

NOTULEN VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD ABRONA D.D 11 september 2019

- Aanwezig** : Ernst Blankestijn (EB) voorzitter, Flori Bets (FB), Joost Blauw (JB), Ron van Dort (RvD), Jan Neels (JN), Frits Kramp (FK), Alie Maas (AM) Melanie Schenning (MS), Renze Kuitert (RK), agendapunt 8
- Afwezig** :
- Verslag** : Lineke van der Lee (Lvdl)
-

1. Opening en vaststellen agenda

EB opent de vergadering. Vandaag neemt JD voor de laatste maal als bestuurder deel aan de CFA-vergadering. Nieuwe bestuurder Toke Piket is voor het eerst aanwezig in de vergadering in oktober.

2. Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 12 juni 2019

Pag. 1. Punt 3. De CFA heeft opgemerkt dat het aantal agressie incidenten sterk is gestegen. Ineke Bootsman gaf aan dat het lastig is om te beoordelen wat de exacte oorzaak is en dat er meetfouten in de rapportage zitten. De CFA is van mening dat het lastig is om de het aantal agressie incidenten te verminderen als niet duidelijk is wat de exacte oorzaken zijn en vraagt zich af hoe Abrona dit concreet gaat aanpakken en stelt deze vraag aan JD.

Pag. 4. Actielijst

De actielijst wordt geschoond.

- Document acties vermindering taakbelasting PO/PB. EB vraagt status aan JD.
- Verduidelijken klachtenprocedure. Door JB en EB meenemen in de lijn tijdens het volgende informele overleg.
- Het jaarverslag 2018 van de CFA is gereed en verspreid.

3. Overleg met Jan Duenk

3.a. Mededelingen

- JD geeft aan dat de nieuwe bestuurder (Toke Piket) maandag 16 september start. JD blijft op afroep beschikbaar en er wordt gezorgd voor een goede overdracht. De nieuwe bestuurder is vanaf 16 september "in charge".
- Manager Erik Droog is na een lange tijd ziek te zijn geweest gestart met re-integreren.

3.b. Kwartaalrapportage Q2

De kwartaalrapportage is besproken in de financiële commissie CCA/CFA. Door het managementteam is besloten om het terugdringen van de kosten niet "top-down" te benaderen maar door de teamleiders te laten aansturen. De teamleiders onderzoeken waar de grootste kostenposten zitten en hoe deze kunnen worden teruggedrongen. De weg is hierdoor wellicht langer maar wel effectiever en efficiënter. De kwaliteit van zorg staat hierbij uiteraard bovenaan.

Oorzaak van toenemende kosten is de zeer ingrijpende arbeidsmarktproblematiek waardoor het lastig is om nieuw personeel aan te trekken. Het is een lastig vraagstuk en antwoorden zijn niet eenvoudig te vinden. Abrona zet o.a. in op zij-instromers en zoekt naar andere oplossingen. Op dit moment is de prognose dat de problematiek niet op korte termijn afneemt. AM vraagt of er een verschil is tussen Abrona en andere organisaties in de regio Utrecht. JD geeft aan dat dit niet het geval is en dat de problematiek zich steeds verder over het land uitbreidt. Er moet landelijk worden bekeken hoe het moet worden opgelost.

In een van de notulen van de OR is te lezen dat de HR manager heeft aangegeven dat 25% van de nieuwe medewerkers de organisatie binnen een jaar weer verlaat. Dit is een hoog percentage. Belangrijk is dat Abrona (HR) in exitgesprekken onderzoekt wat de redenen zijn van deze snelle uitstroom. Een trend is dat veel jonge mensen zich niet aan een organisatie willen binden en kiezen om als zelfstandige of via een uitzendbureau te werken. Abrona moet anticiperen op deze ontwikkeling en nadenken over het

belonen van vast personeel. De CFA vraagt wat er wordt gedaan aan de "voorkant" op het gebied van opleidingen, contacten met ROC's etc. JD geeft aan dat dit volop wordt gedaan. Ook worden de mogelijkheden van een eigen uitzendbureau overwogen. De CFA vraagt of binnen de MO ook sprake is van arbeidsmarktproblematiek. JD geeft aan dat dat in mindere mate het geval is. AM benadrukt het belang van het betrekken van familie bij deze problematiek. De familie voelt nu wel de spanning bij het personeel maar het gesprek wordt nog niet gevoerd. Transparantie en samen optrekken vindt de CFA belangrijk waarbij er aandacht is voor de maatvoering per locatie.

