

Conceptnotulen van de vergadering van de CFA d.d. 10 oktober 2023

Aanwezig: Ernst Blankestijn (voorzitter), Ron van Dort, Ron Ebing, Alie Maas
Gasten: Toke Piket, voorzitter raad van bestuur (agendapunt 2)
Wendy Kosters, teamleider zorg (agendapunt 3)
Peter Edelman, manager HR en Esther Spaltman, teamleider zorg (agendapunt 4)
Afwezig: Gerda Klokke, Robert de Ruijter, Thea van Schaik
Verslag: Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

Toke en Ron stellen zich even aan elkaar voor. Ron is contactpersoon van een cliënt die op Veldhof woont. Toke nodigt Ron van harte uit voor een kennismakingsgesprek. De berichten van verhindering worden gemeld.

2. Overleg met Toke Piket, voorzitter raad van bestuur

2.1. Begroting 2024

Toke vertelt dat er rond de begroting 2024 nog een grote besparingsopgave staat. De grootste kostenpost is nog altijd die van personeel/uitzendkrachten. De inzet van personeel gaat daarom echt vragen om een andere manier van werken.

Het is heel fijn dat onze medewerkers via de nieuwe CAO waardering voor hun werk krijgen in de vorm van een salarisverhoging, maar dat betekent voor Abrona extra salariskosten. Ook op andere gebieden wordt Abrona niet (meer) gecompenseerd door de overheid.

Het tweede concept van de begroting wordt op 31 oktober binnen het MT besproken.

Toke stuurt de begrotingsplanning naar de CFA.

Duidelijk is al wel dat op 29 november en 6 december a.s. begrotingsbesprekingen met CCA, CFA en OR staan gepland.

De vraag wordt gesteld wanneer de lokale begrotingsbesprekingen plaatsvinden. Toke zal dat bij Pascale Ottens navragen en de CFA daarover informeren.

Naar aanleiding van een vraag over inzicht in ureninzet van medewerkers in relatie tot de cliënten op een locatie, antwoordt Toke dat sinds kort met een nieuw roostersysteem wordt gewerkt. Daarin kunnen we beter vooruit kijken. Het op peil krijgen van personeel blijft echter lastig; Toke hoorde van HR dat er op dit moment bij Abrona 150 vacatures uitstaan. Binnen alle geledingen van de organisatie is het lastig om personeel te vinden. Abrona kijkt daarom ook waar samenwerking met anderen mogelijk is, en waar we elkaar inhoudelijk wat te bieden hebben.

We moeten er ook aandacht voor hebben dat medewerkers soms een hoge werkdruk ervaren. Verder stromen op dit moment veel mensen uit vanwege pensionering. Personeelstekorten zijn dus om allerlei redenen niet zo eenvoudig op te lossen.

Een interessante bijeenkomst van Vilans over informele zorg is door enkele Abrona-medewerkers en Alie bijgewoond. Het is zaak om nu snel te starten en niet af te wachten tot beleid hierop wordt ontwikkeld. Toke zal contact opnemen met de teamleider die daar aanwezig was en vragen wat alvast kan worden ingezet/uitgeprobeerd.

Duidelijk is wel dat commitment over informele zorg vooral wordt bereikt door goede afstemming aan de voorkant.

Alie las een interessant artikel over hoe een familie steeds verder is af komen te staan van de zorg voor hun verstandelijk beperkte verwant. Zij stuurt dit aan Toke.

