



*cfabrona.nl*

## **VERSLAG VAN DE BIJeenKOMST CENTRALE FAMILIERAAD EN LOKALE FAMILIERADEN D.D. 29 JANUARI 2015**

### ***Aanwezig namens CFA***

Ghislaine Fenstra, Flori Bets, Ron van Dort, Jan Torcqué, Ernst Blankestijn.

### ***Aanwezige lokale familieraden***

SLZ: Jupiterhof, Valkenier, Uranushof, Kometenlaan/Orionplein/Sterrenberglaan 10, Zonnelaan 202, Oirschot

GLZ: Leusden, Benschop (Vos en De Haan), Vondellaan, Bossewaard, Robberse Eiland, Kockengen (Waterlinie), Faros, Veenendaal (Lonas en Kajuit), De Loever, Kasteel Woerden

### ***Aanwezig namens Abrona***

SLZ: Erik Droog manager, Bea Appels, Edwin Surtel, Stijn Harbers, teamleiders

GLZ: Maarten Hazeleger manager, Nynke Beentjes, Moniek Tillmans, Ilse Pouw teamleiders

### ***Secretariaat***

Melanie Bogchelman (verslag)

### ***Opening door Ghislaine Fenstra-Haffmans (GF), voorzitter CFA***

De voorzitter heet alle aanwezigen welkom en is blij dat 16 van de 22 lokale familieraden (LFR) aanwezig zijn. Abrona is in verandering (AiV) en de CFA wil hierover met de LFR ervaringen uitwisselen.

Aan de hand van een PowerPoint presentatie (zie bijlage 1) wordt een kort overzicht gegeven van de ontwikkelingen rondom AiV, de rol van de CFA hierin en de rol en mogelijkheden van een LFR op locatie.

### ***Presentatie Rob den Hartoog (RdH), voorzitter LFR Kometenlaan/Orionplein/Sterrenberglaan 10***

In een PowerPoint presentatie (zie bijlage 2) geeft RdH de ervaringen van een LFR over AiV. Familie wil liefdevolle, stabiele en betrokken zorg voor cliënten. Hij concludeert dat er nu veel onrust, zorgen en frustraties zijn over veranderingen die soms niet te begrijpen zijn. De mogelijkheden van de LFR om invloed te hebben op deze veranderingen zijn minimaal zijn LFR voelt zich machteloos; welke invloed heeft de CFA en de LFR op de beslissingen van Abrona. RdH sluit af met de vraag wat de ervaringen zijn van andere LFR.

De meeste LFR herkennen de situatie zoals geschetst door RdH. Kasteel Woerden geeft aan dat het daar best goed gaat. Locaties en LFR kunnen hierbij van elkaar leren.

LFR Leusden geeft aan dat er in de zorg in het algemeen nog veel onduidelijk is. De CFA wordt gecompimenteerd voor de inzet en resultaten rondom AiV. De LFR Leusden constateert dat de familieraad in de afgelopen drie jaar geen enkel advies van de teamleider heeft ontvangen. Als in de toekomst een grotere verantwoordelijkheid van een LFR wordt verwacht dan moet de informatievoorziening vanuit Abrona naar de raden veel beter. De CFA benadrukt dat de teamleider aanspreekpunt is en blijft voor de LFR en dat alle informatie die de LFR nodig heeft opgevraagd kan worden bij de teamleider. Bij de LFR vergaderingen in Kasteel Woerden neemt naast de teamleider ook een (wisselend)teamlid deel aan de vergaderingen. Dit werkt heel efficiënt.

LFR Robberse Eiland onderkent dat de onzekerheid onrust kan meebrengen maar heeft positieve ervaringen met wederzijdse informatie en communicatie en samenwerking met de lokale cliëntenraad.

LFR Veenendaal benadrukt dat communicatie, aandacht en betrokkenheid belangrijk is, zoek elkaar op, leg alles op tafel: openheid geeft rust, ook voor de cliënten. Blijf met elkaar in gesprek.

LFR Oirschot ervaart veel onrust door de onzekerheid. Er zijn veel vragen: hoe blijft goede zorg gegarandeerd als er begeleiders weggaan maar nog niet bekend is welke mensen terugkomen. Cliënt centraal lijkt in de praktijk niet altijd het uitgangspunt. Ouder Zonnelaan 202 heeft veel vragen maar op de locatie is vorming van een LFR niet mogelijk. Zij zoekt aansluiting bij een gezamenlijke familieraad van Sterrenberg. Ze kan contact opnemen met RdH.

