



## **NOTULEN VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD ABRONA D.D. 24 SEPTEMBER 2020**

**Aanwezig:** Ernst Blankestijn (EB) voorzitter, Flori Bets (FB) vanaf 19.05 uur, Jan Neels (JN), Anton Eggink (AE), Frits Kramp (FK), Jaap Zwitser (JZ), Olaf van der Heide (bestuurder) (OvdH)  
**Afwezig:** Ron van Dort (RvD), Alie Maas (AM)  
**Verslag:** Linda Kruit  
**Tijdstip:** 18.00-20.30 uur  
**Plaats:** : via Microsoft Teams

---

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

EB opent de vergadering. Alle deelnemers aan de vergadering vertellen kort wie ze zijn ten behoeve van LK, de nieuwe notulist.

FB zal iets later aanschuiven..

OvdH neemt straks de honneurs waar voor Toke. Hij wil de CFA straks meenemen bij de huidige ontwikkelingen aangaande het Masterplan Goed en gezond. En een update geven over de ontwikkelingen.

Vera Hartings en Dana Rijdsdijk sluiten conform agenda aan om 18.55 uur.

### **2. Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 6 augustus 2020, en nalen actielijst.**

2.1 Tekstueel zijn er geen opmerkingen.

2.2 JZ geeft aan dat in de vorige vergadering een vraag was of het openen van een nieuwe dagbestedingslocatie adviesplichtig is (16/7/2020 punt 2 van de notulen.) Het in die vergadering gegeven antwoord (alleen bij reorganisatie en/of als het een nieuw type dagbesteding is) heeft hij nog eens gecheckt en is inderdaad correct.

2.3 JN zou een lijst maken met agendapunten waar nog geen antwoord op was, maar was zo druk met de intensieve voorbereidingen voor deze vergadering dat het er nog niet van gekomen is.

2.4 Het rooster van aftreden komt later.

2.5 EB vraagt of de marktanalyses van Deloitte inmiddels binnen zijn voor het voorstel aan de aan de CFA en het MT. JN heeft ze nog niet binnen; dit zal later aan de orde gesteld worden.

2.6 Inzake de communicatie over de nieuwe beleidscyclus geeft EB aan dat er een brief naar alle raden (lokaal en centraal) gestuurd zal worden met betrekking tot het bereiken van het budget en dat de beleidscyclus vertraagd zal zijn; er komt ook een tijdslijn bij.

Hij heeft deze brief over dit onderwerp nog niet voorbij zien komen. De tijdslijn is van belang om onder meer vanuit lokaal perspectief input te kunnen leveren. Dit is een dag eerder nog weer ingebracht bij OvdH.

De lokale begrotingen moeten normaal gesproken in de zomer bekend zijn maar omdat er een nieuwe begrotingstechniek ontwikkeld wordt is dit proces ernstig vertraagd.

Dit moet gecommuniceerd worden aan de diverse raden en eigenlijk had dit al gecommuniceerd moeten zijn. De verwachting is zelfs, mede door corona, dat het zomaar januari 2021 kan worden voordat de definitieve begroting wordt vastgesteld.

Er is ook vastgesteld dat de huidige begroting niet formeel is goedgekeurd door de RvT.

Hierna neemt OvdH deel aan de vergadering.

### **3. Overleg met Olaf van der Heide (interim manager Bedrijfsvoering)**

OvdH wil de CFA in haar rol als Medezeggenschapsorgaan graag meenemen in het huidige proces. OvdH geeft aan dat ze vol van start zijn gegaan met de planningcyclus "Abrona goed en Gezond". Hij memoreert dat ook CFA leden bij de aftrap aanwezig waren.

En dat besproken is hoe de nieuwe Planning-en-Control-cyclus er uit ziet. Deze is goed ontvangen, maar er is wel wat spanning in de organisatie omdat dingen toch allemaal wat anders gaan. Maar al met al is het een constructieve bijeenkomst geweest op 8 september.

