2008 is de CRF gestart met het ontwikkelen van een beleidsplan voor de cliëntenraad.

Doordat Fokus haar beleid voor de lange termijn vaststelt en de CRF vaak ad-hoc haar commentaar op dit beleid geeft vindt de raad het van belang om na te denken over haar eigen beleid over een langere termijn.

Door meer gestructureerd te werken vanuit een missie, visie en strategie wordt het voor zowel de leden als de cliënten duidelijker waar de CRF voor staat, hoe zij het Fokuswonen in ogen-schouw neemt en op welke wijze de CRF (met welke middelen) de missie vorm wil geven.

Een voorbeeld van de strategie is bijvoorbeeld 'de Club van 60'. De raad vindt het belangrijk om geluiden uit de achterban te horen. Op deze wijze kunnen we nog beter 'de wensen van de cliënt' onder de aandacht brengen.

Op dit ogenblik is het beleidsplan nog volop in ontwikkeling. We verwachten dit in 2009 afgerond te hebben.

## **Club van 60**

Om wat meer direct contact met de achterban te krijgen heeft de cliëntenraad in 2007 'de Club van 60', een cliëntenpanel, in het leven geroepen.

We streefden naar 10 cliënten uit elke regio (vandaar 60). Deze cliënten kunnen we dan rechtstreeks via mail bereiken. Eind 2008 had de Club 58 leden.

De oproep voor nieuwe leden stond op de CRF-website [www.clientenraadfokus.nl](http://www.clientenraadfokus.nl) en in elke Infokus.

De vragen die in 2008 gesteld zijn, gingen over cliënten in de sollicitatiecommissies en over de pilot beoordelingssysteem ADL-assistentie.

We hebben een samenvatting van de antwoorden op onze website en in Infokus geplaatst. Ook vroegen we de raad van bestuur een reactie op de antwoorden te geven.

De vele aanmeldingen geven aan dat de cliënten het de moeite waard vinden om met ons mee te denken en hun mening te geven. De cliëntenraad heeft dan ook het voornemen om in 2009 veel meer gebruik te gaan maken van dit waardevolle systeem.

### **Competentieprofiel ADL/beoordeling ADL-assistenten**

Het competentieprofiel ADL-assistent is de grondslag voor het beoordelingssysteem ADL-assistenten. Beide zijn in 2008 ontwikkeld; het competentieprofiel is uitgewerkt en afgerond, het beoordelingssysteem zal in 2009 afgerond en in gebruik worden genomen. Bij zowel het competentieprofiel ADL-assistent als bij het beoordelingssysteem ADL-assistenten heeft de cliëntenraad naar het concept competentieprofiel gekeken door de ogen van de cliënt: over welke competenties moet een goede ADL-assistent voor de cliënt beschikken? Eigenschappen waar wij veel belang aan hechten zijn onder andere het werken op aanwijzing en het communicatief vermogen.

Om te toetsen of een ADL-assistent voldoet aan het competentieprofiel is een aansluitend beoordelingssysteem nodig.

Dit jaar heeft de CRF dan ook de conceptformulieren mogen ontvangen voor de beoordeling door cliënten van alle, dus ook de al langer bij Fokus werkzame, ADL-assistenten.

We hebben de teksten goed doorgenomen en onze opmerkingen ingebracht. Een van onze belangrijkste punten van aandacht was, dat elke beoordeling anoniem gedaan moet kunnen worden, voor mensen die bang zijn voor represailles en dergelijke. Deze mensen zouden de formulieren wellicht niet invullen als ze zouden worden verplicht hun naam er onder te zetten. Het wordt dan wel lastiger voor de locatiemanager (LM) om iets te doen met de kritiek. Daarom zou op ieder formulier de aantekening moeten staan, dat het weliswaar anoniem kan worden ingevuld, maar dat de LM het op prijs stelt, als de naam er wel onder gezet wordt, om problemen beter te kunnen aanpakken.