2.2. Overige gesprekspunten

- Brief CFA inzake Kanslijnen + reactie bestuurder:
Toke stelt voor om de Kanslijnen een keer uitgebreid te bespreken, in aanwezigheid van Dennis Kragten.
- Brief CFA inzake overlegstructuur zorgkantoor + reactie bestuurder:
Voorheen was de CFA ook vertegenwoordigd bij alle overleggen met het zorgkantoor. In het eerstvolgende agendaoverleg zullen de DB's van CCA en CFA hier afstemming over hebben.
- Voortgang WMCZ:
De handtekeningen zijn nu onder de centrale regeling WCMZ gezet, maar hoe verloopt de lokale implementatie verder? Toke vertelt dat er naar verwachting per 1 november een nieuwe bestuurssecretaris start. Het is goed als deze de implementatie samen met CCA-coach Kenneth de Boer verder brengt. Dit onderwerp wordt geagendeerd in het agendaoverleg CCA/CFA. Verder regelt Toke met Pascale dat de vrijwilligersvergoeding, op basis van de ondertekeningsdatum van de centrale regeling (16-08-2023), wordt aangepast.
- Scholing CFA: Zodra de nieuwe leden formeel zijn toegetreden meldt de CFA zich over dit punt. Het is van belang dat men desgewenst relevante scholing kan krijgen.
- Kwaliteitskompas 2023: Toke heeft binnenkort een afspraak met Abrona Support en bespreekt dan ook de te volgen structuur rond het Kwaliteitskompas. Vanwege de belasting van mensen, wil Abrona de frequentie van het kwaliteitsonderzoek terugbrengen naar eens in de drie jaar.
De CFA merkt op dat weinig personeel en veel regeldruk zeker lokaal, aandacht vraagt.
- Mijn Waslijn/Productdefiniëring:
De CCA en CFA hebben vragen gesteld aan Dennis Kragten, maar daarop nog geen antwoord gekregen. Toke vraagt Dennis hier naar.
- Planning Strategisch VastgoedPlan: Ten opzichte van het Vastgoedplan uit 2018 is er, in de nu opgestelde herijking, veel veranderd. Er is een doelgroepenanalyse gemaakt, een ordeningsprincipe afgesproken en woonprofielen zijn opgesteld. Het document is inmiddels in concept beschikbaar. Hoe wil de CFA het Strategisch VastgoedPlan bespreken?
We spreken af dat hierover in november een fysieke bijeenkomst van twee uur wordt gepland met de CCA (en eventueel de OR), waarin ook het eerder genoemde onderwerp Kanslijnen aan bod komt.

2.3. Mededelingen vanuit raad van bestuur

Vorige week is de najaarsconferentie van het MT gehouden. Het blijkt nog niet zo eenvoudig om oplossingen te bedenken voor de transformatie-opgave. De zoektocht is eigenlijk "groot denken en klein doen".

Verder wordt er nog gewerkt aan de jaarplannen 2024; die zal de CFA op enig moment ook ontvangen.

Ernst dankt Toke voor haar bijdrage aan de vergadering.

3. Gesprek met teamleider Wendy Kusters

Wendy dankt de CFA hartelijk voor de uitnodiging waarna er een korte voorstelronde volgt.

Wendy heeft een ruime ervaring in de zorg en werkt inmiddels 3 jaar bij Abrona. Daar heeft ze op verschillende locaties gewerkt. Nu werkt ze op locatie Planetenlaan en heeft daar als waarneming Nachtzorg bij.

Op locatie Planetenlaan, waar ook een crisisafdeling bij hoort, was weinig stabiliteit.

Abrona heeft, om de rust wat terug te brengen, daar gekozen voor twee teamleiders.

Het gezond en op peil houden van teams vraagt veel aandacht de laatste jaren. Hoe krijg je verbinding met elkaar, en hoe houd je het betaalbaar, zijn de uitdagingen op dit

moment. En hoe zorg je dat mensen zich weer willen en durven verbinden aan een organisatie, en er niet voor kiezen ZZP'er te worden?

Op de vraag naar de leeftijden van medewerkers geeft Wendy aan dat op Planetenlaan mensen veelal tussen de 45 en 60 jaar oud zijn. ZZP'ers zijn gemiddeld tussen de 30 en 40 jaar oud. Instroom van jongeren is er wel, maar kan ook risicovol zijn. Het team moet daar wel stabiel genoeg voor zijn.

Overigens is diversiteit in leeftijd en een goede dynamiek tussen mannen en vrouwen belangrijk in een team. Een 'buddy' kan een nieuwe medewerker meenemen in het eerste traject. Abrona maakt ook weer gebruik van de onboarding-app, daarmee kun je kennismaken met de organisatie. Covid heeft de afgelopen jaren voor wat meer afstand en individualisme gezorgd, maar nu is merkbaar dat teams elkaar meer opzoeken, van elkaar willen leren en ontstaat er meer samenhang en verbinding.

Wendy vertelt dat cliënten bij Abrona veelal ouder worden. Op de crisisafdeling stromen daarentegen opvallend veel jongere cliënten in.

Het gebouw aan de Planetenlaan is in 2008 gebouwd en is nu echt aan renovatie toe. Duidelijk is daarbij dat mensen niet meer zomaar worden opgenomen; een crisisopname betekent dus een zware zorgvraag en qua gebouw moet je daarom ook kijken naar de doelgroep die instroomt, en die in de toekomst zal gaan instromen.

