

**NOTULEN VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD ABRONA D.D. 21 juni 2017**

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

---

**1. Opening en vaststelling agenda**

JB is in verband met de afwezigheid van EB waarnemend voorzitter en opent de vergadering. Aan punt 11. wordt besproken overzicht aandachtsgebieden CFA leden, toegevoegd.

**2. Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 10 mei 2017**

Na een enkele tekstuele wijziging worden de notulen vastgesteld.

De actielijst wordt geschoond. FB geeft aan dat (her)inrichting van de CFA website gereed is en alleen nog moet worden beoordeeld door de werkgroep. De afstemming met Abrona loopt voorspoedig.

De werkvormen om op lokaal niveau de begroting te bespreken komen aan de orde in de financiële commissie van de CFA en in de CFA vergadering van 13 september 2017.

**3. Bespreken ervaringen proces zelforganisatie en ziekteverzuimbeleid**

Toelichting door teamleiders SLZ Anouk Fokker (AF) en Bea Appels (BA)

De CFA licht toe dat zij een enquête hebben uitgezet binnen de LFR-en om hun ervaringen te verzamelen over het proces zelforganisatie. Van de 22 raden hebben er 11 gereageerd. De uitkomsten zijn niet eenduidig. Niet bij alle raden is er voldoende inzicht in wat de stand van zaken is op het gebied van zelforganisatie. De CFA ziet de uitkomsten als een 0-meting en geeft hier over enige tijd een vervolg aan.

AF licht toe dat het uitgangspunt van zelforganisatie binnen de teams is om zo goed mogelijke zorg, dichtbij de cliënt, te realiseren. Teams hebben hierbij zelf de regie, waarbij het zoeken blijft wat nodig is om de cliënt de best mogelijke zorg te verlenen. Het in gesprek blijven met elkaar (medewerkers, cliënt en familie) is hierbij van wezenlijk belang.

AF en BA herkennen dat er tussen de teams veel verschillen in de voortgang met zelforganisatie bestaan. AF geeft als voorbeeld de Kometenlaan. Hier is men door veel wisselingen in personeel later gestart met het traject en heeft het enige tijd stil gelegen. Vanaf januari 2017 is het team opnieuw gestart onder begeleiding van een coach die ondersteunt bij het bepalen wat nodig is om de afgesproken resultaten te behalen en toetst of deze resultaten worden behaald. De teamleiders geven aan dat er veel positieve initiatieven in teams worden genomen die de zorg voor de cliënten verbeteren, maar ook dat sommige zaken langer duren omdat teamleiders voor de besluitvorming uitgaan van de wensen van het team en deze eerst in beeld moeten worden gebracht.

De CFA geeft aan dat het voor hen soms onduidelijk is waar verantwoordelijkheden liggen en wie wat doet. De CFA vraagt wat de voortgang is van de fases die zijn vastgesteld tijdens Abrona in Verandering en of er inzicht kan worden gegeven vanuit de resultaten uit de teamontwikkelingsmeters. De teamleiders geven aan dat dit globaal wel in beeld is, maar niet wordt gebruikt als een controlemiddel door de leidinggevendenden. Het nieuwe Kwaliteitskader GHZ dat in september start wordt gebruikt om de teams zelf te stimuleren om te laten zien wat de kwaliteit van het betreffende team is en waar nog aan gewerkt kan worden. De uitnodiging om teams zelf te laten zien waar ze staan, moet het proces bevorderen. Hiernaast geven de jaarplannen inzicht in de doelen en de te behalen resultaten. De CFA merkt op dat de teamleiders steeds meer taken erbij hebben gekregen, hiernaast is het ziekteverzuim hoog, hoe beïnvloedt dat het proces van zelforganisatie?

AF geeft aan dat het ziekteverzuim vooral lang ziekteverzuim betreft. Op dit verzuim hebben de teams vrijwel geen invloed. Wel op het kort verzuim, wat overigens laag is. Abrona werkt met een nieuwe Arbodienst (Falke en Verbaan) aan het verder terugdrin-

gen van dit percentage o.a. door het geven van voorlichtingsbijeenkomsten aan medewerkers. Dit met het doel om vooral het gesprek met elkaar aan te gaan over oplossingen. JB sluit af en geeft aan dat de CFA het proces nauwlettend volgt en in gesprek blijft met Abrona. AF nodigt de CFA uit om in gesprek te gaan met het team en de LFR van de Kometenlaan.