Omdat we de mening van meer cliënten dan alleen de mensen uit de CRF wilden horen, hebben we de 'Club van 60' gevraagd hoe zij er over denken om de formulieren wel of niet anoniem in te vullen. Het overgrote deel van de 'Club' vond, dat anoniem invullen zeker een optie moet zijn.

Ook, zo meende de CRF, zou er duidelijk gevraagd moeten worden of de locatiemanager wel of niet de naam van de cliënt mag noemen bij het bespreken van de opmerkingen met de betreffende ADL-assistent.

Cliënten zouden, vooral als de cliënt het formulier heeft ondertekend, iets moeten terughoren van de locatiemanager op zijn/haar specifieke opmerkingen.

Algemene terugrapportage is meestal niet mogelijk.

Nadat onze opmerkingen in een vergadering met de raad van bestuur zijn doorgenomen, zijn ze meegenomen naar de 'klankbordgroep Beoordelingsinstrument ADL-assistenten'. De CRF was benieuwd welke opmerkingen wel- en welke niet zouden worden goedgekeurd.

Na ontvangst van de - bijna - definitieve versie, zijn we zeer verheugd, dat het overgrote deel van onze opmerkingen is overgenomen.

Er moeten nog wat puntjes op de 'i' gezet worden maar we gaan ervan uit, dat we er in 2009 gebruik van kunnen gaan maken.

### **Fokus Vakantieproject**

De leden van de werkgroep Fokus Vakantieproject zijn begin van dit jaar op uitnodiging van een Spaanse organisatie, Fundacio60, naar één van hun aangepaste vakantiecomplexen gaan kijken om te beoordelen of dit complex geschikt zou zijn voor het Fokus Vakantieproject-plan. Het bleek niet geschikt. De appartementen waren mooi en ruim maar de lift en de gangen van het complex waren te klein. De elektrische rolstoelen kwamen overal vast te zitten.

Toch was Fundacio60 (commercieel) geïnteresseerd geraakt in Fokus en ze wilden naar Nederland komen om te kijken hoe Fokusprojecten er in het echt uitzien. Begin september waren ze in Nederland. De directeur, een architect en een van de managers. Het was een voor de gasten zeer informatief bezoek. We hebben ze in één dag Amsterdam, Gouda, Utrecht, weer Amsterdam laten zien. Ze zijn bij cliënten thuis geweest, hebben de heer Jongma ontmoet, het intercomsysteem uitgeprobeerd en zich verbaasd over de onzichtbaarheid van Fokuswoningen. Daarnaast hebben we, afwisselend bijgestaan door Nicole van den Besselaar, Willard van Vugt, Anke Horstmeier, Annemarijn van der Scheer en een tolk, het uitgebreid gehad over de mogelijkheden, hun ideeën, onze wensen et cetera. Gemaakte afspraken: zij gaan na of er op een voor ons geschikte locatie aan de Costa Brava een camping of vakantiepark te vinden is, groot genoeg om tien Fokus vakantiehuizen op te nemen en wij moeten een enquête houden onder de Fokuscliënten om te peilen hoeveel interesse er voor zo'n Fokus Vakantieproject bestaat. Deze enquête zal in 2009 plaatsvinden.

### **Jaarverslag cliëntenvertrouwenspersoon/klachtenbemiddelaar Ariëne Plaisier**

De cliëntenraad heeft naar aanleiding van het jaarverslag van de cliëntenvertrouwenspersoon 'Klachtenbemiddeling in 2007 voor de Stichting Fokus Exploitatie wonen met ADL-assistentie' de RvB van Fokus een aantal vragen gesteld.

Wat de cliëntenraad met name opviel was de toename van het aantal klachten. Uiteraard vroegen wij de RvB om een reactie op deze opmerkelijke stijging. De RvB antwoordde dat de klachten redelijk stabiel bleven: plusminus 50 per jaar en dat dit voor een grote organisatie als Fokus relatief weinig is. Als cliëntenraad hebben wij aangegeven dat iedere klacht er eigenlijk een teveel is en iedere klacht serieus genomen moet worden omdat deze gebruikt kan worden als een verbeterpunt.

