

Er is ook een [online versie](#) van deze nieuwsbrief, voor als u deze e-mail niet goed kunt lezen.



*Nieuwsbrief Infokus verschijnt minimaal viermaal per jaar en wordt gestuurd naar alle cliënten van Fokus. Dit is nieuwsbrief nummer 4 (13 juli 2020).*

## **1 Van de bestuurder: De vermeende tegenstelling tussen centraal en decentraal**

Een fascinerend fenomeen is onze dubbelzinnigheid tegenover wat vaak wordt genoemd 'centraal'. We zien dit in de politiek terug, Europees is uit en regionaal is in. Terwijl, als we er een beetje over nadenken iedereen echt wel snapt dat grote thema's als klimaat, handel en defensie ook voor iedereen in Europa het beste kunnen worden opgepakt op 'centraal niveau', met wetgeving via Brussel. Maar toch voelt het voor de meesten niet fijn, op afstand wordt er beslist. 'Houden de parlementariërs in Brussel zich wel echt met mijn welzijn bezig?' 'En hoe weten ze nou wat ik belangrijk vind'. Of men denkt 'hoe kan ik invloed uitoefenen op de kwaliteit van mijn leven?'.

Deze dubbelzinnigheid kennen we ook bij Fokus, ons 'Brussel' is 'Groningen'. Al ben ik als bestuurder het merendeel van de tijd op allerlei andere plekken, het fenomeen is er. Ook binnen Fokus wordt soms over 'Groningen' gesproken als een plek waar 'over ons wordt beslist'. Nou ken ik de mensen daar goed en weet dat ze vooral overlopen van betrokkenheid met ADL-assistentie, maar het blijft tegelijk ook de plek waar we beleid en regels maken. Beleid en regels die uiteindelijk niets anders tot doel hebben dan de kwaliteit van onze ADL-assistentie te verbeteren en Fokus duurzaam gezond te houden. Maar de dynamiek van centraal versus decentraal is er dus ook binnen Fokus. In onze kantoren wonen geen cliënten, 'dus hoe weten ze dan wat goed voor me is?'. Ik durf wel te zeggen dat we dat in algemene zin best goed weten, we doen het al ruim veertig jaar samen tenslotte. Andere ankers zijn constante dialoog over de assistentie en het op afroep borgen van die assistentie. Nu gaan we een volgende stap maken, met decentrale kwaliteitscommissies. In de regio gaan we samen met cliënten in de kwaliteitscommissies de kwaliteit van de assistentie bespreken, en naar ik hoop voorstellen maken voor verdere verbetering daarvan. Verderop in de nieuwsbrief leest u daarover. En binnenkort volgt meer concrete informatie over de inrichting van die commissies. En hierin komt mooi naar voren dat wij mij betreft de vermeende tegenstelling ook niet bestaat. Centraal en decentraal is juist een mooi samenspel. In 'Groningen' (ons 'Brussel') worden alle gegevens verzameld ten aanzien van kwaliteit, wachttijden, klachten, bekwaamheidsoverzichten noem maar op, een schat aan informatie. We ontwikkelen onze ICT-systemen in rap tempo om deze informatie te ontsluiten en aan te bieden aan de projecten en regionale kwaliteitscommissies. Het zou onmogelijk zijn dit op honderd verschillende plekken in het land afzonderlijk in te richten, zie hier de kracht van centraal. Maar de informatie gaat pas leven, krijgt pas echte waarde, als ze in de regio wordt gebruikt om met de direct betrokkenen te werken aan kwaliteit. Het is al veel vaker gezegd, 'ons moment van de waarheid is het directe contact tussen de cliënt en een individuele ADL-assistent'. Voor mij betekent dat ook dat we hen de informatie geven om hier, in die regionale commissies, mee aan de slag te gaan.

*Jeroen Lambriks, bestuurder*

## 2 Laatste nieuws over Fokus en coronavirus blijft te vinden op website

Hoewel verschillende maatregelen rondom het coronavirus zijn versoepeld, blijft het belangrijk om alert te zijn en de hygiënerichtlijnen en (indien van toepassing) de coronastappenplannen strikt toe te passen. Alleen op deze manier kunnen we er alles aan doen om besmettingen te voorkomen. Dat is belangrijk voor de veiligheid en gezondheid van cliënten en medewerkers!