3.c. Rondvraag

- De CFA spreekt de behoefte uit om samen met de andere adviesorganen en teamleiders het traject "Een Zinnige Dag" af te ronden en geïnformeerd te worden hoe de uitkomsten in de lijn worden opgepakt. *EB neemt contact op met de CCA en de OR of ze open staan voor een dergelijke bijeenkomst en zal dit daarna organiseren.*
- De CFA vraagt hoe Abrona het aantal agressie incidenten gaat verlagen als niet duidelijk is welke feiten hieraan ten grondslag liggen. JD geeft aan dat een verhoging van het aantal meldingen soms ook wordt veroorzaakt door meerdere meldingen van een beperkt aantal cliënten. Door welke factoren het wordt veroorzaakt moet goed worden onderzocht.

4. Stand van zaken schoonmaak (toelichting door Renze Kuitert)

RK vertelt dat de tijdens de aanbesteding in 2017 een contract met GOM is afgesloten voor een termijn van 3 jaar. In het begin was er veel onduidelijkheid en ontevredenheid over de schoonmaak op diverse locaties. Er zijn van beide kanten veel stappen ondernomen om dit te verbeteren en er lijkt vanuit GOM nu sprake te zijn van een stabielere leiding. Sinds enige tijd worden de locaties gekeurd middels het VSR controlesysteem waarvan alle professionele schoonmaakbedrijven gebruik maken. Wanneer een locatie wordt afgekeurd, wat nog maar heel zelden gebeurt, wordt dit onmiddellijk opgepakt. RK kondigt aan dat er in de tweede week van oktober door GOM een enquête wordt uitgezet om de kwaliteit van de schoonmaak te beoordelen door de contactpersonen. De vragen zijn samen met cliënten opgesteld en worden ook in hertaalde versie aangeboden. De leidinggevenden van GOM nemen de enquêtes af op de locaties bij een representatieve groep cliënten/familie. De resultaten worden door GOM beoordeeld en kunnen tot locatieniveau worden herleid. De CFA vindt het opmerkelijk dat GOM de uitkomsten van de enquête zelf beoordeelt. *Als de resultaten van de enquête bekend zijn nodigt de CFA RK graag opnieuw uit om de resultaten te bespreken.*

5. Werkgroepen en bijeenkomsten

- Financiële commissie (FK, EB)

In de financiële commissie is besproken dat het tekort is ontstaan door een tekort op de arbeidsmarkt. Verder is besproken dat de nieuwbouw Maarssen doorgaat maar dat vanwege de prijsverhoging in de bouw het budget niet meer voldoende bleek. De opbrengstenkant is ook verhoogd waardoor financiering mogelijk blijft. Het MT neemt op 23 september een voorgenomen besluit dat vervolgens moet worden goedgekeurd door de raad van toezicht.

- Werkgroep vervoer (RvD)

De werkgroep hoort klachten over de nieuwe vervoerder. Het rolstoelvervoer blijkt soms niet geregeld, men belt te laat als de afgesproken tijd niet wordt gehaald en er zijn weinig chauffeurs van Connexxion overgenomen.

