

## Vragen en antwoorden uit de CFA achterbanavond van 5 november 2015

|             |   |
|-------------|---|
| 1           | <p>In 1989 is er door Sterrenberg een begrafenispolis voor haar cliënten aanbevolen. De aanbeveling werd, ondertekend door adj. directeur bedrijfszaken R.G. Luggens, gezonden aan alle contactpersonen/bewindvoerders en curatoren van Sterrenberg cliënten. In die brief staat dat in samenwerking met UBO-verzekeringen een collectieve begrafenisverzekering met afkoopsom is samengesteld en dat de uitkering redelijk waardevast zou blijven door een correctie op de inflatie. De verzekering is collectief door Sterrenberg afgesloten en alle correspondentie is in de afgelopen jaren naar Sterrenberg gezonden. Omdat de correspondentie gevoerd werd met W. Westbroek van Sterrenberg hebben de contactpersonen/bewindvoerders en curatoren geen inzicht in het verloop van deze verzekering gekregen.</p> <p>Door het opvragen van de polis blijkt nu dat UBO-verzekeringen is opgegaan in AXENT nabestaandenzorg en dat er door die verzekeraar geen inflatiecorrectie maar een schrale rentewinstdeling wordt toegepast. De huidige verzekeraar Axent zegt geen originele polis te hebben en voelt zich niet gebonden aan de waardevast clause in de aanbevelingsbrief uit 1989.</p> <p>Is het mogelijk dat de CFA zich voor de belangen van cliënten met deze polis kan inzetten om zodoende de polis met terugwerkende kracht weer waardevast te maken?</p>  |
|             | <p><i>Antwoord:</i></p> <p>In de beschreven casus staat dat de verzekering collectief door Sterrenberg is afgesloten. In de optiek van Abrona ligt dit iets anders. Abrona heeft zich destijds ingezet om een collectief aanbod voor te bereiden. Echter, de verzekering is door iedere cliënt individueel afgesloten (dit is te vergelijken met een individuele zorgverzekering die gebaseerd is op een collectief). De polissen staan ook niet op naam van Abrona, maar op naam van de individuele cliënten. Dat post naar Sterrenberg is gestuurd voor bepaalde cliënten kan te maken hebben met het feit dat de cliënt diensten afnam van Abrona Geldzaken (het huidige Accurato). Het feit doet zich nu voor dat de huidige polisvoorwaarden niet (meer) aansluiten op de geschetste situatie in 1989. In de afgelopen jaren kunnen er rechtmatige wijzigingen opgetreden hebben in de polisvoorwaarden die van invloed hebben kunnen zijn op de waarde van de polis.</p> <p>De vraag is of het mogelijk is dat de CFA zich inzet voor van de belangen van cliënten om deze polis met terugwerkende kracht weer waardevast te krijgen. Abrona denkt dat de eventuele inspanning niet beloond zal worden. Noch de cliënt, noch Abrona, noch de verzekeraar kan een originele polis aandragen die aansluit bij de begeleidende brief uit 1989, waarnaar in deze casus wordt verwezen. Abrona kan niet met zekerheid vaststellen welke polis in 1989 is afgesloten. Indien desbetreffende polis alsnog boven tafel zou komen, dan is het nog maar de vraag of aan de hand van een cliëntdossier alle wijzigingen in de voorwaarden te achterhalen zijn. Verder heeft Abrona geen inzicht in wie in 1989 gebruik heeft gemaakt van het aanbod van de begrafenispolis. We kunnen dus niet aangeven voor hoeveel cliënten de eventuele inspanning gedaan zou worden.</p> |
| 2<br>A<br>B | <p>Op welke manier kan ik contact opnemen met de lokale raad van de woonlocatie van mijn cliënt. Ondanks een aantal pogingen is dat nog steeds niet gelukt. Verder wil ik graag op de hoogte gebracht worden van de activiteiten van de lokale familieraad, want als ze zo moeilijk te bereiken zijn doet dat ook vragen rijzen naar hun activiteiten.</p>  |
