

Jaarverslag 2019 Clëntenraad Fokus

Voorwoord

Beste cliënten,

Hierbij ontvangt u het jaarverslag 2019 van de Clëntenraad Fokus. Zoals u ziet heeft de CRF het afgelopen jaar niet stil gezeten. Vele onderwerpen hebben de revue gepasseerd en de CRF heeft gevraagd en ongevraagd advies gegeven. Dat is natuurlijk niet het enige wat we gedaan hebben.

Ook hebben we geparticipeerd in allerlei werkgroepen binnen Fokus om ook op die manier onze invloed uit te oefenen. Ik wil u als cliënt bedanken voor de signalen die u ons toestuurt. Blijf dat ook vooral doen want zonder uw signalen kan de cliëntenraad niks aanklaarten binnen de organisatie!
Vriendelijke groet,

Marieke van Gastel
Voorzitter cliëntenraad Fokus



Missie en visie van de cliëntenraad

De cliëntenraad van Fokus (CRF) 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 eruit moet zien, op verschillende levensgebieden, zoals wonen, werken, sociale contacten en dergelijke.

De cliëntenraad 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 2019 was de financiering en dienstverlening van Fokus en de overgangsregeling voor WLZ-indicideerbaren onderwerp van gesprek. De overgangsregeling WLZ loopt eind 2019 ten einde en heeft dus doorlopend de aandacht van de CRF.

Afgelopen jaar heeft de cliëntenraad in zijn jaarlijks gesprek (18 december 2019) met de raad van toezicht van Fokus (RvT) gesproken over personele krapte, effecten en aanpak en het concept meer-jaren-strategisch-beleidsplan van Fokus.

Verder zijn in 2019 de volgende onderwerpen in de vergadering met de raad van bestuur besproken:

- Kaderbrief Fokus 2019
- Jaarplan Fokus 2019
- Signalen m.b.t. cliëntvertrouwenspersoon (CVP)
- Kwaliteitsjaarverslag 2017 en 2018
- Verwijdering EVA-handelingen uit EVA-handelingenoverzicht
- Statutenwijziging
- Concept tweejarplan Fokus 2019-2020
- Personeelstekorten
- Werkwijze comprimeren
- Veiligheid bij inzet flexibel personeel
- Poster ongenoegens
- Voortgangsrapportage t/m Q2 van het Tweejarplan Fokus
- Pilots roosteren
- Opleidingstraject Manager ADL-assistentie ad interim in opleiding
- Concept meer jaren strategisch beleidsplan 2019-2024

De cliëntenraad heeft in 2019 adviezen gegeven over:

- Advies CRF aanpassing organisatiestructuur
- Advies CRF inzake hand- en spandiensten beleid
- Advies cliëntenraad over aanstelling Directeur ADL- assistentie regio Noord/Oost
- Advies cliëntenraad over aanstelling Directeur ADL- assistentie regio Zuid
- Verzwaard advies cliëntenraad betreffende inrichting kwaliteitsmanagementsysteem
- Verzwaard advies CRF betreffende klachtenafhandeling Fokus
- Ongevraagd advies CRF betreffende evaluatieformulier beoordeling- en ontwikkelinstrument ADL-assistent (medezeggenschapsprocedure nog niet afgerond)
- Ongevraagd advies CRF inzet uitzendkrachten
- Diverse adviezen met betrekking tot de aanstelling van managers ADL-assistentie

Een aantal adviezen uitgelicht

Advisering cliëntenraad over de aanpassing van de organisatiestructuur

De adviesaanvraag werd begin december 2018 voorgelegd aan de cliëntenraad en is diverse keren besproken met de bestuurder, de ondernemingsraad en met de raad van toezicht. Een punt van zorg voor de cliëntenraad was vooral of landelijk beleid gewaarborgd blijft bij een regionale indeling van Directeuren ADL-assistentie. Verder heeft de cliëntenraad een aantal schriftelijke vragen gesteld aan de RvB, die naar tevredenheid werden beantwoord. Voor zijn advies heeft de cliëntenraad hulp ingeroepen van een juridisch medewerker van LSR (landelijk steunpunt medezeggenschap). In februari 2019 gaf de cliëntenraad zijn akkoord in een uitgebreide brief met diverse deeladviezen met betrekking tot de uitvoering van het besluit. Waaronder het advies om een cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO) te houden na een jaar.

Advisering cliëntenraad betreffende de klachtenafhandeling Fokus

De cliëntenraad ontving in het begin van het jaar meerdere signalen van klachten van cliënten over de klachtenafhandeling binnen Fokus. In april heeft een delegatie van de cliëntenraad een overleg gehad met de bestuurder van Fokus en de directie van Quasir over de rol van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenafhandeling binnen Fokus. Fokus heeft vervolgens de klachtenafhandeling laten onderzoeken. In juni ontving de cliëntenraad het onderzoeksrapport en een notitie voor een aangepaste klachtenprocedure. In diverse CRF-vergaderingen zijn deze stukken uitgebreid besproken. In de CRF-vergadering van 16 oktober was de bestuurder, Jeroen Lambriks te gast om alle aandachtspunten van de cliëntenraad te bespreken, waarna de cliëntenraad

op 14 november een inhoudelijk verzwaard advies heeft gegeven, dat werd overgenomen door de bestuurder. Het besluit van de bestuurder over het aanpassen van de klachtenprocedure werd begin 2020 genomen.