De RvB gaf aan dat er voor de meeste situaties een Fokusbeleid bestaat. Zou dit beleid correct zijn uitgevoerd, dan zou het in veel van de beschreven gevallen niet tot een klacht geleid hebben.

De cliëntenraad heeft de RvB erop gewezen dat het beleid er op papier goed uitziet, maar het in praktijk nog wel eens anders kan worden uitgevoerd. Zeker omdat in de loop van de jaren de locatiemanagers grotere vrijheid hebben gekregen in de uitvoering van het beleid (Van regels naar kaders). Voor de cliëntenraad is het dan ook duidelijk dat er duidelijke richtlijnen aan de locatiemanagers moeten worden gegeven.

Het verslag van de cliëntenvertrouwenspersoon eindigt met een aantal aanbevelingen die door de cliëntenraad van harte worden ondersteund.

Voorals het gaat om het gegeven dat er in veel projecten tekort aan personeel is waardoor er uitzendkrachten moeten worden ingezet, waarbij de cliëntenvertrouwenspersoon aanbeveelt om nog eens goed naar de roosters te kijken om dit probleem op te lossen en een personeelslid standby te laten staan. De cliëntenraad heeft hierbij aangegeven dat het nooit mag voorkomen dat cliënten onverwacht met een totaal vreemde in huis worden geconfronteerd. Er moet tijd en ruimte worden genomen om elke nieuwe ADL-assistent van tevoren voor te stellen.

Een tweede heikel punt is de wachttijdenproblematiek. Want hoewel Fokus op dit moment bezig is met wachttijdenregistratie, blijkt dat wachttijden voor het gevoel van de cliënten toch anders worden ervaren dan uit de registratie naar voren komt.

Een derde voor de cliënten belangrijk punt is het gegeven dat een locatiemanager soms voor twee projecten tegelijk moeten werken. De vertrouwenspersoon adviseert om, als dit eventueel noodzakelijk mocht zijn, deze periode zo kort mogelijk te laten duren.

Een vierde advies van de cliëntenvertrouwenspersoon dat wij als cliëntenraad van harte ondersteunen is aandacht gedurende het inwerken van nieuwe medewerkers voor het gebruik van de calamiteitenklapper.

Een laatste en bijzonder moeilijk punt in het jaarverslag gaat over de in- en uitvoering van het voorkeursbeleid. Het is op dit moment eigenlijk niet duidelijk hoe ver de invoering hiervan is op de verschillende projecten. Daar was in 2008, de periode waarop het jaarverslag betrekking

heeft nog geen duidelijk antwoord op te geven. De cliëntenraad heeft er bij de RvB op aangedrongen om hier duidelijkheid in te scheppen.

De eindconclusie van de cliëntenraad: wij zijn zeer tevreden over zowel de mogelijkheid om een klacht te kunnen bespreken met een onafhankelijk persoon als het functioneren van Ariëne Plaisier en we hopen dat Fokus haar adviezen zal overnemen.

### **Nieuw Fokus meerjarenbeleidsplan**

In 2007 en 2008 heeft Shift Consultants marktonderzoek gedaan voor Fokus. De onderzoeken zijn in 2008 afgerond en Shift Consultants heeft een aantal aanbevelingen gedaan. Daarnaast speelde ook het door AsqY uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek een rol in 2008. De opzet hiervan is door de CRF kritisch gevolgd en we hebben de vragenlijst secuur onder de loep genomen.

De resultaten van deze twee onderzoeken gaven voldoende stof om de informatie te bespreken en inzichten te delen. Hiervoor werd een werkbijeenkomst georganiseerd voor CRF, OR, MT, RvT en RvB.

De resultaten van deze dag zouden worden gebruikt voor de verdere invulling van het nieuwe meerjarenbeleidplan van Fokus, reden genoeg voor de cliëntenraad om voltallig aanwezig te zijn, kritisch naar de onderzoeksresultaten te kijken en inzichten te delen.