|             | <p><i>Antwoord:</i></p> <p>Tijdens de (achterban)bijeenkomst is betrokkene in contact gebracht met twee leden van de lokale raad. Ook is afgesproken dat de lokale raad (nog) meer gaat communiceren met de eigen achterban.</p>  |
| C           | <p>Daarnaast zou ik graag contact hebben met de persoonlijk begeleider van mijn cliënt. De laatst door mij bekende is ziek en mij is beloofd dat de vervanger zich zou melden, maar ook dat is tot nu toe niet gebeurd. Een centraal aanspreekpunt per locatie zou misschien toch</p>   |

|   |  |
|---|--|
|   | handig zijn. Bijvoorbeeld een locatie-emailadres?  |
|   | <i>Antwoord:</i><br>De teamleider van de woonlocatie was aanwezig op de bijeenkomst en heeft deze vraag opgepakt. Er is inmiddels contact geweest tussen betrokkene en de vervangend PB.   |
| 3 | De woonvormen De Stegel en De Waterlinie in Leusden zijn samengevoegd. De visies van de medewerkers lopen zeer uiteen. Dat is voelbaar in de werksfeer.<br>I.v.m. de bezuinigingen hebben de ouders en verwanten een voorstel ontvangen om hun mening te geven over een `knoppensysteem` dat in werking treedt zodra er geen personele bezetting is. Individueel kan iedere ouder of verwante aangeven of dit systeem wel of niet haalbaar is voor hun kind.   |
|   | <i>Antwoord:</i><br>Er zijn diverse gesprekken gaande op deze locaties en Abrona ziet dat er verschillende zorgen zijn. Abrona ziet graag dat die zorgen worden besproken met de PO en/of de teamleider. Vanzelfsprekend kan men zich ook tot de manager GLZ wenden als dat helpt om de zorgen te verminderen.   |
| 4 | De locatie waar onze zoon woont, is niet meer conform wettelijke eisen t.a.v. bijvoorbeeld VPT. De cliënten op de locatie hebben erg kleine kamers en moeten keuken, badkamer en toilet met elkaar delen. Binnen Abrona is al heel wat nieuwbouw gerealiseerd de laatste jaren. Wanneer begint men in Leusden.<br>Momenteel starten twee projecten, waarbij de inwoners in Leusden mogen meedenken bij de invulling van de locaties. Het gaat om de bouw, op en rond het nieuwe gemeente huis, en het project "Het hof van Leusden". Zelf al wat wensen ingebracht, richting woningen voor mensen met een verstandelijke handicap. Zou heel fijn zijn als Abrona als organisatie (want dat mag en kan) ook mee doet in het belang van een aantal Leusdense cliënten. Positief een "Een stip aan de horizon" zou zeer welkom zijn. Belangrijk nogmaals is dat Abrona ook van zich laat horen. Mijn vraag aan CFA: breng het met spoed onder de meest verantwoordelijke. |
|   | <i>Antwoord:</i><br>Abrona probeert continu de huisvesting van haar cliënten te optimaliseren. Ook in Leusden. U kunt erop vertrouwen dat informatie wordt verstrekt zodra dit mogelijk is.  |
| 5 | Familie ervoer een chaotische situatie rondom de cliënt op Zonnelaan 202 en heeft weinig vertrouwen in de toekomst. Welke garanties krijgt familie dat het vanaf nu beter gaat bij Zonnelaan 202?  |
|   | <i>Antwoord:</i><br>Er zijn medewerkers met tijdelijke contracten vertrokken en veel van de geplaatste medewerkers uit andere kerntaken zijn hierna ook vertrokken. In de zomer zijn op deze locatie veel uitzendkrachten ingezet. De basiszorg bleef gegarandeerd, maar het is voor cliënten, verwanten en medewerkers een onrustige, vervelende en lastige periode geweest. De chaos die wordt genoemd, herkennen wij echter niet. De teamleider heeft gecommuniceerd over de lopende acties en met de gedragsdeskundige ook persoonlijk gesproken met de familie van cliënt.<br>Er zijn inmiddels een heel aantal nieuwe medewerkers gestart wat het resultaat is van een intensieve werving. Het algemene beeld van de teamleider en gedragsdeskundige is dat de situatie onder controle en stabiel is. Nieuwe medewerkers worden geschoold in de methodiek.   |