Op de vraag of er familieparticipatie is op Planetenlaan antwoordt Wendy dat er gelukkig een lokale familieraad is. Ook vanuit haar persoonlijke situatie vindt zij medezeggenschap belangrijk.

De zorg op Planetenlaan is echter te complex om verwanten taken te laten overnemen van medewerkers. Binnen de eigen mogelijkheden helpen familieleden zeker, sommigen doen dat al jaren. Ook bij incidenten of vragen is er contact met familie. Met elkaar proberen we een zo goed mogelijke leefkwaliteit voor de cliënt te creëren.

Opgemerkt wordt dat Sterrenberg in de huidige vorm is gebouwd voor inclusie, maar eigenlijk wordt alles in de wijk weggehaald. Dat is niet optimaal voor het laten ontstaan van verbinding.

Wendy beaamt dat. Voorheen was de Boerderij in gebruik door de complexe doelgroep. Als je de Boerderij openstelt voor wijkbewoners doe je de cliënten in feite te kort. Echte participatie vraagt nogal wat.

Wendy wordt gevraagd of het lukt om alle doelen in het jaarplan SMART te maken.

Zij geeft aan dat dit een behoorlijke opgave is. Er zijn vijf teams op de Planetenlaan. Het is vooral moeilijk om te zorgen dat er betrokkenheid bij medewerkers komt en zij meegaan in de gedachten van Abrona, wanneer zij niet in dienst zijn bij Abrona. Toch lukt het steeds beter en houden we mensen over waar we blij mee zijn. Het jaarplan dat er ligt is inderdaad veel en breed, maar het een kan eigenlijk niet zonder het ander. Misschien moeten we het meer als een meerjarenplan gaan zien.

Het is een prachtig resultaat dat Abrona de eerste obesitaskliniek heeft, maar we moeten ook naar binnen kijken, wat kunnen we vooraf verbeteren? Op de Planetenlaan koken we nog altijd zelf en hechten we daarbij erg aan gezonde voeding.

Het is jammer dat we met onze cliënten geen boodschappen meer in het dorp kunnen doen, dat was echt een uitje.

Met de huidige leverancier HFS en de afdeling Facilitair zijn de teamleiders druk in gesprek. HFS heeft verbeteringen toegezegd; de groep teamleiders gaat dat uiteraard volgen.

Een van de CFA-leden heeft een kind voor wie de nachtzorg erg belangrijk is. Zij is erg blij met deze medewerkers. Wendy zal dit compliment zeker aan het team Nachtzorg overbrengen.

Hierna besluit Ernst de bespreking en dankt Wendy hartelijk voor haar informatie en bijdrage aan de vergadering.

4. Leiderschapsvisie

Esther en Peter worden welkom geheten. Esther, die drie jaar bij Abrona werkt, is teamleider van de locaties Oirschot, Koetshuis Nijeveld, Meridiaan en de Bossewaard. Peter werkt ruim twee jaar als manager HR bij Abrona. Hij heeft een achtergrond in organisatieadvies.

Aanleiding voor het opstellen van een leiderschapsvisie was het feit dat teamleiders aangaven deze te missen. Dit is aan het MT gemeld en naar aanleiding daarvan zijn er, met begeleiding van een externe partij, leiderschapsdagen gehouden, waar alle leidinggevendenden binnen Abrona aan hebben deelgenomen. Vanuit deze dagen is een werkgroep ontstaan, die de visie nader vorm heeft gegeven.

Esther en Peter hadden beiden zitting in de werkgroep Leiderschapsvisie en hebben aan de hand van opgehaalde input de visie opgesteld.

Hierbij is gekozen voor een model van verbindend leiderschap die alle verschillende rollen binnen leiderschap afdekt; de innovatieve kant, de transformatieopgave, cocreatie, we doen het samen, doeltreffend en meetbaar, open, oprecht en effectief, ook in de communicatie met de omgeving. Het hieraan koppelen van competenties gaf een mooi handvat.

Met de visie die zo is ontstaan wil de organisatie verder; er zijn ook wat vervolgcacties voorzien.

