

## Jaarverslag 2020 Clëntenraad Fokus

### Voorwoord



Beste cliënten,

Het jaarverslag van de cliëntenraad ligt weer voor u.

Niemand had kunnen voorspellen, denken of zelfs maar vermoeden dat het jaar 2020 zo zou verlopen. Als iemand had gezegd dat we te maken zouden krijgen met een zo snel om zich heen grijpend virus, een pandemie, overvolle ziekenhuizen en zelfs een lockdown, dan hadden we het niet geloofd.

Toch is dit allemaal gebeurd en iedereen heeft hier last van gehad, verdriet ervaren om verlies van dierbaren en/of om geen contact te kunnen en mogen hebben met anderen.

Deze situatie heeft natuurlijk invloed op ons als cliënten, op de dienstverlening en op Fokus.

De cliëntenraad heeft bijna heel 2020 online vergaderd via Teams. Dat was even wennen, maar gaat ons steeds beter af, hoewel we het directe contact erg missen. Juist als het gaat om besluitvorming, overleggen en discussiëren over belangrijke zaken voor alle cliënten is het directe contact belangrijk. We hebben leren omgaan met de (on)mogelijkheden van dit moment en het online vergaderen heeft ook geresulteerd in sneller overleggen bij spoedzaken en laagdrempelig contact.

De cliëntenraad vindt het erg belangrijk om input te krijgen en contact te hebben met de achterban (alle cliënten van Fokus). We hebben ook afgelopen jaar weer gemerkt dat steeds meer cliënten ons kunnen 'vinden' en willen laten weten wat zij belangrijk vinden. Deze input is belangrijk voor ons zodat we, binnen de regels van de medezeggenschap, een krachtige stem kunnen laten horen.

Wij willen horen, gehoord worden en verbinden en we willen gelijkheid en gelijkwaardigheid, zelfs (of juist) in de afhankelijkheid van onze situatie als cliënt. Dat is waar wij ons als CRF steeds weer voor inzetten.

Veel leesplezier en ik wens iedereen een goed en gezond jaar. Laten we contact houden.

Hartelijke groet

Alyda Griffioen, voorzitter Clëntenraad Fokus

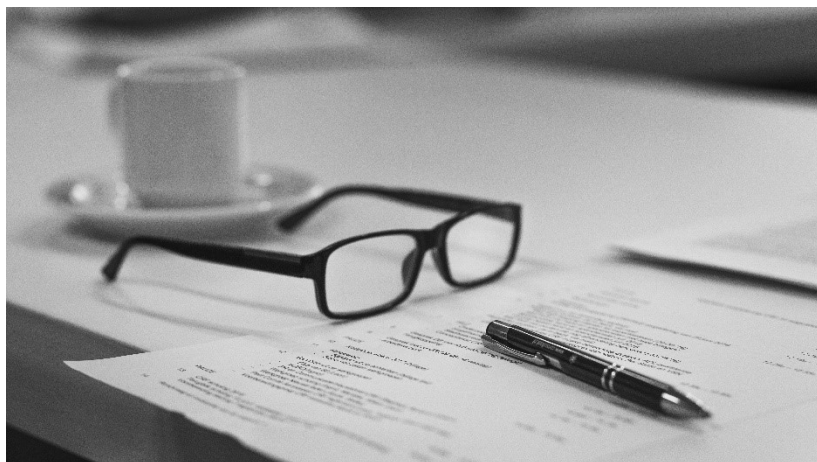
## Missie en visie van de cliëntenraad

De Cliëntenraad 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 2018) 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 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (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 2020 was vooral de overgangsregeling voor WLZ-indiciedeerbaren onderwerp van gesprek. De overgangsregeling WLZ heeft doorlopend de aandacht van de CRF.