Hij geeft aan dat het nu het belangrijkste is om het financiële huishoudboekje van Abrona weer goed op orde te krijgen.

Het was een bijeenkomst met de teamleiders. Maar ook afgevaardigden van de Medezeggenschapsraden waren erbij om te bepalen de richting Abrona opgaat in de toekomst. En om een goede focus te krijgen op de agenda van de toekomst in 2021 en verder.

Het was een mooie interactieve bijeenkomst volgens OvdH.

Hierna is gelegenheid vragen te stellen.

AE: wat betreft het project "Zinnige dag" vond men de beleidsnotitie niet volledig.

Zo wordt bijvoorbeeld het item "Vrije tijd" verder niet uitgewerkt. Tot op heden is er nog geen enkele reactie op geweest. Dat verbaast hem. In de projectopdracht staat het ook verder niet vermeld. Dat verbaast en maakt zelfs wat wantrouwig.

OvdH antwoordt hierop dat men snel hierover met elkaar in gesprek moet komen als Eric Tol aan boord is. Hij heeft daar veel ervaring mee. Eric Tol begint op 1 oktober as. Er is nog ruim voldoende ruimte voor inbreng.

AE geeft aan dat de aanstelling van deze manager volledig buiten de CFA omgegaan is, en vindt dit geen juiste gang van zaken.

OvdH antwoordt hierop -niet als excuus maar als verklaring- dat er momenteel zoveel aan de hand is binnen Abrona dat hij blij was om Eric Tol snel in te kunnen zetten als projectleider Goed en Gezond. De ontwikkelingen op het gebied van de werk- en dagbesteding boeken momenteel onvoldoende voortgang en daarom was besloten om hier snel te handelen.

AE vraagt de garantie aan OvdH of dit hiermee dan de laatste keer is dat zo'n besluit buiten de CFA om plaats vindt. OvdH beantwoordt dit met een volmondig "ja, zonder meer", uit naam van de bestuurder.

Dan is er een vraag of Eric Tol ook als manager wordt aangesteld.

Nee, aldus OvdH, hij is projectleider en werkt vanuit het programma. Hij gaat eerst kwartier maken en nu geen leiding geven. Hij is een collega van OvdH maar wordt in belangrijke mate door OvdH aangestuurd omdat OvdH secretaris is van het Programma Goed en Gezond. Binnenkort zal een kennismakinggesprek met Eric Tol, OvdH en de CFA volgen, waar ook een adviesvraag neergelegd wordt.

AE geeft aan dat de CFA zich heel formeel zou kunnen opstellen over de aanstelling en dan is er wel een probleem. OvdH geeft aan dat hij inderdaad de betrokkenheid van de MR onvoldoende heeft meegenomen, maar hij heeft dit uitsluitend gedaan in het belang van de cliënten en medewerkers. Maar qua governance was dit niet de goede weg, zegt hij.

We hebben elkaar hard nodig, aldus OvdH, en hij hoopt van harte dat het gesprek hierover op een constructieve manier gevoerd kan worden; hij hoopt dat CFA alsnog vertrouwen krijgt in de aanpak die Eric voorstaat.

JN is niet zo benauwd voor die aanpak, maar maakt zich wel zorgen over de aanpak van die medezeggenschapsrol. Het is niet de eerste keer dat de CFA niet betrokken is bij besluitvorming. OvdH doet de toezegging voor de toekomst dat het niet meer zal gebeuren, en zal snel zorgen voor een vervolgggesprek. Olaf praat namens het bestuur, dus met mandaat, dit wordt uitdrukkelijk aangegeven.

In het laatste stuk van Toke, in het eind geeft ze ook aan dat het proces niet juist was.

Dit erkent zij, en vraagt het vertrouwen van de CFA dat zij deze kritiek serieus neemt.

