

NOTULEN VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD ABRONA D.D. 10 mei 2017

Aanwezig	:	Ernst Blankestijn (EB) voorzitter, Ron van Dort (RvD), Joost Blauw (JB), Jan Torqu� (JT), Flori Bets (FB), Frits Kramp (FK), Siebe Dijkgraaf (SD), Jan Neels (JN), Melanie Bogchelman (MB), Jan Duenk (JD), agendapunt 4
Afwezig	:	Ghislaine Fenstra (GF)
Verslag	:	Lineke Meijerink (LM)

1. Opening en vaststelling agenda

Er zijn geen aanvullingen op de agenda.

2. Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 22 maart 2017

Tekstueel en naar aanleiding van:

Pag. 1. Punt 4a. Onderzoek naar dagbesteding binnen de WLZ. De notitie wordt vandaag niet besproken omdat de resultaten nog niet bekend zijn. Wanneer dit zo is, wordt deze notitie eerst aan de CCA aangeboden en vervolgens aan de CFA.

Pag. 2. Punt 4a. Financiële en strategische gevolgen als gevolg van de verbouw wensen van de Valkenier en de Reiger zijn (10 mei 2017) in de financiële commissie van de CFA besproken.

Pag. 3. Punt 8. Abrona mailadressen, CFA en lokale familieraden. De Abrona mailadressen voor de CFA zijn aangevraagd. LM vraagt bij de servicedesk van Abrona na wat de status is. De lokale raden hebben ook het voorstel voor aanmaak van Abrona mailadressen ontvangen. Reacties worden op dit moment door LM ontvangen en de mailadressen worden op korte termijn aangemaakt en gecommuniceerd.

Pag. 3. Punt 8. LM informeert de lokale raden van de Planetenlaan en Sterrenberglaan 70, dat JN vanuit de CFA hun (nieuwe) contactpersoon is.

Na een aantal tekstuele wijzigingen worden de notulen vastgesteld.

Actielijst: De actielijst wordt geschoond.

3. Kerndocument Kwaliteitskader GHZ: 2017-2020

(Toelichting door Mattie Schreuders, beleidsmedewerker Abrona)

MS licht toe dat Abrona al sinds jaren via het Kwaliteitskader werkt. Het nieuwe voorliggende Kwaliteitskader heeft als groot voordeel dat het werkt middels 4 bouwstenen waarmee de organisatie wordt aanzet om te kijken van binnen uit. Het proces wordt opgebouwd vanuit de organisatie. De bouwstenen bevatten evaluaties, cliëntervaringen ("Dit vind ik ervan") en zelfreflectie van teams. Uiteindelijk resulteert dit in een rapport op organisatieniveau. 24 andere organisaties zijn op diverse locaties gestart met zogenaamde "proeftuinen". Abrona start hier dit jaar mee. 2017 wordt gezien als een experimenteel jaar waarin MS fungeert als procesbegeleider. Er wordt gewerkt met diverse projectgroepen. Op dit moment wordt een handreiking voor de teams geschreven, die medio juni met de teamleiders wordt besproken.

Vervolgens wordt de informatie vanuit de teams verzameld en besproken en wordt bepaald hoe het kwaliteitsrapport eruit moet zien. Dit rapport moet medio februari 2018 gereed zijn. Daarna wordt het besproken met de adviesorganen en de Raad van Toezicht.

De CFA stelt de volgende vragen:

- Worden cliënten gecoacht bij het beantwoorden van de vragen? MS geeft aan dat er met cliënten en verwanten in gesprek wordt gegaan over de scores. Dit kan in een lokale raad of tijdens een huiskameroverleg. Hiernaast geeft MS aan dat juist het doorvragen bij het stellen van vragen aan cliënten belangrijk is.
- Is een kwaliteitstoetsing van de eigen organisatie door eigen medewerkers aan te raden? Wordt de familie erbij betrokken en in welke vorm?
MS antwoordt dat het gesprek plaatsvindt in aanwezigheid van de cliënt en zijn/haar vertegenwoordiger. Er is ruimte voor lokale "inkleuring". Het uitgangspunt is om het gesprek op een zo goed mogelijke wijze met elkaar aan te gaan. Teams moeten vanuit Zelforganisatie in staat zijn te reflecteren op eigen functioneren.

