

Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 23 februari 2023

Aanwezig: Ron van Dort, Gerda Klokke, Alie Maas, Jaap Zwitter
Afwezig: Ernst Blankestijn, Frits Kramp
Gasten: Toke Piket, bestuurder (agendapunt 2)
Ton van Gils, regiomanager Noordoost en Ramon Makkink, teamleider (agendapunt 3)
Peter Edelman, manager Human Resources (agendapunt 4)
Verslag: Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

Vanwege de afwezigheid van Ernst, zit Ron deze vergadering voor. Ron heet allen, en in het bijzonder Toke, welkom.

Alie vertelt dat zij deelneemt aan het project Informele en Formele zorg, en samen met Gerda aan het project Werkgeluk. Er wordt weinig terug gehoord van de input die aan projecten en/of klankbordgroepen wordt geleverd. Toke neemt dit signaal mee en geeft aan dat medewerkers via de tweejaarlijkse scan kwaliteit van arbeid, in het jaargesprek met de leidinggevende en ook via het kwaliteitsrapport kunnen aangeven hoe zij in hun werk staan. Abrona kijkt op dit moment naar een ander, cyclisch, meetinstrument. Het is belangrijk om duidelijk te hebben dat er sprake is van een goede balans in het werk en dat mensen zich daar goed in voelen.

2. Onderwerpen te bespreken met bestuurder

- Indexering Cleanlease Mijn Waslijn: De CFA heeft vanuit de achterban mails ontvangen waarin men aangaf ineens met een indexering van 15% te zijn geconfronteerd. Toke heeft dit nagevraagd. Contractueel blijkt een en ander correct. De 15% is een combinatie van het NZa-tarief dat is gevolgd, en het wasserij-tarief dat landelijk wordt aangehouden. Uit onderzoek van de afdeling Inkoop blijkt overigens dat bij Abrona lagere tarieven gelden dan gebruikelijk in de branche. Dit laat onverlet dat 15% een forse verhoging is. Abrona wil gaan onderzoeken hoe we met de markt kunnen meebewegen, dus ook bij een verlaging van tarieven. Individueel contact van een verwant met Cleanlease heeft geleid tot volledige vergoeding van schade. Bij de klantenservice van Cleanlease is een meldpunt voor klachten. Op de locaties van Abrona zijn er daarnaast aandachtsfunctionarissen.
- Proces Masterplan Abrona Goed & Gezond 5.0: Toke heeft een presentatie, waarin het proces staat beschreven, met de CFA gedeeld. Er zijn nog wat tussenstappen waar advies van CCA en CFA op zal worden gevraagd. Aanstaande maandag ontvangen de raden hier een brief over. De strategische hoofdlijnen zijn bepaald, gezien wordt nu hoe een en ander is te concretiseren. In de themabijeenkomst op 22 maart spreken we daar de eerste keer met elkaar over. De ontmoeting met de Raad van Toezicht zal leiden tot een definitief document. De RvT zal worden gevraagd hier goedkeuring op te geven, CCA en CFA zullen om advies worden gevraagd. Duidelijk is al wel dat Abrona een aantal zaken echt anders zal moeten gaan doen, gezien de financiële situatie waarin we ons bevinden. De te maken keuzes zullen niet altijd prettig zijn. De vraag of er ooit onderzoek is gedaan naar overhead/management bij Abrona, beantwoordt Toke bevestigend. Twee jaar geleden is er een rapport opgesteld ('Schouder aan schouder') dat ging over de inrichting van de ondersteunende diensten. De plannen die daarin werden genoemd, worden nu uitgevoerd. Uit een benchmark blijkt dat de overhead bij Abrona niet hoger is dan gemiddeld in de branche. Inmiddels is een klantenpanel gestart dat de tevredenheid over de ondersteunende diensten toetst en bespreekt.