6. Protocol camera toezicht (verzwaard advies)

De CFA geeft positief verzwaard advies op het protocol camera toezicht, maar zal in haar advies aanvullend vragen welke afdeling vanuit Abrona zorgt dat de camera daadwerkelijk functioneert. *JB schrijft het advies aan de bestuurder.*

7. Mail aan CFA van familie v Z.

De klacht wordt door de CFA herkend. *JN neemt contact op met de familie en licht toe welke weg zij kunnen bewandelen, bijvoorbeeld het inschakelen van de client vertrouwenspersoon.*

8. Diversen

- Vergaderdata 2020

De vergaderingen van de CFA worden voortaan op de donderdagavonden gepland omdat de nieuwe bestuurder (Toke Piket) verhinderd is op de woensdagavonden.

- Organisatie achterbanavond

De CFA kiest voor het onderwerp triple C. Deze workshop is eerder gegeven en is voor herhaling vatbaar voor een breder publiek. Ook de arbeidsmarktproblematiek wordt genoemd als een mogelijk onderwerp. Toke Piket wordt uitgenodigd voor deze avond om ook kennis te kunnen maken met de achterban van de CFA. *JN neemt contact op met de gedragsdeskundigen en doet een voorstel voor de datum van de achterbanavond.*

- Eventuele kennismaking VraagRaak Dorien Klooster van KansPlus

De CFA heeft op dit moment geen behoefte aan een nadere introductie en kennismaking. *EB neemt in de nieuwsbrief aan de lokale raden de mogelijkheden die KansPlus biedt op.*

9. Rondvraag

- JN heeft gehoord wat een begeleider allemaal moet doen om zijn/haar dag te kunnen starten. Namelijk het openen van veel applicaties op de computer etc. Verder geeft hij aan het idee te hebben dat een ergonoom mogelijk op veel locaties processen efficiënter kan laten verlopen. EB geeft als tip om dit in te brengen in de LFR-en.
- MS werkt aan het opzetten van Extranet om via die weg in de informatiebehoefte van familie te voorzien. De komende tijd vindt een marktconsultatie van 4 bedrijven plaats.

10. Sluiting

EB sluit de vergadering om 20.27 uur.

11. Informatie vanuit de raad van bestuur

- Experiment Anders Verantwoorden
- Jaarverslag CVP 2018

12. Informatie vanuit de CCA/OR

- Notulen CCA 26 juni 2019
- Notulen CCA 29 mei 2019

13. Informatie vanuit de CFA

- Positief advies protocol cameratoezicht
- Advies nieuw lid Raad van Toezicht
- Brief over kwaliteitskader
- Positief advies nieuwe bestuurder

14. Bericht van de locaties

- LFR-notulen Valkenier 14 mei 2019
- LFR-notulen Sterrenberglaan 70 1 juli 2019
- LFR-notulen familierraad Vathorst 3 juli 2019

Aldus vastgesteld op 31 oktober 2019

BESLUITENLIJST CFA

Onderwerp en datum	Besluit	Eventuele opmerkingen
Privacyreglement	Positief verzwaard advies	26 februari 2019
Organisatieontwikkelingen	Positief advies	27 februari 2019
Positie afdeling medezeggenschap	Ongevraagd advies	15 maart 2019
Innovatieteam	Ongevraagd advies	15 maart 2019
Aansturing managers	Ongevraagd advies	15 maart 2019
Duurzaamheidsambitie	Positief verzwaard advies	24 april 2019
Protocol cameratoezicht	Positief verzwaard advies	11 september 2019

ACTIELIJST CFA

	1 februari 2017		
2.	Definitief document over de acties rondom vermindering van de taakbelasting PO/PB aan CFA	EB vraagt JD	Oktober 2019
	13 juni 2018		
1.	Verduidelijken klachtenprocedure	JB/EB	Oktober 2019
	11 september 2019		
1.	Organiseren bijeenkomst "een zinvolle dag" na raadplegen andere adviesorganen	EB	Oktober 2019
2.	Voorstel datum achterbanavond	JN	Oktober 2019
	Uit eerdere vergaderingen		
3.	Bijeenkomst lokale familieraden en achterbanavond (onderwerp Triple C)		Najaar
5.	Opvolging uitgebrachte adviezen		Kwartaal