Advisering cliëntenraad betreffende de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem

In juni van 2019 ontving de cliëntenraad een adviesaanvraag over de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem. Het onderwerp is in september in de overlegvergadering met de bestuurder besproken. Voor de cliëntenraad was het vooral van belang dat de dialoog met de cliënt over de kwaliteit van dienstverlening een plek zou krijgen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem. De cliëntenraad heeft een inhoudelijk verzwaard advies gegeven met verschillende deeladviezen over voor de cliënt belangrijke aandachtspunten.

Daarnaast heeft de cliëntenraad verzocht om evaluatie van het kwaliteitsmanagementsysteem na een jaar. De adviezen van de CRF werden grotendeels overgenomen.

Advisering met betrekking tot de benoeming van Directeuren ADL-assistentie

Voortvloeiend uit de aanpassing van de organisatiestructuur heeft de cliëntenraad gesprekken gevoerd met potentiële kandidaten voor de functie van Directeur ADL-assistentie (DAA) voor regio Zuid en regio Noord/Oost.

Hierbij gebruikte de cliëntenraad als maatstaf een aantal aandachtspunten, waarbij oog hebben voor de eigen regie van de cliënt en de kwaliteit van dienstverlening het zwaarst wogen.

Mevrouw Cuppen (regio Zuid) en Mevrouw Diermanse (regio Noord/Oost) zijn vervolgens aangesteld als DAA.



Overige onderwerpen van gesprek in 2019

In 2019 werd er een flink aantal zaken besproken met de bestuurder, die niet allemaal tot een adviestraject voor de cliëntenraad leidde. Onderwerpen zoals personeelstekorten, de inzet van flexibel personeel en de gevolgen hiervan voor de cliënten kwamen meerdere keren op de agenda van de overlegvergadering met de bestuurder.

Personele krapte en inzet uitzendkrachten

Helaas heeft Fokus net als andere zorgaanbieders last van personeelstekorten. De inschatting is dat door de vergrijzing in Nederland dit nog zal toenemen in de komende jaren. Fokus besteedde veel aandacht aan de personele krapte in 2019 en er werd ook gewerkt aan een beleidsdocument voor inzet van flexibel personeel.

Omdat de cliëntenraad steeds vaker signalen van cliënten ontving over wachttijden door personeelstekort en over veiligheidsaspecten bij de inzet van uitzendkrachten koos de cliëntenraad dit onderwerp tot speerpunt. Het onderwerp is meerdere keren met de bestuurder besproken. Ook in de vergadering met de raad van toezicht was dit een belangrijk onderwerp van gesprek.

Er werden vooral problemen en incidenten gesignaleerd over de inzet van tijdelijke uitzendkrachten op heel korte termijn. In december schreef de cliëntenraad een ongevraagd advies aan de bestuurder om eventuele veiligheidsrisico's voor de cliënten zoveel mogelijk te beperken. De cliëntenraad adviseerde om een protocol op te stellen voor de inzet van flexibel personeel en de communicatie over het personeelstekort aan de cliënten te verbeteren. In 2020 is hier een vervolg aan gegeven.



Scholing cliëntenraad

Om zijn invloed optimaal te leren aanwenden heeft de cliëntenraad in 2019 scholing gevolgd. De cliëntenraad heeft een scholing gevolgd over de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten in zorginstellingen (Wmcz), die in 2020 in zal gaan. Daarnaast heeft de cliëntenraad een teambuilding dag gehad waarin vooral aandacht besteed aan het werken vanuit een gezamenlijke missie en visie en het evenredig verdelen van de taken in werkgroepen.

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 2019 op voordracht van de cliëntenraad lid van 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 blijft 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.



www.facebook.com/ClientenraadFokus



www.twitter.com/Clientenraad_Fokus

CRF leden in 2019

- Marieke van Gastel, voorzitter
- Edwin Nagelsmith, secretaris
- Alyda Griffioen, vicevoorzitter
- Ingrid Lucas
- Irene Kool
- Roelofje Mussche
- Edwin Nagelsmith
- Yolanda Veldkamp
- Leon Seijsener

- Gijsbert van Gils (tot januari 2019)
- Kresjevski (van februari t/m augustus 2019)
- Stefan Meeles (tot augustus 2019)
- Tielemans (tot April 2019)

- Annelien Hartman (vanaf juni 2019)
- Safaa Ayadi (vanaf oktober 2019)