- Opgemerkt wordt dat het in de praktijk soms wat lastig is om persoonlijk contact met een PB te krijgen. Toke geeft aan dat vragen ook in Mijn Caress kunnen worden gesteld. Zij zal navragen hoe/waar verwanten vragen het beste kunnen stellen en wat een redelijke beantwoordingstermijn is.
Op de vraag of invallers ook in Mijn Caress kunnen, antwoordt Toke dat invallers vaak op verschillende locaties werken. Het is vanwege privacy niet de bedoeling dat zij overal volledige toegang tot dossiers hebben. De belangrijkste afspraken moeten zij uiteraard wel in kunnen zien.
- Mails lokale familieraden (lfr): De CFA heeft van twee lokale familieraden mails ontvangen die de raad graag onder de aandacht brengt van de bestuurder. In een van de mails wordt gesteld dat afspraken richting de lfr niet worden nagekomen en dat uit contacten met teamleider en afdeling medezeggenschap bleek dat men als 'slapende lfr' beter kon aansluiten bij vergaderingen van de lokale cliëntenraad. Toke kan hier nu nog niet op reageren, maar informeert bij de regiomanager om hier onderzoek naar te doen en te achterhalen wat de context is geweest. Zij zal de uitkomsten vervolgens aan de CFA terugkoppelen.
Verder geven lokale familieraden aan behoefte te hebben aan achterbanavonden. Toke stelt dat, mede door corona, Abrona daar in tekort geschoten is. De wens is om in 4 of 5 subregio's samen te komen en zo verbinding te laten ontstaan. De CFA is naast corona ook geconfronteerd met sluiting van 't Lichtpunt, waardoor vergaderaccommodatie niet meer beschikbaar is.
Voor de CFA is duidelijk dat het centrale thema medezeggenschap zeker aandacht moet krijgen. Er zijn veel nieuwe projecten op dit moment, zoals informele zorg, aanpassing ondersteuningsplannen, veranderingen in de zorg. Toke geeft aan dat transitie in de zorg een groot thema is; het wordt nooit meer zoals het vroeger was, dat moeten we ook in kleiner verband, in subregio's, kunnen uitleggen. Bij het Masterplan Abrona Goed & Gezond 5.0 horen ook een communicatieplan en regiobijeenkomsten, waar Toke ook aanwezig zal zijn.
Opgemerkt wordt dat het proces rondom de WMCZ nog niet is afgerond. De medezeggenschapstructuur moeten we nog met elkaar vaststellen. Gaat Toke daar nu via medezeggenschap in subregio's, toch al op vooruitlopen?
Toke geeft aan dat we los van de afstemming over de WMCZ, in elk geval gaan koersen op verbinding maken binnen de regio's.
De CFA bemerkt dat medezeggenschap op de locaties ook vaak onbekend is. Zelfs op een locatie waar een lfr was, kende een begeleider dit begrip niet. Met de inhoud van een doorzendbrief vanuit het management was men het niet eens, dus men wist nog niet of die aan de contactpersonen doorgestuurd zou worden. Toke weet dat niet iedereen op de hoogte is van de inhoud en het belang van medezeggenschap. De wijze waarop we berichten gaan versturen wordt belegd bij de afdeling communicatie, die met een adviseur wordt uitgebreid. In het kader van leiderschap is door Dirkzwager (bureau van juridisch specialisten) met alle teamleiders alles rondom medezeggenschap gedeeld. Zij zijn dus zeker op de hoogte; voor medewerkers op de locaties geldt dat mogelijk niet altijd.
De CFA vindt het van belang dat medewerkers hierover een ontwikkelingsstraject wordt aangeboden, zeker als informele zorg een grotere rol gaat krijgen.

Ron dankt Toke voor haar inbreng, waarna zij de vergadering verlaat.

3. Nachtzorg

Verwanten van CFA-leden krijgen soms te maken met nachtzorg, maar er is weinig bekend over de organisatie ervan, de mensen die er werken, et cetera. De opgedane ervaringen zijn wisselend. Het blijkt vooral van belang dat ook de PB/PO goede contacten heeft met de nachtzorg. Dan is er bekendheid met de cliënt en kan men deze 's nachts goed helpen, of geruststellen. Een van de aanwezigen is dan ook bijzonder tevreden over de nachtzorg. Een andere ervaring is dat men het niveau van een cliënt te hoog inschatte en daardoor minder adequaat met diens nachtelijke onrust kon omgaan.