Afgelopen jaar heeft de cliëntenraad in zijn jaarlijkse gesprek (16 december 2020) met de raad van toezicht van Fokus (rvt) voornamelijk gesproken over de Covid-19 pandemie, de effecten hiervan op Fokus en wat er van het jaar 2020 geleerd kan worden. Daarnaast is het voorgenomen besluit over de tijdelijke vervanging van de bestuurder uitgebreid aan bod geweest.

## **In 2020 zijn de volgende onderwerpen in de vergadering met de raad van bestuur besproken:**

- Gedurende het hele jaar is Covid-19 en het crisismanagement onderwerp van gesprek geweest met de raad van bestuur
- Kwaliteitsmanagementsysteem (regionale kwaliteitscommissies, leidraad dialoogsessies)
- Kwaliteitsjaarverslag Fokus 2019
- Audit rapportage 2019
- Eindverslag verbetering uitvoering ademhalingsondersteuning
- Evaluatie teamtaken en daaruit voortvloeiend voorgenomen besluit rondom functiedifferentiatie
- Fokus begroting en risicoanalyse
- Meer jaren strategisch beleidsplan Fokus
- Jaarrekening stichting Fokus Exploitatie 2019
- Jaarverslag klachtenafhandeling 2019
- Elektronisch cliënten dossier (ECD)
- Beoordelingsformulier ADL assistenten door cliënten
- Nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018
- Medezeggenschapsregeling cliëntenraad Fokus
- Herijking missie, visie en kernwaarden Fokus
- Voorgenomen roosterbeleid
- Bijgestelde procedure aanstelling/selectie Manager ADL-assistentie
- Teamtaak kwaliteit
- Tweejaarsplan Fokus 2021-2022
- Profiel nieuwe voorzitter raad van bestuur Fokus
- Tijdelijke vervanging voorzitter raad van bestuur

## **De cliëntenraad heeft in 2020 adviezen gegeven over:**

- Advies cliëntenraad over het hitteprotocol
- Preadvies cliëntenraad aangaande teamtaken en functiedifferentiatie ADL-assistenten
- Advies cliëntenraad aangaande bijstelling procedure aanstelling Managers ADL-assistentie
- Diverse adviezen cliëntenraad m.b.t. de aanstelling van Managers ADL-assistentie
- Instemming cliëntenraad met de medezeggenschapsregeling
- Advies cliëntenraad aangaande de benoeming van mevr. A. Boere als tijdelijk vervangend bestuurder Fokus

## **Een aantal adviezen uitgelicht**

### **Advisering cliëntenraad over het hitteprotocol**

Op 24 juni 2020 heeft raad van bestuur het voorgenomen besluit 'hitteprotocol' gedeeld met de cliëntenraad en de ondernemingsraad van Fokus. In zijn advies gaf de cliëntenraad aan dat er voldoende ruimte moet zijn voor de eigen regie van de cliënt op het gebied van zijn eigen welbevinden in zijn eigen woning.

De CRF was van mening dat het woord 'protocol' hier niet op zijn plaats is, omdat het meer om zaken gaat waarover de ADL-assistent de dialoog aangaat met de cliënt. De CRF zou dus graag spreken over 'hitteplan' in plaats van 'hitteprotocol'.

De notitie (stappenplan) 'werken bij hoge temperaturen' is in mei vastgesteld. De adviezen van de CRF zijn grotendeels overgenomen.

### **Preadvies cliëntenraad aangaande teamtaken en functiedifferentiatie ADL-assistenten**

De cliëntenraad ontving eind 2019 ter informatie de uitkomsten van de evaluatie van de teamtaken voor ADL-assistenten. Met als bijlage een voorgenomen besluit naar aanleiding van deze evaluatie, dat was voorgelegd aan de ondernemingsraad van Fokus.