EB vraagt OvdH een correctie te sturen van wat nu in de brief over Eric Tol staat, dat hij niet als Manager Zorg tewerkgesteld wordt, want daar zit veel meer aan vast, maar hij ziet graag schriftelijk bevestigd dat het hier om een Projectleider gaat.

En JN duidt nogmaals dat het hen gaat om de term "manager".

OvdH zal schriftelijk bevestigen dat Eric Tol in aanvang vooral projectmatige werkzaamheden zal verrichten in het kader van het project "Zinvolle dag".

JN merkt op dat ook al is er haast, en moeten er dingen snel gebeuren, toch verwacht wordt dat er eerder en in elk geval *vooraf* overleg plaatsvindt. De CFA is goed bereikbaar.

De boodschap is overgekomen.

EB: Dan een vraag over het project "Zinvolle dag ". Er is een tijd geleden een beleidsnotitie hierover verschenen. Hier heeft de CFA een aantal opmerkingen over gemaakt en die zijn verwerkt. Toen is er een aangepaste notitie gekomen met een werktitel, die toen ook breed bij de andere medezeggenschapsraden is neergelegd die met enige ontstentenis naar EB kwamen wat dat nou precies betekende en waarom de opmerkingen van de CFA er wel in verwerkt waren en hun opmerkingen niet terug te vinden waren. EB heeft toen uitgelegd hoe dat tot stand gekomen was en dat de CFA ook overvallen was door dat document

De CFA werd ook overvallen met de herziene versie en vindt dat die versie ook nog niet beleidswaardig is. De vraag is of er nu binnenkort een fatsoenlijke beleidsnotitie over dit onderwerp komt en of we het huidige document als tussenvariant moeten zien.

OvdH gaat er van uit dat we hierover van gedachten gaan wisselen tijdens de kennismaking met Eric Tol.

EB vraagt of OvdH de andere medezeggenschapsraden wil informeren dat met de herziene aanpak ook deze beleidsnotitie onderdeel van dit traject wordt, dat deze notitie geen formele status heeft. Dat zal hij doen.

Dan stelt EB voor om dit punt hierbij af te ronden; de CFA verwacht binnenkort de uitnodiging voor het gesprek.

FK zag een discussie over vastgoed. Dat ook met Maarssen te maken heeft.

Dat daar een andere lijn in gaat komen en geen kerntaak van Abrona is.

OvdH wees hier voorzichtig mee zijn. geeft aan dat dit geen kerntaak is. Rondom het vastgoed zit men nog volop in de oriëntatiefase en daar kan hij dus nog weinig over zeggen.

JN geeft aan dat de CFA wel informatie heeft ontvangen van Toke dat er binnenkort vastgoed afgestoten wordt. OvdH geeft nogmaals aan dat hij daar wat verder vandaan staat en er daarom niets over kan zeggen.

EB wil naar OvdH de boodschap overbrengen dat de CFA kennis neemt van het feit dat Toke specifieke ideeën over dit vastgoed heeft en dat dit breed geëtaleerd wordt en dat dat de nieuwe toekomst wordt. De CFA denkt er qua inhoud en proces anders over.

Het stoort de CFA dat een bestuurder uitspraken doet over beleid dat nog niet vastgesteld is. En dat geeft een hoop onnodige onrust.

OvdH zal deze kritiek meenemen naar Toke. Hij geeft wel aan dat er overigens nog geen onomkeerbare beslissingen zijn genomen.

JZ memoreert ook aan OvdH dat dit in strijd is met haar eigen notitie van 17 juni jl. aan de MR, OR en CFA. Uit de notitie blijkt dat ze nog helemaal geen beleidslijn heeft gekozen.

Dat klopt, beaamt OvdH, hij weet wel dat er gewerkt wordt aan een roadmap waarbij per kwartaal wordt bepaald wanneer er wat met welk vastgoed gedaan gaat worden.

