

## **NOTULEN VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD ABRONA D.D. 31 januari 2018**

|                 |   |                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aanwezig</b> | : | Ernst Blankestijn (EB) voorzitter, Ron van Dort (RvD), Frits Kramp (FK), Joost Blauw (JB), Jan Torqué (JT), Flori Bets (FB), Jan Neels (JN), Melanie Schenning (MS), Jan Duenk (JD), agendapunt 4 |
| <b>Afwezig</b>  | : | Ghislaine Fenstra (GF), Siebe Dijkgraaf (SD)                                                                                                                                                      |
| <b>Verslag</b>  | : | Lineke Meijerink (LM)                                                                                                                                                                             |

---

### **1. Opening en vaststellen agenda**

EB opent de vergadering. Bij agendapunt 8. wordt toegevoegd;

- Email van curator met bezwaren tegen het tekenen van een aanvraagformulier door cliënt beheer cliëntportaal
- Brief en terugkoppeling gesprek over vermogensbeheer door Accurato naar aanleiding van brief van de rechtbank
- Inhoud verslag van bijeenkomst 27 november 2017 ("Wie beslist in het cliëntportaal").

### **2. Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 6 december 2017**

De notulen worden vastgesteld.

Pag. 3. Punt 8. Op korte termijn wordt door Abrona (Stijn Harbers) een afspraak ingepland om met de betrokken partijen af te stemmen hoe de evaluatie van de schoonmaak gaat plaatsvinden.

Actielijst:

Een afspraak met JD en DH over medezeggenschap dagbesteding en samenstelling raden met de CCA en CFA wordt gepland.

Het jaarlijkse actiepunt "Voorbereiding op verbeterplan zorgkantoor" vervalt. De verbeterplannen vervallen als zodanig en worden meegenomen in het kwaliteitsrapport waar vanaf nu mee wordt gewerkt en waarbij de adviesorganen nauw in het proces worden betrokken.

### **3. Overleg met Jan Duenk**

JD ziet 2018 als een jaar waarin na veel investeringen, kan worden geoogst. Er is hard gewerkt aan het ECD, het cliëntportaal, een nieuwe website en er zijn veel bouwactiviteiten. Het Strategisch Vastgoed Plan is ver gevorderd. De zorgvraag in aantallen van de ZZP 6 t/m 8 neemt toe en die van 3 t/m 4 daalt. Dit geeft uitdagingen voor de huisvesting. Het uitgangspunt is om cliënten zo min mogelijk te laten verhuizen en hiernaast zo min mogelijk leegstand te creëren.

De arbeidsmarkt problematiek is nog steeds aan de orde. Abrona zet actief en op andere wijze dan voorheen in op werving van personeel. Een voorbeeld hiervan is de vergoeding van studie uren aan BBL van 8 in plaats van 4 uur.

De hoogte van het ziekteverzuim is t/m januari 2018, 6,7% (excl. zwangerschap). Het percentage zakt langzaam en Abrona houdt de ingezette lijn qua beleid vast, waarbij de medewerkers worden gestimuleerd om steeds de afweging te maken of verzuim ook ziekteverzuim moet zijn.

#### **3.a. Mededelingen**

- Er is een onderzoek uitgevoerd op de Biltse Grift naar de ervaringen van het wonen van 2 studenten op de locatie waarbij zij in ruil voor het betalen van een lagere huur een aantal uren ondersteuning aan de cliënten bieden. In de praktijk blijkt dit op een heel natuurlijke manier te werken. LM stuurt de publicatie aan de CFA leden ter informatie.
- In de week van 22 t/m 26 januari 2017 vond de nationale E-health week plaats. Abrona zet via het project Innovatie in op het gebruiken van beschikbare technieken en laat zien hoe ze dat doet. De publicatie hiervan wordt verzonden aan de adviesorganen door LM.
- Op 12 april 2018 van 16.00-20.00 uur (in het Lichtpunt) organiseert Abrona een Privacy Festival. De CFA ontvangt hiervoor een uitnodiging.