Risico van een visie is dat deze op papier wordt gezet, en vervolgens niet wordt doorleefd maar in een bureaulade terecht komt. Deze visie is daarom een document dat concreet is gekoppeld aan processen die door de gehele organisatie heen lopen. Die hebben niet alleen betrekking op leidinggevendenden in de zorg, maar gelden voor alle leidinggevendenden binnen Abrona, ook voor managers en raad van bestuur.

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat Triple C ook zichtbaar is in de visie. Zoals een begeleider zich in houding en gedrag opstelt naar de cliënt, doet de leidinggevende dat naar het team. De menselijke behoefte is het uitgangspunt; dat is herkenbaar en mooi. Wat wel in de visie wordt gemist is de cliënt; uiteindelijk is het hoofddoel passende zorg bieden aan cliënten.

Aangegeven wordt dat het sleutelwoord verbinding is. De medewerkers op de locaties werken volgens Triple C en zijn zo goed in verbinding met de cliënten. Het parallelle proces is dat de teamleider goed in verbinding moet staan met het team, zoals dat voor de managers geldt met de teamleiders en voor de bestuurder met de managers. Dat is allemaal met hetzelfde doel: de kwaliteit van zorg verbeteren, ieder vanuit de eigen rol en functie en vanuit dezelfde uitgangspunten en principes. Het moet daarbij eigenlijk niet uitmaken of iemand binnen een ondersteunende dienst, of op een woonlocatie werkt. Centraal staat hoe we met elkaar kijken naar de zorg. Ook 'Ons Verhaal' is hieraan gekoppeld.

Op de vraag hoe deze visie wordt geborgd en ingebed, zeker ook gezien de redelijke doorloop van het management, wordt geantwoord dat Abrona er met het schrijven van deze visie uiteraard niet is. Aan het leiderschapsprogramma wordt begin december een vervolg gegeven, met het implementeren van deze leiderschapsvisie. Alle leidinggevendenden van Abrona gaan dan met elkaar verkennen waar ieders sterke punten liggen, en waar ontwikkeling mogelijk is op het gebied van het uitdragen van de leiderschapsvisie. Verder staan in het nieuwe jaar al twee themasessies gepland. Hoe gaan we om met alle nieuwe leidinggevendenden, die het leiderschapsprogramma eerder niet hebben gevolgd, komt daar aan bod. Na evaluatie wordt een programma samengesteld voor nieuwe leidinggevendenden.

De OR heeft ook vragen over de leiderschapsvisie gesteld en die kunnen we meenemen in het te ontwikkelen programma dat zorgt voor een goede inbedding in de organisatie.

De vraag of er ook een soort 'onboarding' voor nieuwe teamleiders bestaat wordt bevestigend beantwoord. Daarnaast wordt een nieuwe teamleider bij het inwerken aan een 'maatje' gekoppeld die hem of haar ook meeneemt in de leiderschapsvisie.

Vanuit de CFA wordt gesteld dat dit document vooral ook een praktisch document moet zijn. Op welke manier worden ervaringen gemeten of geëvalueerd?

Geantwoord wordt dat er onder de medewerkers van Abrona een Scan Kwaliteit van Arbeid plaatsvindt, daarin wordt ook gevraagd naar de samenwerking met de leidinggevende. Overigens is nog niet alles rond leiderschap tot achter de komma bepaald. Misschien is het goed om in de toekomstige Scans KvA elementen van het leidinggevendemodel op te nemen.

In de visie staat nog als aanbeveling dat er voldoende coaches moeten zijn. Hoe wordt dat ingebed?

Zoals bekend is, zijn er veel vacatures. Om met de daaruit voortvloeiende werkdruk om te kunnen gaan heeft Abrona een samenwerkingsverband met Resilliance. Daar kunnen medewerkers een coachingstraject aanvragen.

Daarnaast is in teams, waar daar behoefte aan bestond, een coördinerend begeleider aangesteld die het team tijdelijk komt ondersteunen. Zolang het nieuwe functiehuis nog niet van kracht is, is deze coördinerende functie een pilot.

De CFA zal dit onderwerp nog eens met de RvB bespreken.

Afrondend worden Esther en Peter hartelijk bedankt voor hun tijd en toelichting.

5. Voortgang productdefiniëring

CCA en CFA hebben gezamenlijk over een aantal nog openstaande onderwerpen gesproken. Abrona heeft een punt waar zij stelt, dat er voor cliënten kosten worden gemaakt, die niet vergoed worden (zoals verzekeringen, medisch vervoer en gebruik wasapparatuur van Abrona).

