

Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 16 juni 2022

Aanwezig: Ernst Blankestijn (voorzitter), Gerda Klokke, Alie Maas, Jaap Zwitser
Afwezig: Ron van Dort, Frits Kramp
Gasten: Ageeth Wildeman (agendapunt 2), Anita Aarnink (agendapunt 3), Dana Rijdsdijk (agendapunt 4)
Verslag: Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

Ernst heet allen, en in het bijzonder Ageeth Wildeman, welkom.
De agenda wordt vastgesteld.

2. Onderwerpen te bespreken met regiomanager Zuidwest, Ageeth Wildeman

Ageeth vindt het fijn dat er, naast de financiële dilemma's die er nog zijn, wat meer positiviteit lijkt te ontstaan. Het aantal teamleiders is in beide regio's, met het aantrekken van enkele nieuwe collega's én de inzet van teamleiders in opleiding, nu op formatie. Bij Participatie starten ook twee teamleiders.

Er wordt nu dan ook gestart met de aanpassing van de span of control per teamleider van soms meer dan 50 naar gemiddeld 35 fte. De verwachting is dat deze aanpassing een positieve invloed zal hebben op verzuim en behoud van medewerkers. Teamleiders en HR-adviseurs besteden veel aandacht aan verzuim en vooral ook aan de preventie daarvan. Daarnaast is er veel aandacht om nieuwe medewerkers goed op te vangen. Op dit moment is er overigens wel weer zorg over de toename van coronabesmettingen. Opgemerkt wordt dat contactpersonen soms slechts heel summiere informatie krijgen als er medewerkers vertrekken of in dienst komen, terwijl meer achtergrondinformatie de betrokkenheid van verwanten zou vergroten. De suggestie wordt gedaan om teamleiders te vragen standaard eerste contactpersonen te informeren over personele wisselingen. Ageeth neemt de suggestie mee en bespreekt deze met Ton van Gils. Zij voegt nog toe dat administratieve krachten ook een prominentere rol krijgen naar de locaties toe en in de ondersteuning van teamleiders. Dat speelt nu bijvoorbeeld bij de introductie van Mijn Waslijn.

Ageeth vertelt dat vanwege de tekorten op de arbeidsmarkt er ook mensen instromen met een andere achtergrond. Gemotiveerde mensen met een bijzondere levenservaring kunnen na een bijscholing zeker ingezet worden.

Aan contactpersonen van een van de locaties is onlangs een brief gestuurd over ondersteuning door verwanten. Het lijkt nu alsof de communicatie vooral horizontaal plaatsvindt, een verticale lijn zou misschien meer aanspreken.

Ageeth noemt dat vorig jaar vanuit het management een brief is uitgegaan waarop nauwelijks, of wat negatieve, respons kwam. Daarom is nu gekozen voor lokale communicatie. De uitgangspunten worden door het management geformuleerd, maar het gebeurt op de locaties.

De CFA is er zich van bewust dat er in de toekomst vaker een beroep op verwanten zal worden gedaan. Ageeth beaamt dat. Zij ziet hierin ook al heel leuke ontwikkelingen ontstaan. De focus van de teamleider op de locatie is ook om deze reden belangrijk, net als samenhang in het team.

Er wordt op veel verschillende manieren ingezet op de werving van nieuwe medewerkers en op hen, via (verkorte) opleidingen, bij- en nascholing, naar het gewenste niveau te brengen.

Desgevraagd vertelt Ageeth dat met vertrekkende medewerkers er standaard een exitgesprek wordt gevoerd. Daarnaast vult men anoniem een formulier in. Er is een grote diversiteit in redenen van vertrek. Dat kan een logische stap in het loopbaanpad zijn, privéredenen, ontevredenheid en soms is het ook beter om afscheid van elkaar te nemen.

Abrona betaalt PO's en PB's beter dan in de branche gebruikelijk. Salaris blijkt geen reden om te blijven; werkinhoud, werkplezier en ontwikkelingsmogelijkheden lijken van groter belang. Door corona is hier wel het een en ander weggezakt, en dat heeft aandacht.

