

Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 19 mei 2022

Aanwezig: Ernst Blankestijn (voorzitter), Ron van Dort, Alie Maas, Jaap Zwitser
Afwezig: Gerda Klokke, Frits Kramp
Gast: Ton van Gils (agendapunt 2)
Verslag: Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

Ernst opent de vergadering en heet Ton van Gils (regiomanager Noordoost) als vervanger van de bestuurder in deze vergadering, van harte welkom.

2. Onderwerpen te bespreken met regiomanager Noordoost, Ton van Gils

Ton wil enkele zaken met de CFA delen:

- Pacale Poirters-Ottens is deze week gestart als interimmanager Control, Finance & ICT. Pascale heeft veel ervaring in de zorg, in al zijn complexiteit. Zij vervangt Marie-Louise Dibbets, die Abrona heeft verlaten.
- Recent is een project gestart om te komen tot een nieuw roostersysteem. Zorginstellingen worstelen steeds meer met het rond krijgen van de personele bezetting; een goed roostersysteem kan daarbij helpen.
- Op de vraag vanuit de CFA wat Ton binnen Abrona is opgevallen, antwoordt hij dat naar zijn mening, door instabiliteit en gebrek aan continuïteit, hier en daar verbetering mogelijk is binnen de ondersteunende diensten. Er worden wel verbeteringen waarneembaar en waar dat het geval is ontstaat er slagvaardigheid en betere ondersteuning aan het operationele proces.
- In de regio Noordoost is het aantal teamleiders op orde en er heerst een goede spirit. Omdat de meesten hier niet langer dan twee jaar werken wordt er volop gebouwd. De caseload van de teamleiders is van 50 fte teruggebracht naar 42 fte. We willen toe naar 35 fte per teamleider. Er is ook secretariële ondersteuning voor teamleiders ingezet en er zijn (aanvankelijk als pilot) coördinerend begeleiders op locaties werkzaam. Dat laatste bevalt zo goed dat dit naar verwachting wordt voortgezet. Naar aanleiding van vragen van de CFA stelt Ton dat de functie van de coördinerend begeleider gericht is op coaching, ondersteuning en de zorginhoud; het is nadrukkelijk geen functie als 'assistent-teamleider'. Veiligheid en openheid zijn daarbij kernwoorden, er is dan ook zeker geen sprake van een controlerende rol.
De CFA zal in een volgende vergadering aan Toke naar de ervaringen vragen die sinds 2021 met deze coördinerende rol zijn opgedaan, en het vervolg daarop. Ton geeft aan dat ook Ageeth hier inhoudelijk op kan worden bevraagd.
- Er is door sommige CFA-leden een brief ontvangen over inzet van het netwerk van cliënten gedurende de zomerperiode.
Deze brief is nu zo breed opgesteld dat mensen zich mogelijk niet aangesproken voelen. Meer analyse en onderzoek vooraf, een informatiebijeenkomst voor betrokkenen, het duidelijk maken van de urgentie, zou mensen wellicht eerder stimuleren om mee te werken op een locatie. Het genomen initiatief is in elk geval te waarderen, en duidelijk is ook dat in de zorg een cultuurverandering nodig zal zijn.
Ton vertelt dat inderdaad een algemene brief is opgesteld, die per locatie passend kan worden gemaakt. Hij neemt de opmerkingen van de CFA mee.

A3-jaarplan 2022 Regio Noordoost

De CFA heeft waardering voor het jaarplan 2022 van regio Noordoost, en is benieuwd wat na 5 maanden de stand van zaken is.

Ton noemt enkele onderdelen uit het jaarplan.

Behoeften voor het *leiderschapsprogramma* zijn geïnventariseerd. In juni wordt gestart met het programma.

Het *doelgroepenbeleid* krijgt meer vorm. Jeannette van den Born (manager Behandeling & Expertise) denkt dat een en ander deze zomer concreet wordt. De CFA zal dan na de zomer documenten hieromtrent tegemoet kunnen zien. Met het doelgroepenbeleid worden onder meer zorgondersteunings- en scholingsvragen, en eisen ten aanzien van vastgoed duidelijk.

Landelijk is er in de gehandicaptenzorg een hoog *ziekteverzuim*, bij Abrona ligt dat nog hoger. Hierop wordt veel actie gezet; medewerkers worden door HR met de teamleiders besproken en er wordt alles aan gedaan om mensen terug te brengen in het werkproces. *Roosteren*: Abrona maakt veel gebruik van uitzendkrachten en is daar wisselend tevreden over. Uit verzamelde klachten zullen conclusies worden getrokken.