Hierin werd voorgesteld om een aantal aanpassingen te doen in de teamtaken van de ADL-assistenten en twee varianten te maken op de functie van ADL-assistent. De CRF heeft hier inhoudelijk met de bestuurder over gesproken en een ongevraagd preadvies gegeven. In juli 2020 is het voorgenomen besluit aangepast, vanwege de gevolgen van de corona pandemie. In plaats van het eerdere voornemen, worden er een aantal minder ingrijpende aanpassingen gedaan aan de teamtaken.

### **Instemming cliëntenraad met de medezeggenschapsregeling**

Vanaf 1 juli 2020 geldt de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. Uitgangspunt was dat voor 1 januari 2021 iedere organisatie een medezeggenschapsregeling moest hebben. Dat is het document waarin de afspraken tussen de bestuurder en de cliëntenraden zijn beschreven. En het vervangt het instellingsbesluit van de cliëntenraad.

Iedere cliëntenraad heeft instemmingsrecht op de medezeggenschapsregeling.

Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft zich

hier in 2020 mee bezig gehouden in samenspraak met de bestuurssecretaris van Fokus.

Eind 2020 heeft de cliëntenraad instemming verleend aan de medezeggenschapsregeling.

### **Overige onderwerpen van gesprek in 2020**

In 2020 werd er een flink aantal zaken besproken met de bestuurder, die niet allemaal tot een adviestraject voor de cliëntenraad leidde. De Covid-19 pandemie heeft een aantal zaken soms naar de achtergrond geduwd. Toch kwamen onderwerpen zoals de inzet van flexibel personeel, kwaliteit van dienstverlening (kwaliteitsverslag 2019) en hoe de kwaliteit gewaarborgd en gecontroleerd kan worden middels het kwaliteitsmanagementsysteem meerdere keren op de agenda van de overlegvergadering met de bestuurder.



### **Covid-19 pandemie**

In 2020 was de Covid-19 pandemie voortdurend onderwerp van gesprek in de CRF-vergaderingen en de vergaderingen met de bestuurder. De cliëntenraad werd doorlopend op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en een afvaardiging van de cliëntenraad nam deel aan de bijeenkomsten van het Covid-19 crisisteam.

Veel werd gesproken over hygiëne en beschermingsmaatregelen en hoe de cirkel van ADL-assistenten rondom de cliënt verkleind kan worden om het risico op besmetting te verminderen. De CRF gaf steeds input vanuit de praktijkervaringen van cliënten.

Daarnaast is de cliëntenraad in juli op de hoogte gebracht van de negatieve financiële gevolgen van de Covid-19 pandemie voor Fokus.

Voor de cliëntenraad had de pandemie ook als gevolg dat alle overleggen, vergaderingen en bijeenkomsten online plaatsvonden. En een aantal zaken geannuleerd of verzet werden, zoals de Supportbeurs waar de CRF leden normaal gesproken altijd vertegenwoordigd zijn.

## **Herijking missie, visie en kernwaarden Fokus**

De bestuurder kondigde in augustus 2020 aan dat Fokus haar missie, visie en kernwaarden in 2021 wil actualiseren. Dit is een onderdeel van het meerjaren strategisch beleidsplan. Onderzocht wordt of de externe maatschappelijke ontwikkelingen mogelijk van invloed zijn op de huidige missie en visie van Fokus. Aan medewerkers en cliënten gaat in 2021 gevraagd worden hoe zij de huidige missie en visie beleven. Een stuurgroep zal op landelijk en regionaal niveau dit proces begeleiden. Nadat er een (mogelijke) herijking van de missie en visie heeft plaatsgevonden zullen er kernwaarden worden vastgesteld. Vertegenwoordigers van de cliëntenraad nemen deel in deze landelijke stuurgroep en koppelen hierover terug aan de cliëntenraad. Dit proces zal doorlopen in 2021.