- Waarom heeft Abrona niet gekozen voor een opzet op projectbasis voor het eerste jaar? De teams hebben al veel op hun bordje en dit komt er als verantwoordelijkheid extra bij. MS geeft aan dat dit besluit nog niet is genomen en dat dit wordt besproken met de projectleider (Manager Behandeling en Expertise, Ineke Bootsman). Als de bouwstenen zijn uitgewerkt wordt hierover besloten. Verder geeft ze aan dat het proces belangrijker is dan het eindrapport.

De CFA vraagt aan MS om lokale raden zo goed mogelijk actief te informeren. MS maakt een flyer die aan de lokale raden wordt gestuurd via email. LM maakt via outlook een distributielijst aan. De uitvoering van het Kwaliteitskader is niet adviesplichtig.

4. Overleg met Jan Duenk

4a. Mededelingen

JD heeft geen extra mededelingen buiten de al aan de CFA toegezonden stukken.

4b. Vragen en antwoorden

- N.a.v. het jaarverslag cliëntvertrouwenspersoon Abrona 2017 spreekt de CFA haar zorg uit over het vastleggen en nakomen van afspraken. JD geeft aan deze zorg te delen. Hij voegt toe, dat waar hij voorheen alleen het jaarverslag met de CVP besprak, het verslag nu ook met managementteam en de teamleiders wordt besproken. Op deze manier worden aandachtspunten besproken met de medewerkers die verantwoordelijk zijn om de afspraken na te komen. LM nodigt de CVP uit voor de junivergadering van de CFA voor de toelichting en bespreking van het jaarverslag.
- In de financiële commissie van de CFA is de verbouwingsinvestering van de Valkenier en de Reiger besproken. Beslissingen op strategisch en langere termijn niveau worden aangeboden ter advisering aan de CFA. JD licht toe dat analyse van wachtlijsten, bevolkingsontwikkelingen, initiatieven van collega organisaties worden betrokken bij deze lange termijn beslissingen. Een goede mix van aanbod in de regio is van belang, terwijl tegelijkertijd afstemming met collega instellingen niet is toegestaan volgens de wet. Deze analyse geldt niet alleen voor de Reiger en de Valkenier maar voor alle beslissingen over locaties en vastgoed. Directe consequenties en vraagstukken voor de locatie worden aan de lokale raad ter advisering aangeboden. Dit is qua adviseringstraject het uitgangspunt volgens de (nieuwe) reglementen Medezeggenschap. Vanuit de CFA wordt de vraag gesteld hoe Abrona eventuele samenwerking met zorgaanbieders op bijvoorbeeld het gebied van verpleegzorg en psychiatrie ziet. JD geeft aan dat Abrona hier positief tegenover staat, maar dat het qua financiering (wie betaalt wat?) in de praktijk soms wat lastig is te realiseren.
- De planning van de realisatie van de ondersteuningsplannen moet worden verbeterd. JD volgt en stimuleert dit proces.
- Scan Kwaliteit van Arbeid; De CFA volgt de uitvoering nauwgezet. In de eerste uitkomsten is te zien dat interventies resultaat hebben. JD adviseert de CFA om eventueel Jan Klaver als verantwoordelijke voor de scan in een CFA vergadering uit te nodigen.
- De CFA meldt dat Mattie Schreuders Kerndocument Kwaliteitskader GHZ: 2017-2020 in de vergadering heeft toegelicht en dat de CFA haar de suggestie heeft meegegeven om de teams projectmatige ondersteuning te bieden. De CFA spreekt haar zorg uit dat teamleiders teveel verschillen, waardoor informatie soms niet tijdig en op de juiste plek terecht komt en heeft aan MS gevraagd de lokale raden direct te informeren. JD geeft aan het positief te vinden dat de sector zelf heeft gekozen voor dit Kwaliteitskader en dat het een traject is dat waargemaakt moet worden.