| 6 | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege  |
| A |  |
| B | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege  |
| C | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege  |
| D | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege  |

|        |   |
|--------|---|
| E      | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege   |
| F      | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege   |
| G      | Vanwege privacy gevoeligheid van zowel vragen als antwoorden blijft publicatie achterwege.  |
| 7      | <p>De verhuizing naar de locatie Binnenbos heeft een substantieel bedrag gekost voor onze zoon.</p> <p>a. Welke vergoeding stelt Abrona daar tegenover?</p> <p>b. het huisraad is eigendom van onze zoon (behoudens koelkast). Is dit verzekerd en waartegen?</p> <p>c. De voorgaande vragen komen voort uit onwetendheid wat verwacht mag worden van de CAK bijdrage, die hij maandelijks betaalt</p> <p>d. Wat wordt op hem verhaald</p>  |
|        | <p><i>Antwoord:</i><br/>De teamleider en/of PO kan hier, in samenwerking met de afdeling Finance &amp; Control, het antwoord op geven specifiek voor locatie Binnenbos. Informatie over vergoedingen en verzekeringen is ook te vinden in de productdefiniëring van Abrona. Deze staat op de website van Abrona.</p>  |
| 8      | <p>Volgens mij komt de post niet rechtsreeks op de woonlocatie van Sterrenberg aan. Waarom met grote vertraging? Waarom niet gelijk naar het juiste adres? Diverse stukken nooit ontvangen!!! Diverse stukken open gescheurd!!! Ik heb ook de leiding hiervan op de hoogte gebracht.</p>  |
|        | <p><i>Antwoord:</i><br/>Het klopt dat er in de postbezorging zaken fout gaan. Binnen de wijk Sterrenberg hebben alle cliënten een eigen huisadres. Echter, een deel van de post komt nog binnen bij de centrale receptie van Abrona. In de afhandeling, er moet dan intern worden doorgestuurd, gaan vervolgens zaken fout. Teamleiders en administratieve krachten zijn hierover nogmaals geïnformeerd en in de lokale nieuwsbrieven wordt aandacht aan dit onderwerp besteed. De teamleider Facilitair heeft contact over met de externe postbezorging over de juiste postbezorging in de wijk Sterrenberg.</p> |
| 9<br>A | <p>De Valkenier is telefonisch zeer slecht bereikbaar. Al geruime tijd (maanden. Bevestigd door de receptie. Inspreken op nummer coördinator gaf geen reactie. Kan dan opgelost worden?</p>   |
|        | <p><i>Antwoord:</i><br/>Dit klopt. De bereikbaarheid is slecht. Hierop wordt actie ondernomen door de afdeling ICT van Abrona. Inmiddels is de klacht opgelost.</p>   |
| B      | <p>Er gaan geruchten dat de Valkenier gaat sluiten. Het aantal activiteiten is duidelijk minder evenals begeleiding. Er zouden geen cliënten meer aangenomen worden. Wat zijn de echte plannen voor de komende jaren met name ook voor de cliënten in de dagbesteding die niet op de Valkenier wonen?</p>   |
|        | <p><i>Antwoord:</i><br/>Met betrokkenen is gecommuniceerd, dat Abrona onderzoekt hoe de huisvesting voor de cliënten van Valkenier 3 en 4 kan worden verbeterd. Het is niet waar dat er geen cliënten meer worden aangenomen. Cliënten zijn zeer welkom, ook op de dagbesteding.</p>  |
