

Aan CRF
Van Raad van bestuur
Kopie
Datum 6 maart 2019
Betreft **reactie op advies inzake aanpassing organisatiestructuur**

Geachte raad, beste mensen,

Op 25 februari 2019 ontving ik uw advies inzake het voorgenomen besluit aanpassing organisatiestructuur. In deze notitie ga ik zoals verzocht op de diverse inhoudelijke punten in. Het bestuursbesluit is tevens bijgevoegd.

Voor wat betreft **onderdeel 5 (advies)** van voornoemde brief:

- 5.1 Communicatie

Advies CRF

De CRF adviseert u om de cliënten op de hoogte te brengen van het voorgenomen besluit en met name over de variabele clusterindeling. Graag informatie op Extranet en binnen de clusters waar de indeling wordt gewijzigd.

Reactie RvB

Akkoord.

- 5.2 Landelijke kaders blijven leidend bij regio-indeling

Advies CRF

De CRF vindt het bijzonder belangrijk dat er geen verschillen optreden in het aanbod van de dienstverlening en dat de landelijke kaders van ADL-assistentie gevolgd worden. Daarom adviseert de CRF u om hier veel aandacht aan te besteden in de opleiding van de MAA en de ADL-assistent. En dat de informatie hierover op Extranet en Intranet bijgewerkt wordt. De CRF is van mening dat maatwerk op het niveau van de individuele cliënt wenselijk is, maar binnen de landelijke kaders. Zijn DAA, MAA, ADL-assistent en cliënt hiervan goed op de hoogte komt dit ten goede van de kwaliteit van dienstverlening.

Reactie RvB

Dit uitgangspunt is zo ook aangegeven in de adviesaanvraag en de diverse besprekingen, beleidskaders worden (en blijven) centraal gemaakt.

- 5.3 Eindverantwoording bij één persoon

Advies CRF

De CRF vindt continuïteit van deskundigheid en kwaliteit erg belangrijk en adviseert u daarom de eindverantwoordelijkheid over het kwaliteitsmanagementsysteem bij één persoon te beleggen. Dit kan één van de directeuren ADL-assistentie zijn, maar beter nog bij een functionaris kwaliteitsmanagement.

Reactie RvB

Eindverantwoordelijk is in alle gevallen de bestuurder. Ik denk dat hier wordt bedoeld het proces-eigenaarschap en beheer in één hand te houden. Ik deel dat dit wenselijk is, waarbij proces-eigenaarschap 'in de lijn wordt belegd', inderdaad bij een portefeuillehouder DAA. Het beheer ligt in handen van de kwaliteitsfunctionaris.

- 5.4 Functie ambtelijk secretaris onder hoofd Bedrijfsbureau

Advies CRF

De CRF adviseert u de functie ambtelijk secretaris i.v.m. haar neutrale positie onder het hoofd Bedrijfsbureau te laten vallen of indien dit toch tot een te grote span of control van het hoofd bedrijfsbureau leidt, haar eventueel onder het hoofd P&O te plaatsen. De CRF vindt dat de positionering onder de bestuurssecretaris tot belangenverstrengeling zou kunnen leiden.

Reactie RvB

De overweging van de CRF deel ik niet. Van een organisatie als Fokus mag worden verwacht dat zij professioneel leiding geeft en ontvangt. Het besluit staat dit niet in de weg. Het advies wordt niet overgenomen.

- 5.5 Ongevraagd verzwaard Advies (volgens artikel 3 Wmcz lid 1 onder j)

Advies CRF

De CRF adviseert u een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit te voeren een jaar na implementatie van het voorgenomen besluit, en de resultaten te gebruiken bij de evaluatie van deze voorgenomen besluiten. De CRF wil graag betrokken worden bij het kiezen van de onderwerpen van de evaluatie en het opstellen van vragen over de gevolgen voor cliënten door deze organisatieaanpassing. Indien hiervoor een extern bureau wordt ingeschakeld wil de CRF graag betrokken worden bij de keuze van dit bureau.

Reactie RvB

Akkoord.