Wat vooral opviel was de aanbeveling van Shift Consultants om 'andere doelgroepen' te onderzoeken. Verontrust heeft de CRF gevraagd of Fokus het echt als een optie zag om in de toekomst ook assistentie te gaan verlenen aan mensen die niet in staat zijn de regie over hun leven te voeren. Gelukkig verzekerde de RvB ons dat dit niet het geval was.

Op 17 november kregen wij het eerste concept van het nieuwe meerjarenbeleidsplan genaamd 'Versterk het Fokusmerk!'. Een fors document waarin de missie, visie en kernwaarden van Fokus uitgeschreven zijn en uitgebreid aandacht wordt besteed aan de strategie en doelen voor de toekomst. De CRF heeft de kans gekregen om op- en aanmerkingen op dit concept te maken. In 2009 zal het definitieve Fokus-meerjarenbeleidsplan geïntroduceerd worden.

### **Protocol beëindiging dienstverlening**

Het komt niet vaak voor, maar soms moet Fokus besluiten de dienstverlening aan een cliënt te staken: het is onmogelijk gebleken om verder te gaan. Dat beëindigen van de dienstverlening kan natuurlijk niet van de een op de andere dag uitgevoerd worden. Vaak is er een jarendurend traject van gesprekken, afspraken en 'nogmaals proberen' aan vooraf gegaan tot men uiteindelijk besluit: het gaat zo niet langer.

Ook dan moet aan veel voorwaarden voldaan worden; Fokus heeft namelijk een zorgplicht en kan die plicht niet zo maar verzaken.

Om de procedure goed op een rijtje te krijgen, zodat er geen fouten gemaakt kunnen worden is het protocol Beëindiging dienstverlening opgesteld. Ook de cliëntenraad heeft haar mening gegeven over dit protocol.

Uitgangspunten zijn:

- De beëindiging van de dienstverlening kan pas plaats vinden op grond van gewichtige redenen, na een zorgvuldige procedure en pas nadat alle overige oplossingsmogelijkheden zijn uitgeput.
- Beëindiging gebeurt door eenzijdige opzegging van de dienstverleningsovereenkomst door Fokus, wegens 'gewichtige redenen'.
- Beoogd wordt de relatie met de cliënt definitief te verbreken. Wil de opzegging juridisch stand houden dan moet aan hoge eisen zijn voldaan.
- De opzegging vindt slechts plaats op voorstel van de regiomanager door of namens de RvB, na juridische toetsing en nooit zonder de nadrukkelijke instemming van de raad van bestuur.

Aangezien er geen meningsverschillen bestonden tussen Cliëntenraad Fokus en RvB werd het protocol akkoord bevonden.

### **TilThermometer**

Met de TilThermometer wordt de kwaliteit van de fysieke arbeidsomstandigheden van de ADL-assistenten bij de cliënten gemeten en vastgelegd. Na de invoering van de TilThermometer zal de locatiemanager de inventarisatie jaarlijks toepassen. Zó wordt de veiligheid van de arbeidsomstandigheden van ADL-assistenten ten aanzien van de fysieke belasting en het gebruik van hulpmiddelen met een vaste regelmaat geëvalueerd. Jaarlijks wordt van elke cliënt gekeken of de inventarisatie van een jaar geleden wel of niet aangepast moet worden. De cliëntenraad heeft gewezen op de impact die 'noodzakelijke' veranderingen in de persoonlijke ondervinding in de assistentieverlening op de individuele cliënt kan hebben. Wij hebben die mening in een tekstvoorstel verwoord en toegestuurd aan de raad van bestuur en de betreffende beleidsverantwoordelijke personen. Hieronder de kern van die tekst die de cliëntenraad aan de raad van bestuur heeft voorgelegd:

#### **'Denk niet te licht over de inzet van de tilthermometer**

De inzet van (nieuwe) hulpmiddelen kan een inbreuk zijn op de situatie van een cliënt; het kan door een cliënt ervaren worden als een inbreuk op privacy, schending van lichamelijke integriteit, mentale belasting en/of lichamelijke achteruitgang. Het gebruik van hulpmiddelen kan voor een cliënt betekenen dat:

- hij/zij niet meer de kans krijgt om zelf fysiek mee te werken. Passiviteit kan dan weer leiden tot achteruitgang van niet gebruikte spieren;
- een bepaalde werkwijze die misschien al jarenlang worden toegepast, wordt aangepast.  
Deze verandering kan voor een cliënt verlies betekenen van zelfvertrouwen en zelfrespect.'

