



Afzendadres: Furkplateau 15, 3524 ZH Utrecht

Aan de leden van de Cliëntenraad

Betreft Besluit reorganisatie Herstructurering Zorgmodel en Ondersteuning van de toekomst

Datum 2 februari 2017 Kenmerk 17.0005/JB

Geachte leden van de Cliëntenraad,

Op 19 januari 2017 heeft u positief geadviseerd over:

- Adviesaanvraag Herstructurering zorgmodel
- Adviesaanvraag-Staf Ondersteuning van de Toekomst

Op basis van de adviezen van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad zijn de volgende besluiten genomen:

*Besluit Herstructurering zorgmodel*

*De raad van bestuur heeft op 20 januari 2017 besloten om een reorganisatie door te voeren waarbij wordt gekozen voor een nieuwe organisatie inrichting om een toekomstbestendige organisatie te creëren. De achtergrond van de reorganisatie is organisatorisch en kwaliteit gedreven en vloeit voort uit de ambitie en positionering van Lister en landelijke en regionale ontwikkelingen. De reorganisatie heeft tot gevolg dat functies vervallen en nieuwe functies ontstaan. Deze reorganisatie zal per saldo niet leiden tot een terugval in aantal arbeidsplaatsen.*

*Besluit Ondersteuning van de toekomst*

*De raad van bestuur heeft op 20 januari 2017 besloten om een reorganisatie door te voeren binnen de staf. Deze reorganisatie van de staf is zowel inhoudelijk als financieel gedreven. Om de professionele ruimte in het primaire proces maximaal te faciliteren worden de ondersteunende diensten op onderdelen anders georganiseerd. De reorganisatie heeft tot gevolg dat functies vervallen en nieuwe functies ontstaan en dit heeft personele gevolgen.*

*Op 1 februari 2017 heeft de raad van toezicht ingestemd met deze twee besluiten.*

We waarderen de grondige wijze waarop de Cliëntenraad de voornemens tot reorganisaties op hun waarde heeft beoordeeld en de constructief kritische adviezen die hieruit voortvloeien.

Hieronder gaan wij in op de adviezen die de Cliëntenraad heeft gegeven. Waar relevant is de reactie ook verwerkt in het definitieve besluit Herstructurering Zorgmodel dan wel het definitieve besluit Ondersteuning van de toekomst.

Graag lichten we onze reactie op uw adviezen toe in de OV van 29 maart 2017.

## **Reactie raad van bestuur op advies CR over het voorgenomen besluit Herstructurering zorgmodel**

### **Advies 1**

Hoe de nieuwe functies er in de praktijk uitgaan zien is nog niet duidelijk. Het is van groot belang dat cliënten weten wat ze kunnen verwachten van de nieuwe functionarissen. Het is de taak van de raad van bestuur om ervoor te zorgen dat cliënten hierover goed worden geïnformeerd.

De communicatie naar cliënten willen we op minstens twee manieren vormgeven.

Ten eerste zullen locatiehoofden cliënten schriftelijk informeren over de reorganisatie, waarbij zij gedetailleerde informatie verstrekken over de personele wisselingen waar de cliënt mee te maken krijgt.

Daarnaast organiseren we in de eerste helft van 2017 2 à 3 bijeenkomsten waarin de raad van bestuur in gesprek gaat met cliënten over het nieuwe zorgmodel, in het bijzonder Huis op orde/hoofd op orde. Cliënten kunnen zich voor deze bijeenkomsten opgeven. De gespreksavonden over de film Samenwerken aan herstel nemen we hierbij als voorbeeld.

### **Advies 2**

Woonondersteuners hebben geen begeleidingsrol. Wanneer stopt het ondersteunen en begint het begeleiden? Is het onderscheid niet te 'kunstmatig'? De raad wil graag dat na een jaar na invoering een onderzoek wordt gehouden of het wel werkt.

Woonondersteuners zullen cliënten ondersteunen bij het op orde brengen en houden van de directe leefomgeving van de cliënt die daar zelf teveel moeite mee heeft. Zij hebben daarbij geen rol in de ontwikkelingsgerichte begeleiding, maar zullen in de praktijk cliënten gaandeweg wel wegwijs maken in het op orde houden van hun leefomgeving.