| C      | <p>De Valkenier zou voor cliënten in de dagbesteding die niet op de Valkenier wonen geen ondersteuningsplan meer maken maar een werkplan dat aan zou sluiten op het ondersteuningsplan van de woonvoorziening van de cliënt. Dus vorig jaar nog wel een ondersteuningsplan, dit jaar niet meer.</p> <p>Is daar ooit communicatie over geweest? Hoe? Is dit Abronabeleid? Is dit voor cliënten met een PGB wel toegestaan (geen ondersteuningsplan maar werkafspraken)?</p>  |
|        | <p><i>Antwoord:</i></p>   |

|         |   |
|---------|---|
|         | Dit klopt. Er zijn cliënten op de dagbesteding die wonen bij een andere zorgaanbieder. Cliënten hebben een ondersteuningsplan bij de andere zorgaanbieder. Abrona maakt het werkplan (voor het onderdeel dagbesteding).   |
| 10<br>A | CFA laat Abrona aan het woord over veranderingen. Waarom niets over zorg aan cliënt?  |
|         | <i>Antwoord:</i><br>Het thema van de avond was het uitwisselen van ervaringen vanuit Abrona in Verandering.   |
| B       | Betekent meer vrijwilligers ook meer vrijwillige uren?  |
|         | <i>Antwoord:</i><br>Extra inzet van vrijwilligers brengt in principe meer beschikbare uren vrijwilligerswerk.   |
| C       | Zelforganisatie is een abstract woord. Lijkt mij meer 'geordend' werken voor werknemers. Consequenties voor cliënten?   |
|         | <i>Antwoord:</i><br>Het is goed om hierover de dialoog te voeren. De consequenties voor cliënten kunnen worden besproken in diverse overlegmomenten. Dat gebeurt bijvoorbeeld in de decentrale raden, binnen teams en wordt begeleid door een coach Zelforganisatie. De eisen aan kwaliteit en veiligheid worden niet verminderd! Als er zorgen zijn bij verwanten, wordt het op prijs gesteld dat die kenbaar worden gemaakt. Bijvoorbeeld bij de PO.  |
| D       | Niet elke cliënt kan eigen regie aan!   |
|         | <i>Antwoord:</i><br>Mee eens. Abrona biedt zorg op maat. Een cliënt voert regie binnen de mogelijkheden die hij/zij heeft. Overvraging van mogelijkheden is in niemands belang.   |
| 11<br>A | Wat zijn de mogelijkheden om de kwaliteit van de zorg (onder andere continuïteit in ondersteuning) te garanderen: vooral bij regelmatige wisseling van begeleiders (EVB, PB)  |
|         | <i>Antwoord:</i><br>Op 1 maart, de datum van de transitie, is op betreffende locatie (Oirschot) gestart met 1 vacature PB. Er is direct gestart met de werving om continuïteit van zorg en dienstverlening te waarborgen. Er is snel, extern, een PB geworven. Door zwangerschapsverlof is een nieuwe, tijdelijke vacature ontstaan. Ook hier is snel actie op ondernomen. Een vervanger is aangesteld. Wisselingen en uitval van medewerkers is niet altijd te voorkomen. Wel kunnen wij garanderen dat er direct actie gezet wordt op de vervanging/waarneming. |
| B       | Hoe kan er intensiever en met meer succes een vrijwilliger worden geworven en gevonden voor een meer persoonlijke/individuele begeleiding bij vrijetijdsbesteding?  |
|         | <i>Antwoord:</i><br>Het klopt, vrijwilligers zijn belangrijk/onmisbaar op tal van onderdelen binnen de zorg. Feit is dat het lastig is om voldoende vrijwilligers te werven. Het werven van vrijwilligers heeft prioriteit. Lokaal worden acties ondernomen binnen de netwerken rond de woonlocatie. Hiernaast heeft Abrona centraal een coördinator vrijwilligerswerk. Er is bestaat afstemming tussen lokale en centrale acties. Voor alle vrijwilligers geldt een verklaring omtrent gedrag.   |