Door de verminderde span of control was het onvermijdelijk dat enkele locaties weer een andere teamleider hebben gekregen. Dat is vervelend voor het team, maar er is wel over nagedacht.

Ageeth heeft zelf nog wel wat vragen over de functiemix. Er worden daarom nu eerst medewerkersbijeenkomsten gehouden, zodat we kunnen horen wat medewerkers op de locaties bezighoudt en wat er in de praktijk nodig is. Duidelijk is dat we moeten blijven bewegen; organisaties om ons heen maken ook andere keuzes. Generatiebeleid vraagt ook aandacht. Jongeren zijn andere medewerkers dan ouderen. Het is zaak om nieuwe medewerkers goed te faciliteren en te behouden. Een idee is om te gaan werken met 'toptalenten'; zij kunnen medewerkers vaardigheden bijbrengen en zo kan er doorstroming ontstaan naar complexere zorg.

Ageeth vertelt nog dat doelgroepenbeleid binnenkort besproken gaat worden en richting gaat geven aan te maken keuzes.

Stand van zaken IBB

Het huurcontract van locatie IBB is verlengd tot eind 2026, met een eerdere opzegmogelijkheid als er een andere, geschiktere woonlocatie beschikbaar komt.

De Tussenvoorziening en Abrona hebben de intentie om in project Cartesiusdriehoek in Utrecht te komen tot een integraal team voor hogere ZZP's. Er wordt nu gewerkt aan een plan dat vóór 1 oktober a.s. zal resulteren in een concreet voorstel aan de bestuurders van beide organisaties. Deze locatie, die eind 2024 gereed zal komen, kan dan de huidige cliënten van IBB huisvesten en enkele cliënten van Oirschot.

Input voor Masterplan 5.0: de 5 belangrijkste trends/speerpunten van de CFA

De CFA noemt als belangrijke punten: Doelgroepenbeleid, als kapstok voor andere thema's zoals strategisch vastgoedbeleid, personeel (aantrekken en behouden, terugdringen verzuim, basis op orde), zorgexploitatie, andere concepten (aanleunwoningen, technologie, samenwerken met andere zorgvormen zodat je faciliteiten kunt delen en van elkaar leert), (versnellen van) betrokkenheid en medezeggenschap van verwanten vergroten, mede met het oog op informele zorg. En wat dat laatste thema betreft, duidelijk zijn in wat er van mensen wordt verwacht.

Ernst dankt Ageeth hartelijk voor haar open bijdrage aan de vergadering.

3.1. Kwaliteitsrapport 2021

Ernst heet Anita Aarnink welkom.

Anita vertelt dat de cyclus van het kwaliteitsrapport voortkomt uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De rode draden uit het rapport lopen alweer wat achter in de tijd, omdat punten in de jaarplannen zijn opgenomen.

Abrona werkt nu 5 jaar met het Kwaliteitskader dat is opgebouwd uit de bouwstenen zorg en ondersteuning rond de individuele cliënt, cliënttevredenheid, teamreflectie en externe visitatie. De laatste 2 jaar is er door corona geen externe visitatie meer geweest. Eind 2021 heeft een lerende evaluatie plaatsgevonden.

De CFA heeft veel waardering voor het kwaliteitsrapport, maar vindt het jammer dat het een intern document blijft. Gemist wordt dat het op de locaties wordt gedeeld met verwanten.

Anita neemt deze opmerking mee; zij vindt ook dat er weinig reflectie wordt opgehaald bij verwanten, collega-afdelingen en andere interne klanten.

In het rapport staat dat 80% van de cliënten en 60% van de verwanten tevreden is. Hoe worden mensen hierop bevraagd en wie worden bevraagd? Geen van de CFA-leden is hiervoor ooit benaderd.

Anita geeft aan dat de scores tot stand komen via het landelijk erkende meetinstrument Dit Vind Ik Ervan (DVIE).

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat DVIE niet altijd correct wordt gebruikt; er is zeker nog een stap te maken in het meer betrekken van verwanten. Abrona heeft ook de vrijheid om cliënten én hun vertegenwoordigers te bevragen. Anita is hier onvoldoende van op de hoogte, maar zal zich daarin verdiepen.