De cliëntenraad is nog in gesprek met de raad van bestuur en de beleidsmedewerkers hoe het bovenstaande kan worden verwoord in de brief van Fokus, betreffende de TilThermometer, aan de cliënten. Wij willen de tekst ook op de invulformulieren van de TilThermometer. De discussie hierover zal in 2009 worden voortgezet.

### **Vobo-commissie**

Meer Vobomeldingen in 2008. Betekent dit per definitie dan ook dat er meer misgaat? Nee! Het betekent wel dat men zich er in 2008 meer bewust van is geweest. Gelukkig maar! Tenslotte is het doen van een Vobomelding nodig; daar kunnen we allemaal van leren. We moeten er dan ook serieus aandacht aan besteden om uiteindelijk te komen tot zo veilig mogelijke woon-, en werkomgeving.

De cliënt wil tijdig op de hoogte zijn van een Vobomelding waar hij of zij bij betrokken is. Dit 'tijdig op de hoogte zijn van' kan beter. De CRF vindt dat dit niet alleen beter kan maar ook moet. Dit jaar is hier een aanzet voor gegeven en in 2009 moet dit er in resulteren dat ook de cliënt binnen zes dagen na het voorval een kopie van de melding heeft ontvangen. Het is vanzelfsprekend dat er ook dit jaar weer is doorgedaan met het meedenken en het geven van adviezen om de veiligheid te verbeteren.

### **Website CRF**

Graag zien we dat meer cliënten en meer aan Fokus gerelateerden ons medium op internet [www.clientenraadfokus.nl](http://www.clientenraadfokus.nl) gaan vinden, en met name ons **forum** zullen gaan gebruiken om met ons mee te discussiëren over wat ons zoal bezighoudt en hoe wij samen Fokus in de toekomst willen zien. Het lukt, dat is zeker, steeds meer mensen op de site te krijgen. Voor 2009 en daarna willen wij liefst veel meer cliënten die de discussie met de CRF op het forum aangaan. We weten dat er al veel komen om de discussies te lezen. Voel je vrij en laat in 2009 eens wat van je horen (lezen).

Het gemiddelde aantal bezoekers van plusminus vierhonderd per maand op onze website is prachtig. Het blijft echter moeilijk om precies in te schatten wat mensen interesseert, en of het daarnaast plaatsbaar is op de website. Moet je alle nieuws dat binnenkomt plaatsen?

Moeten we censuur toepassen?

Voorlopig willen we op de ingeslagen weg doorgaan. Dat wil zeggen: het aan Fokus gerelateerd nieuws, geen persoonlijke aanvallen op wie-dan-ook en natuurlijk niet schelden. Overigens goede ideeën zijn altijd welkom.

### **Wisselingen in de samenstelling van de cliëntenraad**

Wij begonnen 2008 voltallig met twaalf leden. In 2008 namen wij afscheid van twee leden; in mei besloot Marianne Kuip vanwege de intensiteit van het lidmaatschap terug te treden. In augustus liet John Hellings om dezelfde reden weten zijn lidmaatschap te beëindigen. Wij danken beiden voor hun inzet en inbreng.

Gelukkig konden wij, naar aanleiding van onze oproep tot kandidaatstelling, in oktober twee nieuwe leden begroeten, waarmee de raad weer voltallig was. Leon Seijsener uit Roermond en Steven Koridon uit Den Haag. Wij wensen beiden een prettige en effectieve deelname in de cliëntenraad toe.