

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

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
	2.4 /19019.uit	4-11-2019

Betreft: verzaard advies cliëntenraad betreffende klachtenafhandeling Fokus

Geachte heer Lambriks,

Op 20 juni heeft de cliëntenraad (CRF) een adviesrapport klachtenregeling Fokus cliënten met oplegnotitie over de evaluatie klachtenprocedure van u ontvangen. In de overlegvergadering van 18 september jl. en in de CRF vergadering van 16 oktober jl. heeft de CRF met u gesproken over de klachtenafhandeling bij Fokus.

Hierbij ontvangt u, conform Wmcz artikel 3 lid 1 onder k, het verzaard advies van de CRF over uw voorgenomen besluit.

1. verstrekte informatie

- adviesrapport klachtenregeling Fokus cliënten
- oplegnotitie evaluatie klachtenprocedure

2. Korte samenvatting adviesaanvraag

In de oplegnotitie staan een aantal verbeterpunten opgesomd met betrekking tot de afhandeling van klachten van cliënten van Fokus. U geeft aan voornemens te zijn deze verbeterpunten over te nemen.

3. Overwegingen

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

- De mate waarin de inrichting van de klachtenregeling bijdraagt aan het veilig kunnen melden van klachten door cliënten.
- De mate waarin cliënten op een laagdrempelige, toegankelijke manier input kunnen geven over de kwaliteit van dienstverlening.
- De manier waarop een klacht wordt afgehandeld.
- De signalen die de CRF ontvangt met betrekking tot de behandeling en afhandeling van klachten van cliënten, bejegening en de communicatie vanuit de organisatie Fokus, m.n. door Directeur ADL-assistentie.

Daarnaast herkent en erkent de CRF een aantal in het adviesrapport genoemde problemen en ziet ook een aantal risico's, namelijk:

- De CRF is het met bijna alle voorgestelde verbeterpunten eens, behalve het verwijderen van de cliëntcontactpersoon (CCP) uit de klachtenregeling.
- De CRF ziet de rol van de CCP in de eerste fase van de klachtenregeling, als er nog sprake is van ongenoegens en niet van een formele klacht als zeer waardevol. De CRF vindt het van belang dat er ruimte is voor de cliënt om zaken, die over de dagelijkse dienstverlening gaan, te kunnen bespreken,

- zeker nu de MAA verder op afstand staat van de cliënt.
- De CRF is van mening dat de neutraliteit en professionaliteit van de direct betrokken medewerkers van Fokus bij het onderzoek naar aanleiding van klachten *moet* worden verbeterd. Het opstellen van werkwijze en procedures, bijvoorbeeld het toepassen van hoor- en wederhoor, zou daar een middel voor zijn.
 - Volgens de CRF is er verwarring over de verschillende fases van de klachtenregeling voor alle betrokkenen. Daarnaast constateert de CRF dat er vaker een zekere rol vervuiling optreedt. Het draagt niet bij aan het veilig voelen van de cliënt bij het melden van een klacht, als de DAA haar rol al in fase twee oppakt. De DAA heeft alleen een rol in de definitieve besluitvorming bij een klacht.
 - Over de taken en rol van de medewerkers van Quasir die nu 'cliëntvertrouwenspersoon' worden genoemd, is veel verwarring. De CRF zou graag zien dat Fokus deze 'CVP' voortaan 'klachtenfunctionaris' noemt en hun taken en rol omschrijft zoals in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg bedoeld wordt. Dat wil zeggen:
 - o Niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft
 - o Zich richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor een klacht
 - o De vrijheid heeft om zijn werkzaamheden zonder inmenging van de zorgaanbieder te verrichten
 - o Klagers ondersteunt en adviseert over hun klachtmogelijkheden, alsmede de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing van de klacht te komen. Deze functionaris kan ook optreden als bemiddelaar.
 - De CRF zou graag zien dat een cliënt indien men dit wenst bijgestaan wordt door een cliëntvertrouwenspersoon die als luisterend oor kan optreden. Deze functionaris zou een onafhankelijke rol moeten vervullen en kan in de rol van luisterend oor zorgen voor de-escalatie. Door de cliënten hun verhaal te laten doen (ventileren) bij de CVP kan er ruimte blijven/ontstaan om met Fokus samen te werken.
 - De CRF wil graag aandacht voor cliënten die niet digitaal onderlegd zijn, een andere manier van melden moet ook mogelijk gemaakt worden.

4. Advies

- 4.1 De CRF adviseert u de scheiding tussen de drie fasen van de klachtenregeling helder en duidelijker aan te geven en hier aandacht aan te besteden in communicatie naar cliënten en medewerkers. Maak duidelijk wat de termen 'ongenoegen' en 'klacht' inhouden.
- 4.2 De CRF adviseert u de CCP in fase één van de klachtenregeling aan te houden, zodat de cliënt een aanspreekpunt heeft over de dagelijkse dienstverlening en in geval van ongenoegens, die nog geen klacht zijn. Er is wellicht een nieuwe beschrijving van de rol van de CCP noodzakelijk.
- 4.3 De CRF adviseert u de huidige CVP voortaan klachtenfunctionaris te noemen en haar de volgende taken en rol toe te kennen:
 - o Niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft
 - o Zich richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor een klacht
 - o De vrijheid heeft om zijn werkzaamheden zonder inmenging van de zorgaanbieder te verrichten
 - o Klagers ondersteunt en adviseert over hun klachtmogelijkheden, alsmede de mogelijkheden onderzoekt om tot een oplossing van de klacht te komen. Deze functionaris kan ook optreden als bemiddelaar.
- 4.4 De CRF adviseert u om taken en rollen van de diverse betrokken medewerkers duidelijker te beschrijven om rol vervuiling tegen te gaan. De DAA is geen klachtenfunctionaris, maar is degene die een schriftelijke beslissing neemt aangaande de klacht.
- 4.5 De CRF adviseert u om een onafhankelijke CVP aan te stellen die als luisterend oor dient voor cliënten tijdens alle fasen van de klachtenregeling.
- 4.6 De CRF adviseert u om de overige verbeterpunten in de oplegnotitie over te nemen.

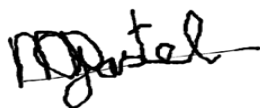
Samenvattend adviseert de CRF u om de klachtenafhandeling bij Fokus aan te passen met in achtneming van bovenstaande adviezen.

5. Opvolging en vervolgstappen

De CRF wil graag meedenken over vorm en inhoud van de communicatie over de klachtenafhandeling en ziet hier graag een uitnodiging voor tegemoet.

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, binnen twee weken.

Met vriendelijke groet, namens de CRF,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. van Gastel'.

Marieke van Gastel
Voorzitter CRF