De laatste informatie en alle belangrijke documenten kunt u nog steeds vinden op [de website van Fokus](#). Wel zal de frequentie waarin nieuwe berichten worden geplaatst naar beneden gaan.

In de update van afgelopen week kunt u onder andere lezen over waar u aan moet denken bij het op vakantie gaan naar het buitenland.

## 3 Jaarverslag 2019 gepubliceerd

Het jaarverslag en de jaarrekening over 2019 zijn eind mei gepubliceerd op de website van Fokus. In deze documenten doet Fokus verslag over het kalenderjaar 2019. [Klik hier om ze te bekijken](#).

Naast het (algemene) jaarverslag maakt Fokus ook jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag. Kwaliteit van dienstverlening ontstaat in het moment tussen cliënt en ADL'er. Het valt niet mee om kwaliteit te meten, toch kent Fokus diverse meetinstrumenten; indicatoren die iets zeggen over de kwaliteit en de beleving ervan. Voorbeelden daarvan zijn de interne en externe audits. In 2019 waren de audits gekoppeld aan het kwaliteitskader. In het Auditverslag 2019 kunt u de resultaten van de audits, de aanbevelingen en de reactie van de directeurs ADL-assistentie lezen. Ook in 2020 vinden interne en externe audits plaats, gekoppeld aan de pijler veiligheid van het kwaliteitskader. [Het Kwaliteitsjaarverslag 2019 en het Auditverslag 2019 kunt u lezen op het extranet van Fokus](#).

## 4 Jaarverslag cliëntenraad op extranet

Ook de Cliëntenraad Fokus (CRF) brengt jaarlijks een jaarverslag uit. Dit jaarverslag is te vinden op [het extranet van Fokus](#). Het verslag is onder redactionele verantwoordelijkheid van de cliëntenraad samengesteld.

## 5 Vereenvoudiging door nieuw kwaliteitsmanagementsysteem

Onlangs is in het beleidsdocument Kwaliteitsmanagement vastgesteld over te gaan tot een vereenvoudiging van het huidige kwaliteitsbeleid. Hieraan is samen hard gewerkt door cliënten, ADL-assistenten en management. Het is de bedoeling om het kwaliteitsmanagement meer ondersteunend te maken voor de ADL-assistenten, om zo meer te kunnen leren van ervaringen. Daarnaast is er binnen de zogenoemde ICT-roadmap een project kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), om kwaliteit ook met de juiste ICT-voorzieningen optimaal te kunnen ondersteunen.

Het nieuwe kwaliteitsmanagement is gebaseerd op de vier inhoudelijke pijlers uit het *Kwaliteitskader ADL-assistentie in ADL-clusters*, dat in 2018 is opgesteld. Naast de zogenoemde PDCA-cyclus wil Fokus meer de nadruk leggen op de dialoog over én de beleving van kwaliteit door cliënten en medewerkers.

Om het kwaliteitsmanagement dichterbij het primair proces (de dagelijkse ADL-assistentie) te brengen, worden regionale kwaliteitscommissies in het leven geroepen. Ook worden de teamtaken waar nodig hierop aangepast. In de regionale kwaliteitscommissies komen ADL-assistenten, managers ADL-assistentie en cliënten. Om gemotiveerde en geschikte kandidaten hiervoor te kunnen benoemen, wordt een sollicitatieprocedure gehouden. Binnenkort volgt hierover meer informatie op het medewerkersportaal (medewerkers) en extranet (cliënten).

## 6 Proef met 'slimme pieper' uitgebreid

Collectieve voorzieningen van Fokus is bezig met innovatie van het alarm-intercomsysteem. Sinds eind vorig jaar wordt er proefgedraaid met een zogenoemde slimme pieper in de projecten Eindhoven Grasrijk en Elst Westeraam. De slimme pieper heeft als basis een smartphone met een app in een gecontroleerde omgeving.