Het is misschien te regelen dat een cliënt die op Sterrenberg komt wonen als introductie ook even bij de nachtzorg langs gaat.

Ramon en Ton zijn uitgenodigd om het een en ander over de dienstverlening 's nachts te vertellen.

Voor corona werden er soms 'open nachten' georganiseerd, om meer bekendheid te kunnen geven aan de nachtzorg. Goede samenwerking tussen nacht- en dagmedewerkers is erg belangrijk.

Op Sterrenberg zijn er 's nachts 5 wakende wachten. De eerste begint om 22.15 uur, hij/zij start systemen op en leest rapportages voor de nacht. Om 22.30 uur schakelt het Mextalsysteem in. Vier locaties uit de buitengebieden (Ruwinkel, Valkenier, Oirschot en Brediushof) zijn hierop ook aangesloten. De slaapwachten daar worden zo nodig gewekt door de nachtdienst van Sterrenberg.

De uitluisterstand van het systeem is regelbaar. Bij een cliënt met epilepsie is de stand gevoeliger ingesteld.

Eén persoon zit op de uitluisterpost op de Planetenlaan. Men luistert maximaal 1 uur uit en wordt dan afgelost. Naast de technische ondersteuning (audio, zorgoproep, belmatten, deursignalering, bewegingsmelder) worden er ook rondes gelopen; cliënten worden zo nodig gedraaid of verschoond.

De medewerkers van de nachtdienst hebben ook inzage in het medische dossier van cliënten. Er is 's nachts ook altijd een bereikbare teamleider, arts, gedragsdeskundige en er is zo nodig contact met de wijkzorg.

De deskundigheid van de medewerkers is veelal niveau 4. Soms heeft men een agogische opleiding, soms is men verpleegkundige. Iedereen moet BIG-geregistreerd zijn. Zo nodig worden medewerkers bijgeschoold.

Desgevraagd vertelt Ramon dat het verloop binnen het team nachtzorg lager ligt dan bij andere teams. Dat is prettig én belangrijk. Om signalen van cliënten te kunnen interpreteren moet je mensen kennen.

Afsluitend wordt nog opgemerkt dat medewerkers op de locaties goede informatie moeten hebben over de nachtzorg. Ramon onderschrijft dat. Het verbeteren van de samenwerking tussen dag- en nachtpersoneel is een actiepoint dat in het handboek van Abrona geborgd zal worden. Er wordt ook nagedacht over het meer zichtbaar maken van de nachtzorg (ook voor cliënten en verwanten), bijvoorbeeld aan de hand van een generiek filmpje.

Ron bedankt Ramon en Ton voor hun bijdrage aan de vergadering.

4. Gedragscode Abrona

Ron heet Peter welkom.

De gedragscode Abrona is geschreven voor de medewerkers en eind 2022 naar iedereen gecommuniceerd.

Op de vraag of er vanuit de praktijk zaken bijgesteld moeten worden, antwoordt Peter dat er zich situaties voordoen die niet expliciet beschreven staan en wellicht nog opgenomen kunnen worden. De gedragscode is echter ook bedoeld als document aan de hand waarvan je het gesprek met elkaar aan gaat.

Deze *gedragscode* geldt voor alle medewerkers van Abrona. Bepaalde beroepsgroepen hebben daarnaast een eigen *beroepscode*, zoals de NIP en NVO voor resp. psychologen en gedragsdeskundigen.

Het wettelijk kader (bijv. wet op de privacy, wet zorg en dwang) is uiteraard altijd leidend. De gedragscode gaat meer over de ongeschreven regels rond het omgaan met elkaar.

