

Stichting Fokus
t.a.v. Dhr. J. Lambriks
Postbus 6124
9702 HC Groningen

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
	1.13/19001.uit	25 februari 2019

Betreft: advies cliëntenraad betreffende uw voorgenomen besluit tot een aanpassing van de organisatiestructuur van Fokus.

Geachte heer Lambriks,

Op 6 december heeft de cliëntenraad (CRF) uw adviesaanvraag betreffende een aanpassing van de organisatiestructuur van Fokus ontvangen. Hierbij ontvangt u, conform Wmcz artikel 3 lid 1 onder d, het advies van de CRF over uw voorgenomen besluit. De CRF heeft het als zeer positief ervaren dat er uitgebreid over de signalering van problemen is gesproken met de heer Lambriks en met de leden van de raad van toezicht van Fokus. De CRF hoopt dat zijn adviezen over de aanpassing van de organisatiestructuur een bijdrage kan leveren aan het oplossen van deze problemen. Verder hoopt de CRF door middel van een constructieve samenwerking een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de verbetering van kwaliteit van dienstverlening.

1. verstrekte informatie

Adviesaanvraag aanpassing organisatiestructuur, versie 1.0
Schriftelijke beantwoording van vragen van de CRF

2. Korte samenvatting adviesaanvraag

U bent voornemens een beperkte wijziging in de structuur van de organisatie te doen, waarmee wordt beoogd een effectievere inrichting van de lijn en ondersteunende diensten om de ontwikkeling van de ADL-assistenten te faciliteren. Dit voorgenomen besluit is onderverdeeld in 13 onderdelen.

3. Gevolgde procedure

- 2 bijeenkomsten over de evaluatie van het herontwerp met de heer Lambriks, leden van het MT en de OR op 23 september en 25 oktober 2018.
- Contact met OR oktober en november 2018 over de evaluatie van het herontwerp
- Overleg met leden van RvT en OR op 7 november 2018
- Adviesaanvraag ontvangen op 6 december 2018
- Eerste bespreking in de CRF-RvB-RvT vergadering van 19 december 2018
- De CRF heeft het LSR ingeschakeld voor begeleiding van het adviestraject.
- De CRF heeft schriftelijke vragen aan de heer Lambriks gesteld, deze zijn op 21 januari 2019 beantwoord.
- Bespreking met de heer Lambriks in een extra vergadering op 6 februari 2019

Proces:

In de adviesaanvraag wordt aangegeven dat de structuurwijziging voorwaarde is om in het vervolgtraject de werkprocessen effectiever in te richten. De CRF verwacht actief betrokken te worden bij het vervolgtraject en komt hier bij punt 6 op terug.

4. Overwegingen

Bij het beoordelen van de adviesaanvraag heeft de CRF een aantal overwegingen en randvoorwaarden meegenomen, namelijk:

- De mate waarin deze aanpassing van de organisatiestructuur bijdraagt aan verbetering van veiligheid en kwaliteit van dienstverlening.
- De mate waarin deze aanpassing van de organisatiestructuur bijdraagt aan de eigen regie van de cliënten en de intentie van het concept van Fokus.
- De signalen de CRF het laatste jaar heeft ontvangen van cliënten over de afhandeling van klachten, het Expertiseteam, de kwaliteit van dienstverlening, bejegening en de communicatie vanuit de ADL-teams.

Daarnaast herkent en erkent de CRF een aantal in de adviesaanvraag genoemde problemen, namelijk:

- Onduidelijke rollen en verantwoordelijkheden van coach en Manager ADL-assistentie (MAA) naast verantwoordelijkheden binnen zelforganisatie.
- Onduidelijkheid bij cliënten en ADL- assistenten bij wie ze waarvoor en wanneer moeten zijn.
- Cliënten en ADL- assistenten hebben als eerste behoefte om de MAA als aanspreekpunt te hebben.
- Een grote workload voor de manager ADL-assistentie (MAA).
- Een grote workload voor de directeur ADL-assistentie (DAA).

5. Advies

5.1 Communicatie:

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.

5.2 Landelijke kaders blijven leidend bij regio-indeling:

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.

5.3 Eindverantwoording bij één persoon

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.

5.4 Functie ambtelijk secretaris onder hoofd Bedrijfsbureau

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 belangenverstremming zou kunnen leiden.

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

De CRF adviseert u een client tevredenheidsonderzoek (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.

6. Afspraken advisering vervolg

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

6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 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 verzwaaard adviesrecht.
- 6.6 Op blz.9 van de adviesaanvraag geeft u aan een proces voor evaluatie van zelforganisatie in gang te zetten in 2019. De CRF wil afspraken maken om de CRF hierbij te betrekken, zodat het perspectief van de cliënten op de zelforganiserende teams meegenomen wordt.
- 6.7 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.

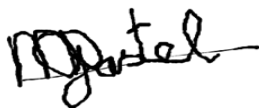
7. Opvolging en vervolgstappen

De CRF ziet van u graag op ieder punt van zijn advies een afzonderlijke en schriftelijke reactie in het door de bestuurder te nemen besluit tegemoet. Ook vraagt de CRF hierbij aan u om uw vervolgplannen uiteen te zetten zodat de CRF hier later op kan reageren.

Daarnaast wil de CRF in de volgende CRF-RvB vergadering op 17 april 2019 concrete afspraken met u maken over de vervolg adviestrajecten betreffende, Klachtenafhandeling, kwaliteitsmanagementsysteem en Expertiseteam.

We zien graag een schriftelijke reactie tegemoet binnen twee weken.

Met vriendelijke groet, namens de CRF,



Marieke van Gastel
Voorzitter CRF