### ***Reacties managers/teamleiders op vragen van de aanwezigen.***

#### *Teamsamenstelling*

Maarten Hazeleger hoort de zorgen van de ouders en merkt dat niet iedereen voldoende geïnformeerd is waarom bepaalde beslissingen worden genomen in de selectieprocedures. Hij geeft een korte uitleg van de selectieprocedure Persoonlijk Ondersteuner/Persoonlijk Begeleider. Na de eerste selectie ontstonden ongewenste effecten (teveel personeelwisselingen op locaties). Na overleg is de mogelijkheid ontstaan van herzieningsgesprekken waarbij een PO/PB op een specifieke plek geplaatst kan worden en een aanpassing in het sociaal plan maakt het mogelijk dat begeleiders B met niveau 4 op de locatie teruggeplaatst kunnen worden, als deze mensen binnen een half jaar op niveau zijn van de functie van begeleider C. De percentages met personeelwisselingen op locatie is hiermee verminderd.

Erik Droog vult aan dat Abronabreed begeleiders geplaatst worden conform het afspiegelingsbeginsel en de hoge mutaties van begeleiders niet vooraf te voorzien waren. Alle overige vacatureruimte wordt nu opgevuld volgens de regels van het sociaal plan waaraan Abrona zich strikt moet houden. Hij hoort de zorgen van familie maar ook van begeleiders. De veranderingen zijn al 2 jaar bezig maar zijn nu goed merkbaar op de locaties. Omdat Abrona meer afspraken met gemeenten heeft gemaakt en meer zorginkomsten heeft zijn minder mensen boventallig dan eerst werd gedacht. Hij beseft dat het lastig is als nog niet duidelijk is welke begeleiders op welke locatie worden geplaatst. Na de transitie is Abrona klaar om ook met komende landelijk bezuinigingseffecten op lange termijn rust te creëren.

#### *Ondernemerschap*

LFR vraagt naar de selectieprocedure van PO/PB. Wat wordt bedoeld met de competentie: ondernemerschap.

Maarten Hazeleger legt uit dat ondernemerschap te maken heeft met meer naar buiten kijken, zoeken naar lokale krachten, samenwerking tussen welzijn en mogelijkheden in de wijk, breder dan de zorg van Abrona. Ondernemerschap gaat dus over samenwerken en verbinden. Bij locatie Faros is buurtteam Overvecht waar mensen, die hulp nodig hebben en mensen die hulp kunnen geven, met elkaar in contact worden gebracht. Ook voor Faros kan dit een goede aanvulling zijn. Als iedereen voor zijn eigen oplossing moet zorgen dan wordt de zorg schraler.

LFR Benschop noemt als voorbeeld een groente- en fruitstal op ondernemersbeurzen waarbij met ondernemers in de omgeving wordt samengewerkt.

#### *Medezeggenschap cliënten*

LFR Faros is bezorgd over de het aantal personeelwisselingen op de locatie en de kwaliteit en continuïteit van de zorg. De LFR heeft negatief advies gegeven op een voorgestelde PO. De cliëntenraad heeft positief verzwaard advies gegeven en werd hierbij ondersteund door een coach medezeggenschap. De LFR Faros meent dat conform de memorie van toelichting van de Wmcz de cliënten geen zeggenschap hebben over begeleiders en cliënten hierin handelingsonbekwaam zijn.

Erik Droog geeft aan dat Abrona gelooft in de kracht van cliënten en coaches medezeggenschap onafhankelijk en objectief ondersteuning bieden aan de cliënten.

#### *Inwerken nieuwe teamleden en invullen vacatures*

LFR vraagt naar de inwerkperiode van nieuwe begeleiders. Is er voldoende kennis en vaardigheden voor de ondersteuningsbehoefte van cliënten.

Bea Appels (teamleider SLZ) geeft als voorbeeld dat bij locatie Orionplein bij elke dienst een vaste, bekende en geschoolde medewerker aanwezig is. Samen met haar collega teamleiders is in kaart gebracht welke scholing aanwezig is en wat nog nodig is. Als het rooster het toelaat kunnen nieuwe medewerkers al voor 1 maart meelopen met de diensten. Daarnaast

hebben locaties van Sterrenberg altijd de mogelijkheid om de wijkdienst in te schakelen voor bepaalde handelingen.