4c. Rondvraag

De CFA vraagt wat de stand van zaken is van het betrekken van de CFA bij de productdefiniëring. JD vraagt aan Désirée Hoogstraten wat de planning is en dit te communiceren met de CFA.

5. Notulen van de vergadering van het MT d.d. 20 maart 2017

Voor kennisgeving aangenomen.

Notulen van de vergadering van het MT d.d. 18 april 2017

Voor kennisgeving aangenomen.

Notulen van de vergadering van de CCA 11 januari 2017

Voor kennisgeving aangenomen.

Notulen van de vergadering van de CCA 15 februari 2017

Voor kennisgeving aangenomen.

Notulen van de vergadering van de CCA 15 maart 2017

Voor kennisgeving aangenomen.

Notulen van de OV vergadering van de OR 21-2-2017

Voor kennisgeving aangenomen.

Notulen van de OR vergadering 7-3-2017

Voor kennisgeving aangenomen.

6. (concept) verslag CFA achterbanavond ECD, 13 april 2017

De CFA heeft de avond ervaren als een informatieve en geslaagde avond. De opkomst was hoog en de avond was goed georganiseerd. In de diverse groepen zijn er door verwanten kritische en inhoudelijke aandachtspunten ingebracht en vragen gesteld. Verwanten hebben de behoefte om de verdere uitwerking samen met de cliënten op de eigen locaties te bespreken. MB voegt toe dat deze wens ook wordt geuit door cliënten bij het bezoeken door het ECD café aan diverse locaties. Volgens het projectplan wordt er eerst integrale informatie gegeven, daarna op locatie, en vervolgens wordt er gewerkt in een oefenomgeving door medewerkers en cliënten en daarna wordt het portaal "opengezet".

De vragen die door de verwanten tijdens de avond zijn gesteld, zijn opgenomen in het verslag en liggen ter beantwoording bij de verantwoordelijke project- en werkgroepen. Als de vragen zijn beantwoord worden deze actief verspreid aan de lokale raden door het secretariaat van de teamleiders. Aanvullende vragen over bijvoorbeeld wilsbekwaamheid kunnen gesteld worden tijdens bezoek van het ECD café aan locaties en aan de ambassadeur van de locatie.

7. Voortgangsrapportage taakbelasting PO/PB

De uitvoering hiervan loopt. De CFA volgt de ontwikkelingen.

8. Resultaten CFA-enquête "zelforganisatie" door LFR

Van de 22 lokale familieraden heeft ongeveer de helft gereageerd. De helft van de raden die hebben gereageerd, weet of het betreffende team is gestart met Zelforganisatie. JB heeft de reacties verzameld en merkt op dat het lastig is om er conclusies uit te trekken. Sommige teams zijn door gebrek aan personeel nog niet toegekomen aan het proces van zelforganisatie. De CFA besluit om de resultaten van deze enquête te beschouwen als een 0-meting en in dit in het najaar weer op te pakken. De uitkomsten van de enquête die nu is uitgevoerd worden door JB gedeeld met JD en de OR. Een samenvatting van de uitkomsten wordt door hem verstrekt aan de lokale familieraden.

9. Ontwikkelingen Valkenier/Reiger

Een afvaardiging de Raad van Toezicht is op bezoek geweest bij de Valkenier en de Reiger. FK geeft aan dat in de financiële commissie van de CFA besproken is dat het budget van de verbouwing overschreden dreigt te worden en dat dit nader wordt uitgezocht. Toestemming wordt door Abrona nog niet in de mei vergadering aan de Raad van Toezicht gevraagd maar na afronding van het onderzoek in juni 2017.

10. Organisatieanalyse (verzuim) Falke en Verbaan

Het verzuim bij Abrona was t/m februari 2017 9,7% en laat in maart een percentage zien van 8%. Dit percentage is voornamelijk te wijten aan verzuim op de korte en middellange termijn. LM nodigt voor de CFA vergadering van 21 juni via de managers GLZ en SLZ, 2 teamleiders uit om over het onderwerp verzuim in gesprek te gaan.