Het is opgevallen dat de bestuurder in haar voorwoord stelt dat het concreet en SMART maken van verbeterpunten nog een aandachtspunt is.

Anita licht toe dat het kwaliteitsrapport een uitgebreid document is, dat terugkijkt op het voorgaande jaar. Teams hebben in het najaar van 2021 aangegeven wat wel en wat niet is gelukt, en wat de aandachtspunten zijn. Hun aandachtspunten zijn SMARTer gemaakt dan ze in het rapport konden worden opgenomen. We bespreken nu de punten waar teams al in januari mee aan de slag zijn gegaan; er zit dus wat vertraging in.

Opgemerkt wordt dat in de ouderenzorg eens in de twee jaar dergelijke informatie wordt opgehaald. Rode draad is in feite 'de basis op orde'. Waar legt Abrona de focus op?

Anita antwoordt dat zeker het op orde zijn van de ondersteuningsplannen een focuspunt is; besproken gaat worden wie waar verantwoordelijk voor is in de relatie tussen behandelaar, begeleider en cliënt/verwant. Ook in onze sector wordt nu gesproken over het eens in de twee jaar opstellen van een kwaliteitsrapport met in het tussenjaar een voortgangsrapportage. Daar is nog geen duidelijkheid over.

Op de vraag hoe verbetering wordt gemeten en hoe dat is terug te zien in het primaire proces, zegt Anita dat de beleidsadviseurs een voorstel zullen gaan doen om daar echt aan te gaan werken.

De CFA vindt het jammer dat de externe visitatie al enkele jaren niet meer is doorgegaan. Een externe toetsing kan veel opleveren. Ook de CFA had bijvoorbeeld gevisiteerd kunnen worden. Anita geeft aan dat het idee was om het te doen zoals het altijd is gedaan. We moeten met elkaar kijken wat we willen leren en wat daarbij een passende visitatie is. Het is de bedoeling dat er dit jaar wel weer een externe visitatie gaat plaatsvinden. In welke vorm dat precies gaat gebeuren is nog niet bekend. Het kan interessant zijn om daarover eens met de CFA van gedachten te wisselen.

3.2. Rapportage Prismaonderzoeken 2021

De CFA vindt de rapportage Prisma-onderzoeken 2021 een duidelijk document en is benieuwd hoe Anita het waardeert.

Anita vertelt dat er vorig jaar nogal wat nieuwe onderzoekers zijn gestart. Er waren in 2021 veel meer onderzoeken dan in voorgaande jaren. Gekeken is hoe we de werkwijze konden uniformeren, zodat er vergelijking mogelijk is, daarnaast is het van belang om te weten waarom er vorig jaar zoveel meer onderzoeken zijn geweest. We gaan wat dieper spitten om die informatie te kunnen analyseren.

De indruk is niet dat er onnodig gemeld wordt. Locatiemedewerkers kunnen over het algemeen goed inschatten welk incident een prismaonderzoek vraagt.

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat de onderzoekscommissie voornamelijk uit 'gogen' bestaat. Veel incidenten vinden plaats in de relatie cliënt/begeleider. In hoeverre komt de begeleider tot reflectie? Anita antwoordt dat dit in de loop van het onderzoek gebeurt. Aan de hand van dossiers wordt bekeken wat er is gebeurd en wie daarbij betrokken waren. Op grond daarvan worden mensen voor een interview uitgenodigd en komen vragen aan bod "wat is er gebeurd, waarom is het gebeurd en welke suggesties heb je om deze situatie voortaan te voorkomen".

De onderzoekscommissie bestaat overigens nooit uit bij de betreffende locatie betrokken medewerkers.

Een conclusie uit het rapport is dat teamleden soms onvoldoende kennis hadden over complexe problematiek. Anita geeft aan dat gevolg daarvan is dat op de focuslocaties ook met gedetacheerd personeel wordt gewerkt, dat langere tijd is verbonden aan een locatie. Kennis en afspraken worden zo meer gedeeld en relaties kunnen beter tot stand komen.