Er zijn helaas weinig aanmeldingen van nieuwe medewerkers. Er is een nieuwe recruiter aangetrokken en er is een boost gegeven aan het onboardingsprogramma. Feit blijft dat de arbeidsmarkt krap is en als medewerkers eenmaal binnen zijn, moeten ze het leuk vinden bij Abrona en willen blijven. Ton merkt dat veel jonge mensen kiezen voor vrijheid en zich niet willen verbinden aan een organisatie. Binnen de gehandicaptenzorg is voor onze cliënten stabiliteit en continuïteit juist erg belangrijk.

Elk kwartaal wordt de stand van zaken rond het A3-jaarplan overigens besproken met de bestuurder, een controller én een HR-adviseur. Ook dan komen de zojuist genoemde onderwerpen aan bod.

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat de verbeterpunten uit het kwaliteitsrapport eigenlijk op locatieniveau zouden moeten worden uitgewerkt, op dit moment lijkt niet alles door te druppelen.

Op de vraag van Ton of verwanten jaarplannen van de locaties zien wordt geantwoord dat dit wel eens gebeurt, maar informatie over het bereiken van doelen wordt niet gedeeld. Als een team zich moet concentreren op enkele thema's liggen die vaak wat voor de hand (beweging, voeding, activiteiten). Het zou de PB of PO zeer kunnen helpen als er vanuit Abrona een uniform sjabloon voor een jaarplan wordt aangereikt. Daarnaast lijkt er intern soms onbekendheid te bestaan over de beleidscyclus in relatie tot financiën.

Ton bespreekt de opmerkingen van de CFA in de regiobijeenkomst met de teamleiders.

Uit een eigen ervaring wordt nog opgemerkt dat een ZZP'er soms maar één dienst per week wordt ingeroosterd. Als deze ervaren kracht aangeeft ook op andere locaties te willen werken, stuit dat op problemen. Ton vindt dit erg onlogisch klinken en wil graag dat mensen in dit soort gevallen contact met hem opnemen. Als bruggetje naar het roosteren: Abrona wil dat binnen afzienbare termijn medewerkers zelf een dienst kunnen inplannen. Daarmee zou het zojuist genoemde voorval getackeld zijn.

De CFA betreurt het dat Marie-Louise Dibbets Abrona al weer heeft verlaten en vraagt zich af wat daar de reden van is. Ton zegt niet alle details te kennen, maar Marie-Louise gaf zelf aan dat haar verwachtingen anders waren dan haar ervaringen. Het is dan ook belangrijk dat bij een nieuwe wervingsprocedure geen verkeerde verwachtingen worden gewekt. Desgevraagd vertelt Ton dat hij bij zijn indiensttreding wist wat hij kon verwachten, maar vond dat niet alles binnen Abrona efficiënt was georganiseerd; gelukkig zijn er verbeteringen ingezet. Er gebeuren goede dingen, er wordt hard gewerkt en dat motiveert en biedt perspectief.

Ernst dankt Ton hartelijk voor zijn deelname aan de vergadering. Ton wenst de CFA succes.

3. Conceptnotulen CFA-vergadering d.d. 31 maart 2022

Naar aanleiding van:

- Alie woont op 24 mei de Cliëntendag GOUD bij (dit betreft een onderzoek van het Erasmus Medisch Centrum over de kwaliteit van leven, goed eten, goed slapen en voldoende beweging).

- Kwaliteitsrapport 2021: De CFA wil het kwaliteitsrapport graag met een beleidsadviseur bespreken. Vragen daarbij: hoe nu verder en waar liggen de prioriteiten? Wilma nodigt Anita Aarnink uit.

De notulen worden met dank aan de notulist vastgesteld.

4. Doelgroepen

In de uitvoerige reactie van de raad van bestuur over Abrona Goed en Gezond, en meer specifiek de doelgroepen, worden niet alle aspecten benoemd die de CFA in zijn brief naar voren had gebracht. Zo is er geen duidelijkheid over een adviesaanvraag, en wordt ook niet duidelijk hoe Abrona omgaat met de ouder wordende en complexere populatie. Dit heeft zeker ook consequenties voor het vastgoedbeleid.