11. Voortgang project ECD

(Toelichting door Melanie Bogchelman)

MB vertelt dat de bus met het ECD café ongeveer 10 á 15 locaties heeft bezocht. De maand mei is al volgeboekt met verzoeken en in de maand juni wordt al volop gepland. Binnen de SLZ blijkt soms dat de "cafe-vorm" niet passend is. In die gevallen wordt besproken hoe het in een andere vorm kan plaatsvinden. Vanuit Abrona wordt onderzocht hoe de cliënten gefaciliteerd kunnen worden bij het gebruik van het cliëntenportaal door bijvoorbeeld het verstrekken van I-pads vanuit de organisatie. Vanuit de MO krijgt de projectgroep tot nu toe nog weinig vragen en verzoeken.

12. Werkgroepen en bijeenkomsten

Financiële commissie (FK/EB): Tijdens het overleg van de financiële commissie van de CFA met Abrona, werd het jaarverslag en de jaarrekening besproken. Bij dit overleg was ook een afvaardigen vanuit de CCA aanwezig. Tijdens de bespreking van de jaarrekening werd onder meer de daling in personeelskosten besproken. Dit is te danken aan de inzet van minder uitzendkrachten. De CCA en CFA hebben geen adviesrecht over de jaarrekening. Deze wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht. De ABIS cijfers t/m maart 2017 zijn kort besproken. Het negatieve resultaat van 40.000 euro op de totale begroting is te verwaarlozen. Abrona maakt een voorstel voor het bespreken van de begroting en de resultaten met de lokale familieraden. De CFA heeft in een eerdere vergadering gevraagd om financiële gegevens eens per kwartaal actief aan de lokale raden te verstrekken. Abrona bespreekt het voorstel eerst met teamleiders en bespreekt het daarna in de financiële commissie van de CFA.

EB stuurt de opmerkingen over het jaarverslag vanuit de financiële commissie aan Désirée Hoogstraten. De financiële commissie is van mening dat de verwanten onvoldoende worden genoemd in het jaarverslag.

Werkgroep cliëntportaal (RvD): Vanuit de werkgroep wordt de zorg geuit voor het eventueel in het geding komen van de privacy van cliënten. Dit kan bijvoorbeeld ontstaan als cliënten elkaar onderling helpen. Deze zorgen worden besproken in de werkgroep en op locaties. MB geeft aan dat het niet de bedoeling is om te oefenen in het eigen dossier en heeft gemerkt dat cliënten over het algemeen zijn doordrongen van hun recht op privacy. Cliënten krijgen de tip om bij vragen altijd te informeren bij hun PO. Het aandachtspunt privacy komt ook steeds aan de orde in de projectgroep van het ECD.

Terugkoppeling brainstorm CFA 26 april 2017

Door Helena Neven en Robert Rietveld is een presentatie gegeven over Six Fingers. Six Fingers begeleidt Abrona op een innovatieve manier van het zorgproces waarbij de cliënt centraal staat. Ook het ECD traject wordt hierbij betrokken. De CFA is van mening dat zij in dit proces in meerdere mate betrokken hadden kunnen worden.

FB heeft merkte op dat locaties niet op de hoogte zijn van de door Abrona opgestelde richtlijnen over voeding. De indruk bestaat dat in sommige gevallen informatie de locaties onvoldoende bereikt. Voor de CFA vergadering van 21 juni nodigt de CFA 2 teamleiders uit om hun ervaringen tot nu toe te horen over het proces van Zelforganisatie en ziekteverzuim.

Terugkoppeling werkbezoek Femke Halsema 30 maart 2017

FB heeft deelgenomen aan de lunch met Femke Halsema. Vanuit Abrona was Erik Droog (manager) aanwezig en vanuit de CCA Eelco Smittenaar. Tijdens de lunch is er informatie uitgewisseld.

Terugkoppeling bijeenkomst Zilverenkruis zorgkantoor 18 april 2017

JN heeft hier vanuit de CFA aan deelgenomen. JN merkt op dat het Zorgkantoor weinig vragen beantwoordde en hij vraagt zich af wat het vervolg is op de door hen opgehaalde informatie.