Voor Abrona (en zorgorganisaties in het algemeen) blijft het de vraag hoe wij medewerkers aan ons kunnen binden.

Ernst dankt Anita hartelijk voor haar tijd en toelichting.

4. Jaarverslag 2021 Cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang

Ernst heet Dana Rijdsdijk welkom en zegt graag het verhaal te willen horen achter het jaarverslag.

Dana vertelt dat zij cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is vanuit de Wet Zorg en Dwang. Ze werkt veel samen met de 'reguliere' CVP Vera Hartings.

Dana wordt ingeroepen door een cliënt en werkt vanuit de informatie die de cliënt haar geeft.

Op de vraag hoe het aantal kwesties bij Abrona zich verhoudt tot dat van andere organisaties stelt Dana dat er veel kwesties zijn bij Abrona. Abrona heeft een Centrale Cliëntenraad die veel moeite heeft gedaan om cliënten mondig te maken. Cliënten trekken hier wat eerder aan de bel. Abrona maakt zich daar ook hard voor.

Uit het jaarverslag blijkt dat het gemiddeld gaat om 4 meldingen per cliënt. Is er een samenhang tussen het aantal meldingen en de mondigheid van cliënten? Dana antwoordt dat dit wel zo is. Mensen met dementie vallen ook onder de Wzd, maar mensen met een verstandelijke beperking brengen veel meer kwesties naar voren; niet alle ingebrachte kwesties vallen overigens onder onvrijwillige zorg.

Om met anderen in gesprek te gaan over de kwestie heeft de CVP toestemming van de cliënt nodig. Het komt regelmatig voor dat een cliënt niet meer in gesprek wil met de medewerker omdat hij vindt dat hij niet wordt gehoord. Begeleiders moeten bij hun leidinggevende of gedragsdeskundige vragen om handvatten en tools om een cliënt verder te helpen.

Begeleiders vinden het vaak moeilijk om cliënten wat meer los te laten. Vooral bij veel personele wisselingen overheerst het willen vasthouden aan structuur en dan ontstaat er spanning. Maar iedereen neemt weleens een beslissing die minder handig is, dat mogen cliënten ook. Loslaten moet je ook als team durven en het is belangrijk dat je je daarbij door je collega's gesteund voelt.

Tijdens locatiebezoek merkt Dana dat medewerkers die een training hebben gehad over de Wzd vaak flexers zijn en geen medewerkers van Abrona. Daar kan Abrona nog wel een slag in maken.

Het is belangrijk dat begeleiders verzet serieus nemen. De cliënt ervaart iets soms als dwang, dat de begeleider 'motiveren' noemt. Het gaat om de cliëntervaring in die ongelijkwaardige relatie. Cliënten vinden het soms heel moeilijk om een klacht in te dienen. Hebben CFA-leden hier ervaringen mee?

Aangegeven wordt dat onbegrepen gedrag op een locatie kan leiden tot een negatieve spiraal waarbij de cliënt iets niet meer kan oplossen. Als verwant luister je dan mee en geef je feedback, meer je wilt het contact met de begeleider ook goed houden. Meer belevingsgerichte zorg zou goed zijn in de Gehandicaptenzorg.

Eerder vanavond hoorde de CFA dat vanwege de krapte op de arbeidsmarkt ook mensen met een andere achtergrond worden aangenomen. Uit het jaarverslag CVP Wzd blijken er veel kwesties te zijn. Het lijkt dan ook van groot belang om gekwalificeerd personeel te hebben. Er zijn ook cliënten die niet kunnen praten en geen ondersteuning kunnen invoeren van de CVP. Het is dan extra belangrijk dat men de cliënt kent en begrijpt. Dana bemerkt dat het bij andere zorgorganisaties over het algemeen niet anders of beter loopt dan bij Abrona. Zij ervaart soms wel grote verschillen per locatie.

Dana licht het jaarverslag standaard ook toe aan de CCA, en heeft het inmiddels in het MT besproken. Daar heeft zij echt betrokkenheid ervaren, Abrona wil het graag goed doen.