#### **4. Overleg met Jan Duenk**

##### **4a. Mededelingen**

- JD geeft in aanvulling op het voorgaande agendapunt aan dat Abrona vanaf 1 januari 2017 een nieuwe Arbodienst, Falke en Verbaan, heeft. Op dit moment worden er op meerdere locaties sessies gegeven om medewerkers bewust te maken over ziekte en verzuim en dat ziek zijn iets anders is dan verzuim en hoe je hier in gesprek / overleg met je team en leidinggevende mee om kunt gaan. Overigens laat het ziekteverzuim een dalende trend zien. Tot en met 21 juni is dat 4,8%, waar het in de maand mei nog 6,8% bedroeg. Verder is te zien dat de meldingsfrequentie daalt. JD nodigt de CFA uit om in gesprek te gaan met manager Ineke Bootsman die Zelforganisatie en ziekteverzuim in haar portefeuille heeft.
- De nieuwe CAO voor de gehandicaptenzorg is vastgesteld met een looptijd tot het voorjaar van 2019. Dit geeft naar verwachting rust op de arbeidsmarkt.
- Het inkoopbeleid voor 2018 is door het zorgkantoor gepubliceerd. Een mogelijke maar opvallende wijziging is het postcode beginsel. Er wordt dan gekeken waar de cliënt woont en onder welk zorgkantoor de betreffende postcode valt. Voor Abrona betekent dit dat onze locatie in Veenendaal onder het zorgkantoor van Menzis zou vallen. Dit betekent dat Abrona ook gaat onderhandelen met dat zorgkantoor en dit betekent een administratieve lastenverzwaring. Verder zijn er weinig wijzigingen in het inkoopbeleid voor 2018.
- Abrona is gestopt met het centraal roosteren. De teams kunnen zelf hun rooster opstellen. Teams ervaren hierdoor meer regelruimte en dit kan ook bijdragen aan het voorkomen van ziekteverzuim. De roosteraars fungeren nu als adviseur. Voor teams die niet zelf willen roosteren bestaat nog steeds de mogelijkheid om dit centraal te laten doen. De CFA vraagt of dit een taakverzwaring is voor de teams en of er in de toekomst nog aanvullende taken bij de teams worden belegd. JD geeft aan dat er geen taken bij komen, maar dat teams juist door zelf de regie te hebben minder werkdruk ervaren.
- Over de voorgenomen verbouwing van de Valkenier en de verkoop van de Reiger worden deze week gesprekken gevoerd met de RvT. Als Abrona en de RvT op één lijn zitten wordt het voorstel met business case voorgelegd ter goedkeuring aan de RvT. Hoe snel dit proces gaat, hangt af van hoe gedetailleerd de RvT de informatie wil ontvangen. Daarna wordt het plan voorgelegd aan de medezeggenschapsorganen. Het doel is om het gebouw geschikt te maken voor cliënten met een hogere ZZZ. Bij de investering is sprake van een onrendabele top, deze kan worden gefinancierd met de verkoop van de Reiger en de inzet van kapitaalslasten. Abrona stelt voor om de verbouw te bekostigen uit eigen liquide middelen. De Rabobank heeft aangegeven geen lening te willen verstrekken omdat de eigen liquide middelen van Abrona ruimschoots aanwezig zijn. Ook het waarborgfonds geeft hierdoor geen extra borging af. Abrona kan na de investering blijven voldoen aan de normeringen van rentabiliteit en solvabiliteit. JD geeft aan dat er nu een aantal trajecten tegelijkertijd worden onderzocht. Wanneer het voorstel gereed is wordt deze ook besproken in de financiële commissie van de CFA. Advisering over hoe het gebouw eruit moet zien vindt plaats op lokaal niveau.