- Vanaf 25 mei 2018 is de (AVG) Algemene Verordening Gegevensbescherming van kracht. Abrona bereidt haar medewerkers hier op voor. JD adviseert Suzanne van Ooijen (functionaris gegevensbescherming a.i.) uit te nodigen in een CFA vergadering.  
**3b. ABIS rapportage t/m november 2017**  
De ABIS t/m 2017. De ABIS cijfers zijn in lijn met de verwachtingen (resultaat van 3,5 mio positief).
- **3c. Rondvraag**
- FK geeft aan dat de LFR van de Valkenier vindt dat zij laat geïnformeerd zijn over het meepraten over de nieuwbouw, waardoor zij zich niet serieus genomen voelen. JD antwoordt dat er tijdig informatiebijeenkomsten zijn geweest en dat iedereen dezelfde informatie heeft ontvangen. JD voegt toe dat het plan 31 maart 2018 gereed is en wordt besproken ter voorbereiding op goedkeuring door de Raad van Toezicht. Vervolgens worden de gewenste werkorganisatie en de bouwkundige kosten en het inrichtingsvraagstuk in kaart gebracht.
- De informatie over nieuwe invulling voor dagbesteding en het afstemmen met cliënten hierover is laat ontvangen door de lokale raden van de Valkenier. De inhoud is wel positief. Aandacht wordt gevraagd voor tijdige informatie verstrekking.
- EB heeft in de laatste financiële commissie van de CFA het voorstel gedaan om voor de begrotingsbesprekingen op de locaties de raden centraal te informeren en niet via de teamleiders, zodat raden niet afhankelijk zijn van de informatie voorziening door de teamleiders. Abrona maakt het voorstel en dit wordt besproken in de eerstvolgende financiële commissie vergadering.
- EB spreekt namens de CFA zijn zorg uit over het middle management bij Abrona. Er is veel verschil tussen de teams en er zijn veel wisselingen van teamleiders en daarnaast zijn er een aantal teamleiders in opleiding. JD licht toe dat er op dit moment 1 teamleider is uitgevallen door ziekte en er 2 á 3 teamleiders in opleiding zijn. Deze teamleiders zijn deels ingezet ter ondersteuning en hiermee anticipeert Abrona op de toekomst. JD onderkent de hoogte van de taakbelasting van teamleiders. De mogelijkheden worden onderzocht om andere medewerkers op diverse terreinen de teamleiders te laten ondersteunen. We spreken af dit punt te agenderen voor de volgende vergadering en hier verder over door te praten. JD voegt toe dat het op veel locaties goed gaat en dat er met scherpste wordt ingezet (anders dan via teamleiders) op locaties waar het minder goed gaat.

## **5. Terugkoppeling verbetergelden Zorgkantoor**

(presentatie door Anouk Fokker en Edwin Surtel)

Teamleiders Anouk Fokker en Edwin Surtel koppelen in een presentatie de uitkomsten van de verbeterplannen terug aan de CFA. AF meldt dat het zorgkantoor deze week heeft aangegeven akkoord te zijn met de behaalde resultaten. Waar het in voorgaande jaren steeds ging over het "afstrepen van lijstjes" is er nu gekozen voor het vertellen van "succesverhalen" uit de praktijk als gevolg van de verbeterplannen. De ingezette veranderingen gaan ook door in 2018 en worden overgenomen binnen het kwaliteitskader. De uitvoering van de 8 verbeterafspraken zijn uitgevoerd door de teamleiders. De volgende verbeterafspraken zijn uitgewerkt.

### 1. Minder cliënten verhuizen door crisis

Er wordt gebruik gemaakt van (externe)cliënt ondersteuners. Deze kunnen worden ingezet op verzoek van cliënten. De CFA geeft de tip om dit verzoek tot ondersteuning ook door familieleden te kunnen laten doen

### 2. Medewerkers kunnen beter een veilig huis bieden

### 3. Cliënten doen mee met het cliëntportaal

### 4. Cliënten hebben meer invloed op beleid

Er wordt een jaarkalender gemaakt waardoor voor iedereen zichtbaar wordt wat wanneer moet gebeuren. De CFA vraagt om de raad zoveel mogelijk te betrekken.

### 5. Abrona werkt samen met andere organisaties voor "extra handjes"

### 6. Abrona doet onderzoek om gezonder te leven

Binnen het onderzoek wordt ook gekeken naar de mogelijkheden van afbouw van medicatie. JN merkt op dat de cliënten afhankelijk zijn van de motivatie van teams/personeel om dit te ondersteunen

### 7. Abrona biedt cliënten meer ontwikkeling

Hierbij wordt per locatie beoordeeld wat nodig is omdat er op elke locatie een andere behoefte is.