Voor wat betreft **onderdeel 6 (afspraken advisering vervolg)** van voornoemde brief:

- 6.1

Opmerking CRF

De CRF ontvangt graag een implementatieplan voor de aanpassing van de organisatiestructuur.

Reactie RvB

Akkoord, maakt onderdeel uit van bestuursbesluit.

- 6.2

Opmerking CRF

De CRF maakt graag afspraken met u over het vroegtijdig informeren en het betrekken van de CRF bij de vervolgplannen op het gebied van:

- Het bewerkstellingen van een cultuuromslag. De CRF is van mening dat er een cultuuromslag nodig is om de door u genoemde problemen aan te pakken;

- Beschrijven werkprocessen. De CRF is van mening dat medewerker en cliënten op de hoogte moeten zijn van rollen, taken en bevoegdheden en de landelijke kaders ADL-assistentie.

Reactie RvB

Inhoudelijk zitten we op één lijn maar dit valt buiten de scope van deze adviesaanvraag.

- 6.3

Opmerking CRF

U gaf aan in de CRF-vergadering van 6 februari dat u voornemens bent later dit jaar het kwaliteitsmanagementsysteem aan te passen. De CRF maakt graag afspraken om de CRF hier vroegtijdig bij te betrekken op basis van Wmcz artikel 3, lid 1 onder j.

Reactie RvB

Inhoudelijk akkoord maar dit valt buiten de scope van de adviesaanvraag.

- 6.4

Opmerking CRF

De CRF maakt graag afspraken met u over de wijze waarop de CRF betrokken wordt bij de voorgenomen wijziging van de werkwijze van het Expertiseteam. De CRF ziet graag een uitgewerkt plan voor de wijziging van de werkwijze van het Expertiseteam tegemoet, zodat de CRF conform Wmcz artikel 3 lid 1, d kan adviseren.

Reactie RvB

De werkwijze van het expertiseteam verandert niet inhoudelijk, een wijziging is dan ook niet opgenomen in de voorliggende adviesaanvraag.

- 6.5

Opmerking CRF

U gaf in de vergadering van 6 februari jl. aan dat er onderzoek gedaan wordt naar de klachtenafhandeling. De CRF juicht dit toe, omdat er veel signalen zijn van cliënten over de klachtenafhandeling en het aantal klachten verhoogd is. De intentie van de klachtenregeling was het oplossen van problemen laag in de organisatie, voordat het een klacht wordt. Het tegengestelde lijkt het geval te zijn. De CRF adviseert u de klachtenafhandeling zorgvuldig te onderzoeken en zo nodig de klachtenregeling aan te passen en de CRF hierbij conform Wmcz artikel 3, lid 1 onder k te betrekken. Het gaat hier om verzaamd adviesrecht.

Reactie RvB

Inhoudelijk deel ik deze lijn. De klachtenregeling valt echter buiten de scope van de voorliggende adviesaanvraag. Vanzelfsprekend wordt de CRF op de hoogte gehouden van het verloop van het onderzoek. Mocht daaruit een adviesaanvraag voortvloeien dan ontvangt de CRF die uiteraard.

- 6.6

Opmerking CRF

De CRF maakt graag afspraken om over 1 jaar te evalueren. De CRF stelt voor dat u de CRF vroegtijdig actief betreft bij deze evaluatie.

Reactie RvB

Het betreft hier een evaluatie onder de ADL'ers, de cliënten moeten vanzelfsprekend ook worden bevraagd, dit zal onderdeel uitmaken van de evaluatie zoals bedoeld in uw advies onderdelen 5.5 en 6.7.

- 6.7

Opmerking CRF

De CRF maakt graag afspraken om over 1 jaar te evalueren. De CRF stelt voor dat u de CRF vroegtijdig actief betreft bij deze evaluatie.



Reactie RvB
Akkoord.

Tenslotte

Het geheel overziende overweeg ik dat mijn besluit nagenoeg geheel in de lijn van de adviezen van de CRF ligt en dat aan de gestelde randvoorwaarden in voldoende mate wordt tegemoet gekomen. Ik dank de CRF voor haar medewerking in dit traject en zie er naar uit om de verdere toekomst van Fokus in gezamenlijkheid vorm te geven.

Jeroen Lambriks, raad van bestuur