In dit verband is de CFA ook benieuwd wat de toekomstplannen zijn voor IBB. Deze cliënten lijken veelal GGZ-problematiek te hebben.

Wilma vraagt bij de manager Behandeling & Expertise na wanneer de CFA het doelgroepenbeleid kan agenderen, en aan regiomanager Zuidwest (Ageeth Wildeman), wat de plannen met IBB zijn. Deze locatie was nooit kostendekkend. Duidelijk is dat de overheid het budget voor de zorg niet zal verhogen; er zal dus efficiënter moeten worden gewerkt, ook met het oog op de krappe arbeidsmarkt.

Jaap stelt een compacte reactie aan de raad van bestuur op, die via het secretariaat wordt verzonden.

5. Jaarverslag 2021 Cliëntenvertrouwenspersonen

Beide jaarverslagen worden helder gevonden en het werk van de clientvertrouwenspersonen wordt zeer gewaardeerd. Veiligheid blijkt een terugkerend thema bij kwesties, zowel in de Wlz als in de MO. De CFA vraagt zich af of de oorzaak mogelijk ligt bij de vele wisselingen van personeel.

Medewerkers blijken niet altijd goed op de hoogte van de Wet Zorg en Dwang.

De CFA nodigt de CVP WZD uit om haar jaarverslag in de eerstvolgende vergadering te komen toelichten.

6. Rapportage Prisma-onderzoeken 2021

De aandachtspunten die leiden tot incidenten staan duidelijk in de rapportage verwoord. Een incident ontstaat vaak in een relatie tussen een cliënt en een begeleider.

Vraag van de CFA is hoe onafhankelijk de beoordelaars van het onderzoeksteam zijn. En wat is de rol van de bij het incident betrokken begeleider? Er blijkt ook een toename te zijn in het aantal incidenten.

Anita Aarnink wordt gevraagd ook hierop een toelichting te geven.

7. Brainstorm: andere/innovatieve ideeën voor invulling zorg (vanwege krapte op de arbeidsmarkt)

Het wordt opvallend gevonden dat er op het moment veel goede krachten Abrona verlaten. Dat is jammer.

Binnen Abrona wordt nagedacht over informele zorg; men kijkt daarbij naar verwanten, maar welke activiteiten ontplooit Abrona zelf om deze groep meer te betrekken? Hoe gaat Abrona mensen meer aan zich verbinden, en hoe bereik je dat zij zich net zo betrokken voelen als medewerkers?

Deze discussie gaat de gehele organisatie aan en moet dan ook breder worden gevoerd, ook met medewerkers die in wezen de spin in het web zijn.

Het is belangrijk dat er een gelijkwaardig samenspel is tussen verwanten, vrijwilligers en beroepskrachten. Ook cliënten zelf kunnen overigens soms goed meehelpen bij het verrichten van bijvoorbeeld huishoudelijke activiteiten.

Er moet ook een herverdeling plaatsvinden van verantwoordelijkheden. Ook vrijwilligers kunnen veel, maar worden soms wat afgehouden. De ouderenzorg is een opener sector; daar komt informele zorg veel meer voor. Hoe heeft men informele zorg daar ingericht? Eerder vanavond is gesproken over de brief over informele zorg, gedurende de zomerperiode. Deze is pas onlangs verzonden, terwijl elke zomerperiode dezelfde tekorten zich voordoen. Gedurende het jaar had Abrona aan mantelzorg kunnen bouwen.

Daarbij speelt wel een rol dat er nogal wat handelingen zijn die een bepaalde bevoegdheid of bekwaamheid vragen.

Het is in elk geval zaak dat het contact in de driehoek cliënt, medewerker en verwant goed blijft.

Begeleiders hebben het meeste contact met het netwerk van de cliënt en een vertrouwensband. Zij zouden vooral dat netwerk moeten benaderen voor informele zorg. Misschien kan iemand met een marketingachtergrond handvatten aanreiken om mensen te verleiden meer in actie te komen.