Zorgstem, de organisatie die Dana vertegenwoordigt, hoopt dat er steeds meer openheid en bewustzijn ontstaat bij begeleiders als een cliënt "nee" zegt.

Ernst dankt Dana voor haar uitgebreide toelichting. Dana sluit af met de opmerking dat de CFA altijd contact met haar mag opnemen.

5. Conceptnotulen CFA-vergadering d.d. 19 mei 2022

De tekst:

Wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van:

- Jaap heeft een reactie op de brief van de bestuurder over Abrona Goed en Gezond opgesteld. Ernst kijkt er nog even naar en vervolgens wordt de brief via het secretariaat verzonden.
- Er is bij Abrona een adviseur vrije tijd benoemd, Petra Esveldt-van Ruler. Wilma nodigt haar na de zomer een keer uit in een CFA-vergadering.

De actielijst wordt doorgenomen en geschoond.

De conceptverslagen van de CFA-vergaderingen stuurt Wilma voortaan ook naar de OR.

6. WMCZ – voortgang

Vorige week was er een aparte WMCZ-bijeenkomst. De stukken worden op basis van die bijeenkomst nog aangepast.

De CFA heeft nog wel wat vragen, bijvoorbeeld over het instemming-/adviesrecht op lokaal niveau en wanneer dat zijn beslag zal krijgen, de positionering van de afdeling Medezeggenschap, de inspanningen van Abrona rond medezeggenschap, et cetera.

De aangepaste documenten worden op 7 juli geagendeerd.

7. Instemmingsvraag Eten & Drinken

In het agendaoverleg gaf de CCA aan graag het voortouw te willen nemen bij deze instemmingsvraag en de achterban te zullen gaan raadplegen. De termijn van 6 weken is mede daardoor niet haalbaar.

Hierover is een gezamenlijke reactie aan de bestuurder opgesteld. De CFA-leden kunnen deze in Teams vinden en hun eventuele opmerkingen aan Wilma doorgeven.

De instemmingsvraag gaat over verlaging van het dagbudget voor voeding en non-food, maar ook over centrale inkoop, zoals van maaltijden. In het agendaoverleg is gesteld dat dit feitelijk twee aparte instemmingsvragen zijn.

De CFA-leden denken na of een eigen achterbanraadpleging over dit onderwerp nodig/wenselijk is. Er volgt in elk geval een terugkoppeling van de achterbanraadpleging van de CCA.

Ernst kijkt nog na hoe het in de instemmingsvraag genoemde dagbudget zich verhoudt tot dat wat nu in de begroting is opgenomen.

8. Wie woont wat bij?

De afspraken over wie wat bijwoont zijn al eerder besproken en dit blijft ongewijzigd.

De CFA-vergadering van 8 september wordt verplaatst naar 25 augustus en die van 29 september vervalt.

9. Ingekomen stukken

De ingekomen stukken worden voor kennisgeving aangenomen.

10. Rondvraag

- Naar de mening van de CFA is de samenwerking met enkele andere organisaties binnen de Wmo adviesplichtig. Jaap stelt hier een briefje over op.
- Op 7 juli bespreekt de CFA met de bestuurder de betrokkenheid van de lokale medezeggenschap bij aanstellingsprocedures van teamleden/-leiders.

11. Sluiting

Ernst dankt ieder voor de inbreng en sluit de vergadering om 21.56 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	Jaarplannen 2022 managers: Na de zomer managers uitnodigen om stavaza te delen	Wilma	
6	19-05-2022	Reactie op brief bestuurder inzake Abrona Goed & Gezond (doelgroepen) wordt opgesteld	Jaap	
7	16-06-2022	Adviseur vrije tijd Petra Esveldt wordt na de zomer uitgenodigd	Wilma	
8	16-06-2022	Eten en Drinken: Ernst checkt post voedingsbudget in begroting	Ernst	
9	16-06-2022	Samenwerking Wmo: Jaap stelt hierover een brief op aan de bestuurder	Jaap	