Daarnaast zullen wij de werkzaamheid en de effectiviteit van de nieuwe profielen tussentijds evalueren, zodat het beleid daar waar nodig kan worden bijgesteld. Medio 2018 lijkt ons voor deze evaluatie een geëigend moment.

### **Advies 3**

De Cliëntenraad constateert een groot verschil in opleidingseisen tussen de woonondersteuner en cliëntcoach. Doet dit wel recht aan het werk? Wordt er niet teveel nadruk op de opleiding van de cliëntcoach (HBO+) gelegd? Levenservaring is misschien wel belangrijker.

We onderschrijven de opmerking van de Cliëntenraad. In onze optiek is een bepaalde levenservaring van belang voor het uitoefenen van alle functies.

Inmiddels is besloten tot de functienaam herstelcoach, waar we als werktitel cliëntcoach gebruikten.

#### **Advies 4**

De 'peerworker' is een functie in ontwikkeling. Tot nu toe is er onduidelijkheid over de exacte inhoud van de functie. Wat is de relatie met de cliëntcoach en de woonondersteuner? Is er overleg? Wie gaat dat coördineren nu de cozo wegvalt? Het locatiehoofd? En speelt de cliënt hierin ook een rol? De cliënt lijkt in de adviesaanvraag 'verdwenen'. In de tekst komt het woord nauwelijks voor.

De Cliëntenraad staat nog steeds achter de notitie 'Cliënteninvloed' en had hier graag meer van teruggezien in de adviesaanvraag.

De raad adviseert om de peerworker functie na een jaar te evalueren en daarbij ook cliënten te betrekken.

De peersupport werker is lid van het team maar heeft geen eigen caseload. Zo kan de peersupport werker flexibel worden ingezet wanneer een cliënt hier behoefte aan heeft. In dat opzicht is de peer support werker te vergelijken met de trajectbegeleider Werk.

De coördinatie van taken binnen het team zijn in het nieuwe model de verantwoordelijkheid van de medewerker en van het team. Het is onze overtuiging dat juist door deze taken niet bij een aparte functionaris te beleggen medewerkers hun verantwoordelijkheden zullen nemen. Waar nodig wordt een team gecoacht in het zelf coördineren van de werkzaamheden.

Daarnaast zullen wij de effecten van de reorganisatie tussentijds evalueren, zodat het beleid daar waar nodig kan worden bijgesteld. Medio 2018 lijkt ons voor deze evaluatie een geëigend moment.

#### **Advies 5**

In de Centrale onafhankelijke commissie horen ook cliënten. Hierbij niet alleen cliënten van Enik betrekken, 20 % van de bezoekers van Enik is cliënt van Lister.

We nemen het advies van de Cliëntenraad over. Op voordracht van de Cliëntenraad zal een cliënt deelnemen aan de onafhankelijke commissie voor selectie van peer support werkers.

#### **Advies 6**

In de vergadering van 30 november 2016 deed de Raad van Bestuur de toezegging dat 'zorgen voor' mogelijk blijft. Taak van de woonondersteuner. Raad van Bestuur belooft dat in de tekst deze mogelijkheid expliciet wordt vermeld.

In het definitieve besluit is opgenomen dat Lister zich ook in het nieuwe zorgmodel verantwoordelijk voelt voor de zeer kwetsbare cliënten. Daarnaast is expliciet gemaakt dat woonondersteuners met het overnemen van huishoudelijke taken nog steeds 'zorgen vóór' de cliënt als dat nodig is.

#### **Advies 7**

Het Cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat er nog steeds eenzaamheid is, net als vroeger. Dit los je niet op door de inzet van peerworkers en het stimuleren van dagbesteding. De verwachtingen hiervan zijn wellicht te hoog. Het moet een punt van aandacht blijven!

We onderschrijven de oproep van de Cliëntenraad om aandacht te hebben voor eenzaamheid onder cliënten. Om deze eenzaamheid te doorbreken ondersteunen peer support werkers cliënten om een sociaal leven op te bouwen in de wijk en met hun naasten of op andere manieren een sociale plek in de samenleving te creëren.

De ervaringen die we op de locatie Leidsche Rijn West hebben opgedaan met een kwartiermaker in de wijk nemen we hierbij als voorbeeld. Deze kwartiermaker gaat met cliënten de wijk in om contacten te leggen met burens en deel te nemen aan activiteiten in de wijk. Ook het 'naar binnen halen van de buurt' verloopt bij deze locatie zeer succesvol: meerdere vrijwilligers uit de buurt verrichten al enige tijd samen met cliënten werkzaamheden op de locatie.