De vraag wordt gesteld of er zich, zoals dat met ambulancepersoneel gebeurt, ook gevallen voordoen van agressie door verwanten jegens medewerkers. Peter kent daar geen voorbeelden van, maar medewerkers willen wel dat beschreven staat wat er van cliënten en verwanten wordt verwacht.

Het kan voor verwanten van toegevoegde waarde zijn om kennis te hebben van dit document, zodat zij indien nodig mensen kunnen aanspreken op ongewenst gedrag. Zou

de verkorte versie van de gedragscode op de website van de CFA geplaatst mogen worden?

Peter geeft aan dat de gedragscode nu met de CFA is gedeeld, maar niet voor verwanten is geschreven. Hij ziet niet direct een bezwaar in plaatsing op de CFA-website, maar wil dat toch even intern afstemmen.

Laatste opmerking betreft bij artikel 10.2 dat door Abrona aangifte gedaan *kan* worden. Bij ernstige misdrijven of het vermoeden daarvan, geldt niet dat men aangifte *kan* doen, maar *moet* aangifte worden gedaan. Dat geldt voor elke medewerker.

Peter stelt dat daar bij zwaardere vergrijpen geen verwarring over bestaat. Bij kleinere vergrijpen kan het wat genuanceerder liggen. Er wordt altijd een teamleider betrokken, en zaken worden zeker niet tussen begeleiders geregeld. Misschien is een nadere specificering wenselijk. Peter neemt de opmerking in elk geval mee naar het MT, waar het document binnenkort besproken wordt.

Na interne afstemming wordt de verkorte versie van de Gedragscode Abrona via het bestuurssecretariaat naar de CFA gestuurd.

5. Productdefiniëring

Vanmiddag zijn de stukken rond de productdefiniëring door de bestuurder naar de raden gestuurd. Een inhoudelijke bespreking ervan is vandaag dus niet mogelijk.

Er is al wel wat onderzoek naar verstrekkingen bij andere instellingen gedaan. Zij dragen vaak wel de kosten van verzekeringen, voetbehandelingen, en geven restitutie van voedingsgeld bij afwezigheid van cliënten, zo blijkt.

Voor de CFA is uitgangspunt dat de financiële situatie van Abrona niet leidend mag zijn voor de zorg aan cliënten en dat de financiële druk voor cliënten niet mag toenemen. De productdefiniëring is veelomvattend en er hangt veel met elkaar samen.

Opgemerkt wordt dat er al veel is verschaald; een etentje met cliënten zoals dat voorheen werd georganiseerd komt niet meer voor. Voor de wasverzorging wordt, in vergelijking met andere instellingen, bij Abrona een flinke vergoeding gevraagd.

Toke refereerde eerder vanavond aan het rapport 'Schouder aan schouder'. Wilma zal dat bij haar opvragen.

Jaap heeft bij Kansplus wat informatie ingewonnen die hij zal delen.

6. Evaluatie afschaffing handtekening onder ondersteuningsplan

De afdeling Abrona Support vraagt naar reacties van verwanten op de afschaffing van de handtekening onder het ondersteuningsplan.

Er blijkt met één verwant over te zijn gesproken, verder zijn er geen reacties ontvangen. Wilma koppelt dit terug.

7. Rapport naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg

De afgelopen tijd noemde de bestuurder regelmatig de Kanslijnen (van VGN en Zorgverzekeraars Nederland). Cliëntenorganisaties op landelijk niveau zijn het niet eens met het akkoord dat, zonder dat zij betrokken waren, tot stand is gekomen tussen VGN en ZN. Desondanks refereren aanbieders er nu aan.

Over sommige punten is zeker nog discussie mogelijk. De inzet van familie lijkt, volgens LSR en Vraagstuk, een ongewenst dwingend karakter te krijgen. Duidelijk is dat familie geen medewerker wil worden, maar familie wil blijven. In het project Informele en Formele zorg van Abrona wordt er door de gedragskundige op gewezen, dat werkdruk nooit de aanleiding mag zijn voor het inzetten van mantelzorgers. De vraag "wat kunnen we voor elkaar betekenen" is daarentegen geen vreemde vraag. Ook buiten de Gehandicaptenzorg wordt deze vraag normaal gevonden en krijgt de uitwerking ervan van nature vorm in de driehoek.