Afvaardiging 23 mei 9.30-11.00 uur presentatie informeren en communiceren

JN en RvD hebben zich aangemeld om deze bijeenkomst bij te wonen.

SD en JD nemen deel aan de bijeenkomst 15 mei van Kansplus over het ouder worden van mensen met een verstandelijke beperking.

13. Rondvraag

Wordt geen gebruik van gemaakt.

14. Sluiting

EB sluit de vergadering om 20.40 uur.

15. Informatie vanuit de raad van bestuur

- Notulen stuurgroep Informeren en Communiceren 9 maart 2017
- Jaarverslag cliëntvertrouwenspersoon Abrona 2017
- Informatiemanagement bij Abrona
 - Jaarplan "Beleid informatievoorziening" 2017-2018
 - Inzet coördinator Informatiemanagement
 - Analyse Scan Kwaliteit van Arbeid
 - Toelichting Crisis Preventieteam
 - Cyclus Beleid, Planning & Control
 - Overzicht Beleidscyclus
 - Evaluatie samenwerking Abrona-Sherpa
 - Samenwerking Abrona-Altrecht

16. Informatie vanuit de CCA/OR (cc CFA)

- Inrichting en werkwijze ondernemingsraad 2017
- Advies voordracht lid klachtencommissie VGU
- Verzwaard advies onderzoek "Wat voel je in je lichaam als je boos bent"
- Jaarverslag CCA 2016
- Begeleidende brief jaarverslag CCA 2016

Ingekomen post

- Klacht schoonmaak Sterrenberglaan 70a
- Antwoord klacht schoonmaak Sterrenberglaan 70a

17. Verzonden vanuit de CFA

- Advies voordracht lid klachtencommissie VGU
- Verzwaard advies onderzoek "Wat voel je in je lichaam als je boos bent"

18. Bericht van de locaties

- LFR Kometenlaan 25, notulen 18 januari 2017
- LFR Kometenlaan 25, notulen 17 maart 2017
- LFR Kometenlaan 25, (concept) notulen 8 maart 2017
- LFR Orionplein, notulen 13 maart 2017
- LFR Sterrenberglaan 70, notulen 7 april 2017
- LFR Vathorst-De Hof, Laakermaat en Blokzijlpark, notulen 13 maart 2017
- LFR Kasteel Woerden, notulen 4 april 2017

Aldus vastgesteld op 21 juni 2017

BESLUITENLIJST CFA

Onderwerp en datum	Besluit	Eventuele opmerkingen

ACTIELIJST CFA

	14 september 2016		
1.	Tijdpad adviezen die voortvloeien uit visie I&C	JD	z.s.m.
	26 oktober 2016		
2.	Opname van cliëntenraad én familieraad in reglementen RvT	JD	z.s.m.
	7 december 2016		
3.	(her) inrichting CFA website	CFA	10-05-2017
5.	Betrokkenheid LFR: uitkomsten vragenlijst	CFA	10-05-2017
6.	Nadenken over werkvormen om op lokaal niveau de begroting te bespreken.	CFA/JD	
	1 februari 2017		
2.	Definitief document over de acties rondom vermindering van de taakbelasting PO/PB aan CFA	JD	z.s.m.
4.	Stavaza over meedenken van CFA met nieuwe product-definiëring	JD	z.s.m.
	22 maart 2017		
2.	Onderzoek uitkomsten dagbesteding in de WLZ	JD	z.s.m.
	10 mei 2017		
1.	Uitnodigen CVP voor bespreking jaarverslag	CFA	21-06-2017
2.	Uitnodigen 2 teamleiders voor bespreking verzuim	CFA	21-06-2017
3.	Uitkomsten delen onderzoek Zelforganisatie LFR met JD, OR en lokale raden	CFA	21-06-2017
	Uit eerdere vergaderingen		
1.	Raad van Toezicht		November
2.	Achterbanavond		Voorjaar
3.	Bijeenkomst lokale familieraden		Najaar
4.	Vorbereiding op verbeterplan zorgkantoor		Juni