#### **Advies 8**

De Cliëntenraad heeft grote moeite met de term: 'genormaliseerd'. Graag deze term niet meer gebruiken.

In het definitieve besluit is de term 'genormaliseerd' vervangen door 'het leiden van een zelf vormgegeven leven'. Hiermee willen we tot uiting brengen dat we het van groot belang achten dat mensen die bij Lister begeleiding vragen een zo klein mogelijk deel van de dag als cliënt worden benaderd en hospitalisatie zoveel mogelijk wordt voorkomen.

#### **Advies 9 en 10**

Een groot aantal cliënten kan slecht tegen veranderingen. De Cliëntenraad dringt er bij de Raad van Bestuur op aan om dit niet te vergeten en er rekening mee te houden. De begeleiding van Lister moet maatwerk blijven. De Cliëntenraad blijft de ontwikkelingen op dit punt kritisch volgen.

De term 'zelfredzaamheid' roept vragen op: voor sommigen is het niet weggelegd. Ook in de betekenis van 'voorkomen dat mensen afhankelijk worden van professionele zorg' kunnen vraagtekens worden gezet: vertrouwen is erg belangrijk en dat impliceert een nauw contact.

Verder weten we allemaal dat autisten van slag raken bij steeds wisselende begeleiders.

Wederom: maatwerk staat bij de Cliëntenraad bovenaan!

Een van de doelen van het nieuwe zorgmodel is om nog meer maatwerk aan cliënten te geven dan we nu al doen. De volgende componenten van het model dragen hieraan bij:

- We vergroten de professionele ruimte van medewerkers en faciliteren hen bij het gebruiken van deze ruimte. Zo kunnen zij flexibel inspelen op de individuele vraag van cliënten.
- We leiden medewerkers op tot volwaardige gesprekspartner van andere zorgverleners van de cliënt. Zo zullen zij beter in staat zijn om de zorgvraag van een cliënt centraal te houden in zowel begeleiding als behandeling.
- Peer support werkers kunnen flexibel inspelen op de behoefte van de cliënt om deel te nemen aan de samenleving omdat zij geen vaste caseload hebben. Met deze rol dragen peer support werkers ook bij aan de invloed van cliënten zoals die beschreven staat in de notitie Cliënteninvloed.
- Woonondersteuners maken het voor cliënten mogelijk om prioriteit te geven aan het ondernemen van activiteiten buitenshuis, omdat zij het huis op orde houden van cliënten die daar zelf teveel moeite mee hebben.

## **Reactie raad van bestuur op advies CR over het voorgenomen besluit Ondersteuning van de toekomst**

### **Advies 1**

De Cliëntenraad begrijpt dat het Centraal Bureau moet worden afgeslankt. Lister kiest daarbij o.a. voor decentralisatie van taken naar de locaties. Voor de raad is het moeilijk in te schatten wat dit voor de locaties betekent en of tegen de extra taken evenredig veel mensen staan.

De Cliëntenraad waarschuwt voor eilandvorming. Lister is één organisatie. Daarom het advies aan de Raad van Bestuur om goed te investeren in het bewaren van de eenheid.

Zorg op maat vraagt om locaties op maat. We willen locaties dan ook zoveel mogelijk ruimte geven om passende invulling te geven aan de zorg.

We achten het wel van belang om de visie van Lister op herstelondersteunende zorg te borgen bij alle medewerkers. Dit doen we door waar nodig Listerbreed beleid te ontwikkelen, de kwaliteit van zorg te bewaken en vanuit de afdeling Communicatie te werken aan de verbinding tussen medewerkers.

### **Advies 2**

De koppeling beleidsmedewerkers (adviseurs)-locatie wordt losgelaten. Alles draait om het primaire proces. De raad vraagt zich af hoe je als beleidsadviseur feeling houdt met het primaire proces?

In de functiebeschrijving van Beleidsadviseur KZ is verbinding met het primaire proces een belangrijk aspect. Medewerkers zullen hier zelf vorm aan geven en waar nodig worden gecoacht door hun leidinggevende.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Jan Berndsens  
Raad van bestuur