## **Beoordelingsformulier ADL-assistent voor cliënten**

De cliëntenraad kreeg in 2019 klachten van cliënten m.b.t. het beoordelingsformulier ADL-assistent voor cliënten en heeft hierover eind 2019 een ongevraagd advies gegeven aan de bestuurder. De cliëntenraad is van mening dat het formulier door cliënten ervaren wordt als hét middel om invloed uit te kunnen oefenen op de kwaliteit van ADL-assistentie die aan hen in hun locatie wordt gegeven en te weinig recht doet aan juist dit onderdeel.

De bestuurder schreef hierover in zijn reactie dat het systeem van beoordelen en ontwikkelen vernieuwd gaat worden na de invoering van de nieuwe ERP systemen. (Dit zijn systemen om de bedrijfsprocessen te digitaliseren) Het formulier wordt voorsnog niet aangepast, maar als alles gedigitaliseerd wordt, is er ruimte om de werkwijze aan te passen. In de nieuwsbrief van Fokus is er aandacht aan het onderwerp besteed. De cliëntenraad wordt betrokken als het beoordelingsformulier aan de orde komt na invoering van de ERP-systemen.

## **Invoering nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018)**

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) werd per 1 juli 2020 ingevoerd. Met de komst van de Wmcz 2018 werden sommige rechten en plichten uitgebreid. De cliëntenraad heeft bijvoorbeeld het recht op instemming gekregen. Dit vervangt het recht op verzwaard advies. Het betekent dat de cliëntenraad moet instemmen op een voorgenomen besluit van de zorgaanbieder, voordat de zorgaanbieder dit kan uitvoeren. Daarnaast is er een medezeggenschapsregeling opgesteld om afspraken tussen cliëntenraad en Fokus vast te leggen.

## **Inzet flexibele krachten bij Fokus**

In 2019 leidde de toename van de inzet van uitzendkrachten tot een aantal signalen dat zaken niet overal goed liepen in de praktijk. De CRF heeft op 13 december 2019 een advies gegeven over de inzet van flexibele krachten binnen Fokus en heeft hierbij aangedrongen op het opstellen van een protocol en het waarborgen van bevoegdheid, bekwaamheid en ingewerkt zijn. Ook is er geadviseerd om de communicatie naar cliënten te verbeteren. De bestuurder heeft hierop gereageerd, maar vanwege de coronapandemie is het onderwerp en verdere communicatie daarover 'van tafel gegleden'. Fokus heeft het in juli 2020 weer opgepakt. Er is een notitie 'werkwijze inzet flexibele medewerkers' vastgesteld, waarin de adviezen van de CRF voor een groot deel zijn meegenomen. Daarnaast is er een voornemen om een structurele interne flexpool op te zetten binnen Fokus.



### **Scholing cliëntenraad**

Om zijn invloed optimaal te leren aanwenden volgt de cliëntenraad ieder jaar scholing. Dit jaar is dit vanwege de Covid-19 pandemie niet doorgegaan. Wel heeft de cliëntenraad een online teambuilding activiteit gedaan, waarin vooral aandacht besteed aan het werken vanuit een gezamenlijke missie en visie en het evenredig verdelen van de taken in werkgroepen. Dit gaf een welkome afwisseling, omdat het voortdurend online vergaderen als zwaar werd ervaren.

### **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 raad van bestuur (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 2020 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](http://www.facebook.com/ClientenraadFokus)



[www.twitter.com/Clientenraad\\_Fokus](http://www.twitter.com/Clientenraad_Fokus)

## CRF-leden in 2020

- Marieke van Gastel, (voorzitter tot september, in december afgetreden)
- Edwin Nagelsmith, (secretaris, vanaf oktober vicevoorzitter)
- Alyda Griffioen, (vicevoorzitter, vanaf oktober voorzitter)
- Annelien Hartman, (vanaf oktober secretaris)
- Safaa Ayadi (lid tot november 2020)
- Irma van Dun (lid vanaf november 2020)
- Irene Kool (lid tot september 2020)
- Ingrid Lucas
- Roelofje Mussche
- Leon Seijsener
- Yolanda Veldkamp