Het was even wennen voor de ADL'ers van de deelnemende projecten, maar inmiddels willen ze niet meer zonder. De slimme pieper heeft veel voordelen. Zo kun je oproepen van de cliënt mobiel beantwoorden, kunnen ADL'ers onderling met de slimme pieper communiceren en heb je het 'huisscherm' altijd op zak. De eerste resultaten van de proef zijn dan ook zeer positief en het managementteam is akkoord gegaan om de proef uit te breiden met enkele projecten. Daarnaast wordt er een proef gehouden aan cliëntkant. Wordt vervolgd!

## 7 Informatie vanuit Fokus in principe digitaal

Verreweg de meeste cliënten ontvangen deze nieuwsbrief en andere informatie vanuit Fokus digitaal. Er is echter een klein aantal dat nieuwsbrieven c.s. nog via de post ontvangt. Dat betreft voor het merendeel cliënten die wel een mailadres hebben, maar ooit hebben aangegeven de nieuwsbrief per post te willen ontvangen. Daaraan komt vanaf uiterlijk 1 januari 2021 in principe een einde. 'In principe', omdat er in overleg uiteraard een uitzondering mogelijk is. Er zijn meerdere redenen om nu volledig op digitaal communiceren over te gaan. Zo is het van belang bij de ontwikkeling van een digitaal cliëntendossier. Daarnaast kunnen we u sneller van de meest actuele informatie voorzien, is het minder bewerkelijk en ook nog eens milieuvriendelijker.

Heeft u nog geen mailadres aan Fokus doorgegeven, doe dat dan alsnog en stuur uw mailadres naar [wonen@fokuswonen.nl](mailto:wonen@fokuswonen.nl).

## 8 Kruikenstandaard weer verkrijgbaar

In de nieuwsbrief van begin dit jaar schreven we over het belang van het veilig gebruiken van een warmwaterkruik. Dit om ongelukken te voorkomen. Het protocol rondom het gebruik van de kruik geeft aan dat aan voorwaarden moet worden voldaan, zoals water van max. 80° C, een warmwaterkruik van rubber, een kruikenstandaard om de kruik in op te hangen alvorens deze te vullen en een beschermhoes. Kort na die nieuwsbrief bleek een kruikenstandaard niet overal goed verkrijgbaar. Inmiddels is dat wel weer het geval via [www.kruikwinkel.nl](http://www.kruikwinkel.nl).

## 9 Beschikbare woningen op website

U kunt het actuele aanbod van Fokuswoningen bekijken [op onze website](#). Bovendien kunnen kandidaten desgewenst direct reageren op een woning waarvoor men belangstelling heeft. Het is ook mogelijk u op de site aan te melden voor een automatisch berichtje bij een

vrijkomende woning in een Fokusproject van uw keuze. Zodra er dan een woning beschikbaar komt, ontvangt u automatisch een e-mail.

## 10 Kijk ook regelmatig op extranet

Kijk voor actuele informatie ook regelmatig op het extranet van Fokus. Heeft u nog geen inloggegevens of bent u deze kwijt, vraag deze dan aan door op [de startpagina van het extranet](#) een 'account' of opnieuw uw wachtwoord aan te vragen.

Voor het actuele nieuws rondom het coronavirus kunt u terecht op [de website van Fokus](#). Daar worden regelmatig updates geplaatst, staan de meest relevante documenten en zijn vragen + antwoorden geplaatst.

## 11 Cliënten starten website met tips

Tot slot van deze nieuwsbrief brengen we graag een mooi initiatief van (mede) enkele Fokuscliënten onder uw aandacht. Ze zijn de website [www.verminderbeperking.nl](http://www.verminderbeperking.nl) begonnen. De site is bedoeld als 'ontmoetingsplek' voor mensen met een lichamelijke beperking en elke hulpgever. Check de site voor tips, vragen, behoeften aan innovaties en handige informatiebronnen.



[www.fokuswonen.nl](http://www.fokuswonen.nl)