Ilse Pouw (teamleider GLZ) kijkt wat nodig is bij het inwerken, bijvoorbeeld eerst alle diensten zien voordat iemand zelfstandig kan werken. Het kan voorkomen dat hierdoor invalkrachten, die langer bekend zijn bij de locatie, nog een tijd meelopen. De basis veiligheid moet garandeerd zijn. Als specifieke zorg aan cliënten nodig is dan worden begeleiders geschoold, bij incidentele specifieke zorg wordt de thuiszorg ingeschakeld. Ook op haar locaties zijn al nieuwe mensen gestart.

LFR Oirschot vraagt hoe een benoemde en zwangere PB wordt vervangen en de andere PB vacatures worden ingevuld.

Erik Droog zegt dat Oirschot ruimte heeft voor drie PB's maar zij kunnen niet komen door verschillende omstandigheden. Aan de OR is toestemming gevraagd om extern te werven en de selectie start op korte termijn. Ook Valkenier en Orionplein hebben nog vacatures voor PB en deze worden extern opgevuld.

Edwin Surtel zegt dat een zwangere PB uiteraard wordt vervangen maar dat elke locatie zoekt naar een eigen creatieve oplossing voor de vervanging, die past bij cliënten. Er zijn op meer locaties zwangere PO/PB en elke locatie en cliënt vraagt om een eigen oplossing. De LFR en de teamleider kunnen hierover met elkaar in overleg over een goede oplossing.

De functie PO en PB zijn zwaardere functies dan de huidige EVB functie. In de PO/PB functie komen meer werkzaamheden samen waardoor de afstemmingsmomenten verminderd worden. De PO/PB zijn coachend naar het team maar houden ook persoonlijk contact met de cliënt. Ondanks dat de teamleider een grotere span of control heeft wordt al gemerkt dat er vooruitgang is in de kwaliteit en effectiviteit. De afstand tussen manager en teamleider is kleiner geworden.

#### *Vrijwilligers*

LFR vraagt naar het inzetten van familie als vrijwilligers.

Abrona heeft dat in het protocol voor vrijwilligers deze mensen verzekerd zijn. Als familie wordt ingezet op locaties kunnen zij zich inschrijven als vrijwilliger. Daarbij hoort ook een verklaring omtrent gedrag. Mocht de inzet van ouders structureel zijn op een locatie dan kan de LFR deze ouders informeren over de mogelijkheden.

#### **Afsluiting**

De voorzitter sluit af met de mededeling dat leden van de CFA worden gekoppeld aan een LFR om sneller en informeler met elkaar in contact te kunnen komen en te blijven (zie bijlage 3).

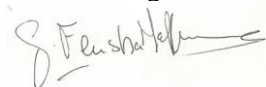
In de CFA is ruimte voor nieuwe leden en de raad ziet graag aanmeldingen.

De website van de CFA, [www.cfabrona.nl](http://www.cfabrona.nl), wordt genoemd waar regelmatig nieuwe landelijke informatie wordt geplaatst en ook een meldpunt AiV staat, waar betrokkenen hun ervaringen over AiV kunnen plaatsen. Deze opmerkingen worden besproken in de CFA.

De LFR geven aan dat er behoefte is aan informatie uitwisseling tussen de lokale familieraden en zien graag op korte termijn een nieuwe bijeenkomst (april). Voorgesteld wordt om dan van te voren bij de LFR de ervaringen te inventariseren en tijdens de bijeenkomst met elkaar in overleg te gaan.

Nynke Beentjes vond het prettig om als teamleider bij de bijeenkomst aanwezig te zijn. Het is belangrijk om lokaal en centraal met elkaar in gesprek te blijven en afstemmen met elkaar. Raden op locaties denken mee met de teamleider. Soms is dit niet makkelijk en zijn er andere ideeën van samenwerken maar samen kun je blijven zoeken naar oplossingen die passen bij de eigen locatie. Uitgangspunt is samen werken aan de beste zorg voor de cliënt.

Aldus vastgesteld op 2 maart 2015



G. Fenstra-Haffmans, voorzitter