8. De begeleiders van Abrona kunnen zich ontwikkelen.  
EB dankt de teamleiders voor de presentatie en de toelichting.

## **6. *Terugkoppeling studiedag vergrijzing 25 oktober 2017***

De CFA ontving van Erik Droog het verzoek om naar aanleiding van de studiedag twee nieuwe ideeën uit te werken en aan hem terug te koppelen. Hierbij is het uitgangspunt wat familie kan bijdragen aan deze verbetering. Tijdens de CFA vergadering van 6 december zijn een aantal punten vastgesteld, maar deze zijn niet allemaal vanuit het oogpunt van familie benaderd. De CFA spreekt af dat SD met deze informatie de eventuele aanvullingen van de CFA leden verzamelt en deze uitwerkt in twee concrete ideeën.

## **7. *Stand van zaken cliëntportaal***

MS vertelt dat er handleidingen en hertalingen voor cliënten worden gemaakt. Hiernaast zijn er praatkaarten gemaakt waarmee het gebruik van het cliëntportaal door de begeleider met de cliënt wordt besproken. Met deze kaarten wordt ook aan de cliënt de vraag gesteld of ze wel of niet gebruik willen gaan maken van het cliëntportaal. Als het antwoord ja is, wordt verder besproken wat het dan betekent als je hier mee aan de slag gaat en wat de keuzes zijn die gemaakt moeten worden en of een cliënt dat daadwerkelijk kan. Per cliënt kan er ingesteld worden, welke rapportages worden vrijgegeven. EB vraagt in welke samenstelling de gesprekken plaatsvinden. Ook het punt wilsbekwaamheid komt hier sterk naar voren en het is van groot belang dat dit binnen heel Abrona op dezelfde wijze geïnterpreteerd wordt. MS geeft aan dat PO en PB een cursus moeten volgen over "Wie beslist". Daarna volgt er een bijeenkomst op de locatie met de orthopedagoog, het team en ouders.

De CFA vraagt zich af hoe curatoren inzicht krijgen als de cliënt beheerder is in het portaal en niet de toegang heeft tot alle onderdelen. MS geeft aan dat de nodige informatie aan curatoren via een andere wijze wordt verstrekt dan via het cliëntportaal. MS stuurt de notitie over besluitvorming en gebruikersvoorwaarden aan de CFA leden en schrijft een oplegger over de bedoeling. Deze toelichting kan ook gebruikt worden door MS en EB voor de beantwoording van de mail van eerder genoemde curator.

De ondersteuning voor het cliëntportaal stopt per 1 mei 2018 en vindt dan alleen nog op afroepbasis plaats.

Abrona is bezig met de voorbereidingen van de implementatie van office365 en onderzoekt de behoefte van een intranet voor cliënten in familie. Hiervoor wordt een werkgroep opgericht waaraan ouders, vertegenwoordigers en cliënten deelnemen.

Het onderwerp "Samen Vernieuwen" wordt geagendeerd voor de vergadering van 14 maart 2018.

## **8. *Werkgroepen en bijeenkomsten***

*Werkgroep cliëntportaal*; RvD geeft aan dat er bij de cliënt waar hij vertegenwoordiger van is, veel is mis gegaan met de formulieren voor het cliëntportaal en de bijbehorende mails. Er zijn verkeerde documenten en mails naar de cliënt verzonden. MS zoekt dit uit en koppelt dit terug aan RvD.

*Werkgroep produktdefiniering*; JT licht het proces tot zover toe. JT vraagt aan DH om in het voorstel op te nemen dat bij wijziging van de produktdefiniering er sprake is van adviesplicht aan de adviesorganen. EB vraagt om aandacht te vragen voor de hoogte van de tarieven voor voeding. Deze worden weinig aangepast.

*Stand van zaken schoonmaak*; Vanuit de CFA zijn de LFR-en geïnformeerd. De CFA heeft een verzoek gestuurd aan Stijn Harbers om de CFA te informeren hoe de evaluatie gaat plaatsvinden. Een afspraak wordt ingepland.

*Accurato brieven vermogens beheer*;

EB en JB hebben voorafgaand aan de vergadering gesproken met Koos Gardenbroek van Accurato naar aanleiding van een brief van de rechtbank waarin deze aangeeft dat vermogensbeheer voor curatoren niet door hen mag worden uitgevoerd. Curatoren zouden op deze wijze teveel uit handen geven en onvoldoende controle uitoefenen. Een curator heeft dus de keus om de administratie zelf te voeren of deze geheel over te dragen aan bijvoorbeeld Accurato.