Oplossing kan zijn om een nader te bepalen bedrag per jaar als eigen bijdrage van cliënten te definiëren voor deze niet vergoede kosten. Dat maakt het ook in administratief opzicht voor Abrona overzichtelijk en uitvoerbaar. Verder zou kunnen worden afgesproken de bijdrage met maximaal 5% per jaar te indexeren en dat tenminste vast te stellen op een periode van vijf jaar, tenzij er zich grote wettelijke wijzigingen zouden voordoen.

Naar aanleiding van contact met een verwant heeft Ron de regeling in de Wlz rond afwezigheidsdagen nog eens onderzocht. Abrona lijkt daarin een andere berekening te maken dan de overheid doet.

Dennis Kragten (accountmanager zorgverkoop) zou een en ander uitzoeken.

Er wordt ook even stilgestaan bij de mails van enkele lokale raden over voetzorg. Zoals de CFA bij de besprekingen over de productdefiniëring al had aangegeven, blijkt Abrona de noodzakelijke voetverzorging inderdaad te moeten betalen. In een brief aan contactpersonen is dit nu recht gezet.

Logischerwijze zal Abrona zich moeten beraden over restitutie van door de cliënten jarenlang gemaakte kosten.

Rond de waskosten is er ook nog niet op alle gebied duidelijkheid. Zo betaalt een cliënt aan het CAK al een bijdrage voor wonen, voeding, elektriciteit en water. Daarbij komt dat de instemmingsvraag MijnWaslijn al was afgerond. Nu komt Abrona daarop met een wijziging, en zijn er ook nog onduidelijkheden rondom het wassen van 'platgoed'.

Met de CCA is het idee om een vaste bijdrage per jaar te vragen besproken.

In het agendaoverleg CCA/CFA van 18 oktober komen we hier nog even op terug.

6. Conceptnotulen CFA-vergadering 24 augustus 2023

De conceptnotulen van de vergadering van 24 augustus 2023 worden vastgesteld.

7. Vergaderoverzicht 2024 CFA

Het vergaderoverzicht wordt doorgeschoven naar de vergadering van 14 november a.s.

8. Wie woont wat bij?

Ontmoetingen met de RvT/MT/CCA/CFA/OR zijn gepland op:

- 06-12-2023 15.00-16.30 uur: Alie, Ernst, Gerda, Ron, Thea (onder voorbehoud)
- 14-03-2024 13.30-17.30 uur
- 24-10-2024 13.30-17.30 uur

De themabijeenkomsten 2024 CCA/CFA/OR/MT/RvB zijn nog niet gepland.

9. Ingekomen stukken

- Verzelfstandiging horeca-ondernemingen: De CFA nodigt Eric Tonn in de decembervergadering uit om door te praten over de gevolgen van de wijzigingen in de horeca voor cliënten en medewerkers. De CFA heeft gehoord dat in gebouw de Kosmos een soort kantine is ingericht, de Boerderij is samengegaan met dagbestedingslocatie Asterix, de Brazzerie gaat samenwerken met Colour Kitchen, Kunst & Koffie waarschijnlijk wordt overgenomen door een medewerker en met de gemeente Zeist gesprekken gevoerd gaan worden over Bij Johannes.
- CCA-coach Kenneth de Boer wil graag kennismaken met de CFA. De CFA nodigt hem op 14 november tegelijk uit met Toke. Kenneth kan dan na het overleg met Toke dan nog even blijven.

10. Rondvraag

- Communicatie met de achterban: de notulen van de CFA worden door verwanten soms moeilijk gevonden. Voortaan zal een wat laagdrempeliger A4tje met de belangrijkste punten uit de vergadering worden opgesteld en rondgestuurd.

11. Sluiting

Ernst sluit de vergadering om 22.00 uur.

Nr.	Vergaderdatum	Onderwerp	Actie	Gereed
1	31-03-2022	Vraagt Ton van Gils naar afspraken over delen lokaal jaarplan met familie	Toke	
2	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	
3	27-10-2022	N.a.v. presentatie participatiecoaches: Ernst informeert bij Toke naar financieringsstroom wonen/dagbesteding	Ernst	
4	23-02-2023	Project werkgeluk: wordt weinig terug gehoord op gegeven input. Toke neemt dit signaal mee.	Toke	
5	23-05-2-23	Nav begroting 2023: plan voor communicatie en budget lokale medezeggenschap	Toke	