Feit is wel dat niet elke naaste op een verantwoorde manier zorg kan dragen voor een cliënt. Begeleiders zullen daarvan een beeld moeten hebben.

Vast staat dat er een visiedocument moet komen van waaruit verder invulling kan worden gegeven aan informele zorg; vast staat ook dat dilemma's besproken moeten worden.

Jaap en Ron refereren in een brief aan de bestuurder, aan het document van de LSR.

Alie neemt het mee naar het project Informele en Formele zorg. Bij het bestuurssecretariaat wordt nagevraagd of er naast het nieuwe Masterplan Abrona Goed en Gezond 5.0 nog steeds een meerjarenbeleidsplan/-visie is/wordt opgesteld, zoals destijds in de stukken stond.

8. Eten en drinken

Op 1 maart vindt er met de CCA, van 10.00-11.00 uur, een ingelast overleg plaats over Eten en Drinken. Ernst en Ron zijn daarbij namens de CFA aanwezig. Gisteren is de bestuurder met de CCA en CFA nog in gesprek gegaan over de instemmingsvraag Eten en Drinken. Wilma stuurt het verslag van die bespreking rond. Besprekingspunt op 1 maart is feitelijk alleen nog de hoogte van het voedingsgeld op de locatie. De bestuurder is tegemoet gekomen aan de eis van CCA en CFA om voor iets lekkers tijdens het groepsmoment (versnaperingen) geen eigen bijdrage te vragen.

9. Notulen CFA-vergadering d.d. 19 januari 2023

De notulen worden ongewijzigd vastgesteld.

10. Wie woont wat bij?

- Financiële commissie 1 maart van 09.00-10.00 uur: In deze financiële commissie zal Toke even kort aandacht vragen voor de instemmings/adviesaanvraag rond de productdefiniëring. De bijlagen worden nog rondgestuurd.
- Gesprek tussen CCA en CFA over de WMCZ: Frits, Jaap en Ron nemen deel aan dit gesprek op 22 maart van 14.00-15.00 uur. Gespreksleider is Theo van Ooi. De CFA verwacht dat een uur niet toereikend zal zijn en een vervolgspraak noodzakelijk zal blijken.
- Themabijeenkomst 22 maart a.s.: Alie is voor deze bijeenkomst verhinderd.

11. Ingekomen stukken

- Twee WZD-functionarissen zijn benoemd. Alie was namens de CFA bij het adviesgesprek met beide kandidaten. Op de benoeming is door CCA en CFA positief geadviseerd.
- Obesitaspolikliniek: De CFA juicht het initiatief van Abrona toe om een obesitaspolikliniek te starten. Veel cliënten zijn te zwaar.

12. Rondvraag

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt.

13. Sluiting

Onder dankzegging voor ieders inbreng sluit Ron de vergadering.

Actielijst

Nr.	Vergaderdatum	Onderwerp	Actie	Gereed
1	25-11-2021	Opstellen brief over 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	Ideeën om zorg anders in te richten: bespreekt idee van (sub-)regionaal / lokaal gesprek + activiteit + werkgroep met het MT en adviseurs Medezeggenschap	Toke	
4	27-10-2022	N.a.v. presentatie participatiecoaches: Ernst informeert bij Toke naar financieringsstroom wonen/dagbesteding	Ernst	
5	23-02-2023	Project werkgeluk: wordt weinig terug gehoord op gegeven input. Toke neemt dit signaal mee.	Toke	

6	23-02-2023	Document LSR/Vraagstuk: Jaap/Ron stellen brief op aan bestuurder Alie brengt document in project Informele en Formele zorg	Jaap/Ron Alie	
---	------------	---	------------------	--