*Sterrenberglaan 70, inspraak aanname personeel;* Zoals vastgelegd in de reglementen, hebben lokale raden wel zeggenschap bij aanname van vastgestelde functies maar bij de overigen niet. Bij het ontslag van personeel hebben lokale raden geen zeggenschap. Het onderwerp wordt besproken tijdens het gesprek met JD en DH over zeggenschap in relatie tot dagbesteding.

*Opmerking VVV bon voor cliënten;* Een familielid maakte de opmerking dat het zorgvuldiger was geweest als de familie vooraf was geïnformeerd over het versturen van VVV bonnen van 50 euro aan cliënten. JB brengt dit onder de aandacht van Abrona.

**9. Rondvraag**

MS geeft in algemene zin aan dat waar LFR-en het idee hebben dat ze niet worden meegenomen in informatievoorziening dit te melden.

JN heeft als contactpersoon vanuit de CFA voor de Planetenlaan 70 contact gezocht en aangegeven graag uitgenodigd te worden voor eventuele bijeenkomsten.

**10. Sluiting**

EB sluit de vergadering om 21.00 uur.

**11. Informatie vanuit de raad van bestuur**

- ABIS-kwartaalrapportage t/m nov 2017
- Overleg met delegatie AO over ontmoeting 2018
- Hertaling middelengebruik
- Voorstel rooster van aftreden leden CCA
- Stand van zaken productdefiniëring

**12. Informatie vanuit de CCA/OR (cc CFA)**

- Nieuwsbrief OR december 2017
- Brief CCA Jaarlijks budget Lokale Raden
- Notulen CCA vergadering 22 november 2017
- Notulen CCA vergadering 13 december 2017

**13. Bericht van de locaties**

- LFR verslag familierraad Vathorst 20 november 2017
- LFR verslag familierraad Valkenier 31 oktober 2017
- LFR verslag familierraad Sterrenberglaan 70 15 december 2017
- LFR verslag familierraad Valkenier 19 december 2017
- LFR verslag familierraad Leusden 24 oktober 2017
- LFR verslag familierraad Leusden 13 december 2017

Aldus vastgesteld op 14 maart 2018

**BESLUITENLIJST CFA**

| <b>Onderwerp en datum</b> | <b>Besluit</b> | <b>Eventuele opmerkingen</b> |
|---------------------------|----------------|------------------------------|
|                           |                |                              |
|                           |                |                              |

**ACTIELIJST CFA**

|    |                                                                                                                                                  |        |               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|
|    | <b>26 oktober 2016</b>                                                                                                                           |        |               |
| 2. | Opname van cliëntenraad én familieraad in reglementen RvT                                                                                        | JD     | z.s.m.        |
|    |                                                                                                                                                  |        |               |
|    | <b>1 februari 2017</b>                                                                                                                           |        |               |
| 2. | Definitief document over de acties rondom vermindering van de taakbelasting PO/PB aan CFA                                                        | JD     | z.s.m.        |
| 4. | Stavaza over meedenken van CFA met nieuwe product-definiëring                                                                                    | JD     | z.s.m.        |
|    |                                                                                                                                                  |        |               |
|    | <b>13 september 2017</b>                                                                                                                         |        |               |
| 1. | Voorstel aanpassing samenstelling lokale raden. Afspraak met JD en Désirée Hoogstraten over medezeggenschap dagbesteding en samenstelling raden. | JB     | z.s.m.        |
|    |                                                                                                                                                  |        |               |
|    | <b>6 december 2017</b>                                                                                                                           |        |               |
| 1. | Zijn de werkgroepen op de Valkenier en de Reiger gestart?                                                                                        | JD     | z.s.m.        |
|    |                                                                                                                                                  |        |               |
|    | <b>31 januari 2018</b>                                                                                                                           |        |               |
| 1. | Bespreken ondersteuning van teamleiders door medewerkers                                                                                         | CFA/JD | 14 maart 2018 |
|    |                                                                                                                                                  |        |               |
|    | <b>Uit eerdere vergaderingen</b>                                                                                                                 |        |               |
| 2. | Achterbanavond                                                                                                                                   |        | Voorjaar      |
| 3. | Bijeenkomst locale familieraden                                                                                                                  |        | Najaar        |
| 5. | Opvolging uitgebrachte adviezen                                                                                                                  |        | Kwartaal      |