##### **4b. ABIS informatie**

De CFA heeft schriftelijk aan JD gevraagd wanneer er tijdige ABIS informatie wordt gerealiseerd omdat spreken over informatie van 6 weken oud weinig toegevoegde waarde heeft. JD geeft aan dat Abrona de ABIS gegevens elke dag realtime kan inzien. De CFA heeft geen toegang tot deze informatie. De vertraging in de maandrapportage ontstaat doordat de productie tijdelijk wordt bevroren op het moment dat de afsluiting plaatsvindt en dat de productiegegevens moeten worden goedgekeurd door het zorgkantoor. Door de realtime beschikbaarheid, stuurt Abrona niet op basis van oude informatie. Deze informatie is nu beschikbaar tot op teamleider niveau en binnenkort via Geniq ook op teamniveau. JD nodigt de CFA uit om Jan Snijder te vragen om een presentatie te geven met als doel de mogelijkheden van Geniq te laten zien. De resultaten zijn tot nu toe in lijn met de begroting.

#### **4c. Stand van zaken Zelforganisatie**

De stand van zaken van het proces van Zelforganisatie heeft de blijvende aandacht. Er is een overzicht welke teams in welke fase zitten maar JD vindt het risicovol om hier conclusies aan te verbinden. Het realiseren van fase 3 is een momentopname en de situatie kan snel veranderen. In 2017 wordt er in alle teams een scan kwaliteit van arbeid uitgevoerd. Teams ontvangen deze informatie en kunnen leren van elkaars fouten en behaalde resultaten. Het proces van Zelforganisatie loopt volgens schema. Er is een boekje zelforganisatie, bedoeld voor medewerkers beschikbaar. Hierin zijn de beleidsdocumenten over zelforganisatie van de afgelopen 2 jaar samengevoegd. JD overlegt met portefeuillehouder Ineke Bootsman of dit boekje ook beschikbaar kan worden gesteld aan de LFR-en.

#### **4d. Advies maaltijdvoorziening**

JD heeft het advies van de CCA over de maaltijdvoorziening ontvangen. De tips die hierin werden gegeven neemt hij over.

#### **4<sup>e</sup>. Rondvraag**

- GF merkt op dat in de uitingen van Abrona zoals het jaarverslag, de terminologie verwanten, familie, 1<sup>e</sup> contactpersonen en wettelijk vertegenwoordiger nog niet eenduidig wordt gebruikt. JD geeft aan dat het gebruik hiervan is vastgelegd en van kracht is geworden bij het vaststellen van de reglementen medezeggenschap. Dat dit nog niet in alle uitingen zichtbaar is heeft te maken met de tijdslijnen.
- GF spreekt haar zorg uit over de locatie in Oog en Al waar Abrona gaat ondernemen. Ze geeft aan dat er volgens haar veel geïnvesteerd moet worden in sfeer en bekendheid en dat er daarnaast veel vergelijkbare voorzieningen in de buurt zijn. JD geeft aan dat Abrona de investeringen vanuit MO (dagbesteding) doet en dat het voor een jaar wordt geprobeerd.
- JN vraagt of de CFA het verslag van de ISO certificering kan ontvangen. JD geeft aan dat het verslag net als voorgaande jaren als het beschikbaar is wordt toegezonden aan de CFA.

#### **5. Notulen van de vergadering van het MT d.d. 22 mei 2017**

Voor kennisgeving aangenomen.

#### **Notulen van de vergadering van de CCA 12 april 2017**

Voor kennisgeving aangenomen

#### **Notulen van de vergadering van de CCA 10 mei 2017**

Voor kennisgeving aangenomen

#### **Notulen van de OV vergadering van de OR 21 maart 2017**

Voor kennisgeving aangenomen

#### **Notulen van de OV vergadering van de OR 18 april 2017**

Voor kennisgeving aangenomen

#### **Notulen van de OR vergadering 4 april 2017**

Voor kennisgeving aangenomen

#### **6. Voortzetting maaltijdvoorziening door DFF, verzwamd advies**

De CCA heeft inmiddels positief geadviseerd en heeft o.a. de tip gegeven om in het vervolg niet alleen bij de LFR te vragen naar de ervaringen maar de vragen aan de cliënten zelf te stellen. De CFA sluit zich aan bij het advies van de CCA en ondersteunt de tip van de CCA. JB stelt het advies op ter verzending aan JD.