8. Wie woont wat bij?

- Themabespreking WMCZ: 8 juni van 16.00-17.00 uur. Wilma vraagt Frits of hij (digitaal) mee kan doen én of de stukken tijdig beschikbaar komen. Jaap en Ernst nemen in elk geval deel. Op 16 juni agendeert de CFA dit onderwerp ter vaststelling.
- Voorbereidend gesprek met Theo van Ooi (evaluatie samenwerking bestuurder/CFA): Alie en Ron, op 30 mei 16.00 – 17.00 uur in Huis ter Heide.
- Evaluatie samenwerking RvB/CFA met Theo van Ooi LOC op 7 juli van 11.30-14.30 uur (met lunch): Alie, Ernst, Gerda en Ron.
- Themabijeenkomst CCA/CFA/OR met RvB/MT op 7 juli van 15.00-17.00 uur: Alie, Ernst, Gerda, Ron.
- Kwaliteitsdialoog met zorgkantoor Zilveren Kruis op 13 juli 2022, 13.00-14.30 uur (bij Mooi van Abrona, Burchtpoort 2, Vleuten): Alie en mogelijk Ernst. Als mogelijke aandachtspunten noemt de CFA: kwaliteit en continuïteit van zorg in het kader van de personele bezetting, doelgroepenbeleid in relatie tot vastgoed, en een consistente visie.

De CFA ziet stapsgewijs organisatorische verbeteringen ontstaan. Externe omstandigheden echter, doen die soms weer teniet, en dat vraagt veel van het management van Abrona. Op de werkvloer laten nieuwe ontwikkelingen vaak langer op zich wachten. De organisatie is veelal topdown opgebouwd, dat zou vaker bottom up moeten zijn.

De CFA ziet ook de worsteling van Abrona om verwanten te betrekken.

Rode draad ligt bij zaken rond de cliënt: doelen 'smart', beter rapporteren (ook interdisciplinair), de onderlinge samenwerking tussen behandelaren moet krachtig worden, aandacht voor de WZD.

Medewerkers blijken tevreden te zijn over hun werk, maar geven 'de organisatie' een veel lagere score, daar zit duidelijk een spanningsveld.

9. Ingekomen stukken

9.4. Handtekeningenbeleid ondersteuningsplan: Ron heeft een mail van een verwant ontvangen over dit nieuwe beleid. Ron geeft in zijn beantwoording aan dat als een cliënt of mentor een geprint exemplaar van het ondersteuningsplan wil (ondertekenen), dat dit mogelijk is. Het is overigens de taak van de teamleider om dit goed te communiceren.

10. Rondvraag

Alie vond het een goede vergadering, met goede afspraken. Jaap sluit zich daarbij aan. Ron heeft contact gehad met Flori. Zij vraagt of een tijdelijke benoeming van een teamleider adviesplichtig is voor de lokale raden. Dit blijkt niet het geval als binnen een termijn van 6 maanden wordt gebleven. Een introductiegesprek met de raden lijkt wel gepast. Als sprake is van een echte mismatch kan men in gesprek gaan met de manager.

11. Sluiting

Ernst dankt ieder voor de inbreng en sluit de vergadering om 21.35 uur.

Nr.	Vergaderdatum	Onderwerp	Actie	Gereed
1	25-11-2021	Opstellen brief inzake ondersteuning LCR/LFR (tl meer betrekken) 2 tl per vergadering uitnodigen	Ron	
2	31-03-2022	Vraagt Ton van Gils naar afspraken over delen lokaal jaarplan met familie	Toke	
3	31-03-2022	Advies-/instemmingsvragen: informeert bij bestuurssecretariaat naar te verwachten documenten	Wilma	Doorlopend punt
4	31-03-2022	Ideeën om zorg anders in te richten: bespreekt idee van (sub-)regionaal / lokaal gesprek + activiteit + werkgroep met het MT en adviseurs Medezeggenschap	Toke	
5	31-03-2022	Concept-eindadvies WMCZ: vraagt bij MZ naar stavaza en legt concept voor aan CFA	Toke	Is aparte bijeenkomst gepland
6	31-03-2022	Jaarplannen 2022 managers: Na de zomer managers uitnodigen om stavaza te delen	Wilma	
7	19-05-2022	Volgende keer op agenda: Bij bestuurder informeren naar ervaringen en vervolg coördinerend begeleiders	Wilma	
8	19-05-2022	Beleidsadviseur Anita Aarnink wordt op 16-6 uitgenodigd voor toelichting op Kwaliteitsrapport 2021 en Rapportage Prisma	Wilma	
9	19-05-2022	Reactie op brief bestuurder inzake Abrona Goed & Gezond (doelgroepen) wordt opgesteld	Jaap	
10	19-05-2022	CVP Wzd wordt op 16-6 uitgenodigd om jaarverslag 2021 toe te lichten	Wilma	