#### **7. Voorstel werkwijze productdefiniëring**

Het voorliggende voorstel heeft als uitgangspunt om de informatie op de website van Zorginstituut Nederland als basisinformatie te gebruiken. Waar er sprake is van aangepast beleid voor Abrona, wordt dit door Abrona in een apart document vastgelegd. De werkgroep productdefiniëring waarin JT en GF zitting hebben is nog niet actief en heeft er nog niet inhoudelijk over gesproken. Een eerste reactie is dat de benodigde informatie via de website lastig is te benaderen en dat het taalgebruik dat gebruikt wordt ingewikkeld is en de informatie complex. De CFA heeft de sterke voorkeur om de informatie

van Abrona aangeleverd te krijgen in één beknopt document met aangepaste taal. JT stelt een brief op met deze strekking aan JD/Désirée Hoogstraten.

### **8. Input ontwikkelplannen 2018**

LM vraagt aan Jan Snijder en Tanja Derhaag wat de planning is voor de zorginkoop 2018 en wanneer input voor de ontwikkelafspraken van de CFA wordt verwacht. EB en JB bespreken dan wat het accent vanuit de CFA kan zijn.

### **9. Voorbereiding najaarsbijeenkomst locale familieraden**

De CFA bespreekt wat de beste opzet is voor de najaarsbijeenkomst en welke onderwerpen hier eventueel aan de orde kunnen komen. Genoemd worden o.a.; Kwaliteitskader GHZ, ECD, Zelforganisatie. De CFA heeft de voorkeur voor het behandelen van één onderwerp. JB schrijft een brief aan de LFR-en waarin hij namens de CFA vraagt welke van de genoemde onderwerpen de voorkeur heeft.

### **10. Voortgang project ECD**

(Toelichting door Melanie Bogchelman)

MijnCaress is inmiddels "live" voor de medewerkers. De eerste geluiden zijn positief. Op dit moment wordt er hard gewerkt aan de voorbereidingen voor het "live" gaan van het cliëntportaal. Dit verloopt volgens planning. In juli en augustus vinden er gesprekken plaats tussen de cliënten en diens ondersteuner binnen de pilots om te bespreken wat de wensen en mogelijkheden zijn voor het werken binnen het cliëntportaal. De persoonlijk begeleider en de gedragsdeskundige beoordelen of een cliënt wilsbekwaam is (en in welke mate) om te werken met het cliëntportaal. Als dit niet zo is wordt er overlegd met de vertegenwoordiger van de cliënt over de opties. Alle teams hebben de gelegenheid gehad om een training te volgen voor het werken in het portaal. Hier is veel gebruik van gemaakt, maar er zijn ook teams die er geen gebruik van maken. De ervaring van een aantal CFA leden is dat vragen aan persoonlijk begeleiders soms minder goed bij het team terecht komen en ook niet of laat worden beantwoord. Vragen blijven daardoor lang open staan op de actielijst van de LFR-en. De oorzaak hiervan ligt soms in de afgesproken taakverdeling in het proces Zelforganisatie.

### **11. Werkgroepen en bijeenkomsten**

*Terugkoppeling 23 mei, presentatie informeren en communiceren (JN en RvD)*

De presentatie was interessant. De presentatie is als bijlage aan de vergaderstukken toegevoegd.

*Terugkoppeling 15 mei, bijeenkomst Kansplus over ouder wordende doelgroep (JN)*

Er waren een aantal sprekers vanuit de gemeente Utrecht, een medewerker van Abrona. Ook het project GOUD werd genoemd. Op dit moment geen actiepunten voor de CFA.

### **Aandachtsgebieden CFA leden**

Het meest recente overzicht is gebaseerd op de commissies binnen de OR. De OR werkt inmiddels niet meer volgens deze indeling en de CFA leden vinden de indeling niet logisch en handig. JB en EB doen een voorstel voor een nieuwe indeling en verdeling.

### **12. Rondvraag**

SD heeft de eerste bijeenkomst van het project privacybescherming op 20 juni bijgewoond. Vanaf 20 mei volgend jaar treedt de nieuwe privacywetgeving in werking (Europese Verordening Gegevensbescherming). Dit brengt een aantal veranderingen voor Abrona met zich mee. SD heeft zich aangemeld als afgevaardigde vanuit de CFA.

Een aantal CFA leden heeft het verzoek om de agenda voor de vergadering eerder te ontvangen. Nu is dat een week voorafgaand. De grote hoeveelheid stukken worden verzonden wanneer beschikbaar. Als de aandachtsgebieden zijn vastgelegd maakt de CFA afspraken welke vergaderstukken door wie specifiek worden voorbereid.

JN leest in het ISO verslag andere resultaten dan het beeld dat hij uit de Zelforganisatie krijgt. Op meerdere gebieden is het soms lastig om te beoordelen hoe het gaat. Het is daarom belangrijk dat de CFA metingen blijft doen.

### **13. Sluiting**

JB sluit de vergadering om 20.28 uur.

### **14. Informatie vanuit de raad van bestuur**

- Memo Stand van zaken onderwerp Zelforganisatie
- Boekje, Regie voor de cliënt, Zelforganisatie
- Voortgang besluitvorming c.q. adviesaanvraag Reiger/Valkenier
- Informatie verkennende gesprekken "Landhuis in het Park"
- (concept) notulen Stuurgroep IenC 20 april 2017
- Presentatie IenC, 23 mei 2017, concretisering Visie
- Informatie over stortingsrekening, Accurato en Abrona
- Hertaling informatie over stortingsrekening
- Tarieflijst productdefiniëring
- Reactie op advies reglementen
- Begeleidende brief jaarverslaglegging 2016
- Jaarverslag Abrona 2016
- Jaarrekening Abrona 2016
- Jaarverslag Stichting Vrienden van Abrona 2016

### **15. Informatie vanuit de CCA/OR (cc CFA)**

- Positief verzwaaard advies Medezeggenschap
- Positief advies voortzetting maaltijdvoorziening door DFF
- Uitkomsten onderzoek resultaten dagbesteding SLZ/GLZ
- Jaarverslag 2016 van de OR

### **16. Verzonden vanuit de CFA**

- Verzwaaard advies visie en reglementen Medezeggenschap

### **17. Ingekomen post**

- Jaarverslag 2016, Kansplus

### **18. Bericht van de locaties**

- Nieuwsbrief Robberse Eiland, mei 2017
- LFR notulen Binnenbos, 9 maart 2017
- LFR notulen Benschop, 20 februari 2017
- LFR notulen de Loever, 6 april 2017
- LFR notulen, Binnenbos, 4 mei 2017
- Jaarverslag 2016, Binnenbos
- LFR notulen, Robberse Eiland, 2 mei 2017

Aldus vastgesteld op 13 september 2017

**BESLUITENLIJST CFA**

<b>Onderwerp en datum</b>	<b>Besluit</b>	<b>Eventuele opmerkingen</b>
Voorzetting maaltijdvoorziening DFF 21 juni 2017	Positief verzwaard advies	

**ACTIELIJST CFA**

	<b>14 september 2016</b>		
1.	Tijdpad adviezen die voortvloeien uit visie I&C	JD	z.s.m.
	<b>26 oktober 2016</b>		
2.	Opname van cliëntenraad én familieraad in reglementen RvT	JD	z.s.m.
	<b>7 december 2016</b>		
3.	(her) inrichting CFA website	CFA	z.s.m.
6.	Nadenken over werkvormen om op lokaal niveau de begroting te bespreken.	CFA/JD	13-9-2017
	<b>1 februari 2017</b>		
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 productdefiniëring	JD	z.s.m.
	<b>10 mei 2017</b>		
1.	Uitnodigen CVP voor bespreking jaarverslag	CFA	13-9-2017
	<b>21 juni 2017</b>		
1.	Positief verzwaard advies voortzetting maaltijdvoorziening DFF	JB	z.s.m.
2.	Formuleren antwoord op voorstel aanpak produktdefiniëring	JB	z.s.m.
3.	Brief aan LFR-en met vraag om onderwerp najaarsbijeenkomst	JB	z.s.m.
4.	Voorstel aandachtsgebieden leden CFA	JB/EB	13-9-2017
	<b>Uit eerdere vergaderingen</b>		
1.	Raad van Toezicht		November
2.	Achterbanavond		Voorjaar
3.	Bijeenkomst locale familieraden		Najaar
4.	Vorbereiding op verbeterplan zorgkantoor		Juni