OvdH geeft aan dat Abrona in een lastige situatie zit, ook financieel. Daar waar er vastgoedissues zijn, moet er zorgvuldig naar gekeken worden. Er is een strategisch vastgoedplan nodig, dat er naar verwachting niet eerder dan 2021 zal zijn. Nu wordt er voor de korte termijn (de komende acht kwartalen) telkens gekeken naar wat er moet gebeuren en vervolgens te bespreken. Want er is nog geen omvattend afwegingskader. Wordt er dan deeladvies gevraagd vraagt FK. OvdH antwoordt hierop dat als er al besluiten genomen worden, de OR en CFA daar zeker bij betrokken worden. Per keer, per dossier wordt gekeken naar welke afwegingen gemaakt moeten worden en dat zal gedeeld worden met de adviesraden. Dit wat betreft het vastgoed.

JN en EB vragen aandacht voor het punt in de mededelingenbrief van 10 juli inzake het project "Trendanalyse en zorgvraag". Dit is het belangrijkste item voor de langere termijn.

De enige keer dat de CFA hierbij betrokken was, was bij een presentatie in augustus waar JN bij aanwezig was. Die presentatie zou gedeeld worden, maar is tot nu toe nog niet ontvangen. De CFA heeft moeite met de genoemde procedure dat er eerst een conceptvoorstel gaat naar het MT en dat het daarna doorgaat naar de Raad van Toezicht en Adviesraden. Dat klinkt alsof er dan al een voorgenomen besluit bij ons komt, aldus EB en wij missen daarin de betrokkenheid bij de gehele totstandkoming daarvan en de uitwisseling van argumenten die hierbij hoort.

OvdH begrijpt dit goed. Hij geeft aan dat dit onderdeel is van het masterplan Abrona Goed & Gezond. Er is een projectgroep nu al een tijdje bezig met een advies aan OvdH, maar dat advies is nog niet opgeleverd. Hij wil eerst dit advies afwachten. Pas dan kan het gesprek aangegaan worden met de medezeggenschapsraden. Ze zijn nog niet zover, ook intern nog niet, om het gesprek hierover aan te gaan. Maar wees ervan overtuigd, aldus OvdH, dat we daar nog in een proces van verkenning zitten. Met name de planningen zijn onoverzichtelijk geworden. Dat is een van de redenen waarom er de dag eerder over het begrotingsproces is gesproken. Dat komt er wat anders uit te zien en dan moet er opnieuw geschakeld worden, wanneer wat komt. Ook binnen het management zijn hier nog geen uitspraken over gedaan.

EB heeft hier begrip voor, maar wil wel het signaal afgeven dat de CFA op dit soort cruciale dossiers eerder in de loop wil zitten, de CFA wil niet alleen maar ja of nee kunnen zeggen. OvdH begrijpt dit en geeft aan dat we elkaar wel moeten vinden op dit soort belangrijke onderwerpen. Maar hij geeft ook aan dat het management daar vooraf wel over nagedacht moet hebben. De organisatie moet iets goed kunnen voorleggen aan de raden.

EB wil nogmaals het signaal afgeven dat de CFA eerder betrokken wil zijn en niet de situatie wil hebben van "tekenen bij het kruisje". OvdH beaamt dit maar vraagt wel aandacht voor de lastige situatie waarin Abrona zich momenteel bevindt, waardoor sommige zaken niet altijd gaan zoals men idealiter zou wensen.

Een acceptabele tijdslijn is van belang voor het programma en de projecten zodat de CFA proactief deel kan uitmaken van het proces. Op basis van die herijkte tijdslijn gaan we met elkaar in gesprek, bevestigt Olaf. Die tijdslijn moet eind oktober klaar zijn. De hoofdlijnen van de planning, met daarin de reguliere besluitvormingsprocessen. Het is aan de lijnorganisatie om te komen tot besluitvorming.

EB vraagt aan OvdH of hij afsluitend nog iets naar voren wil brengen.

Hij vindt het van belang dat we elkaar goed moeten vasthouden in dit turbulente proces waar Abrona in zit. Hij merkt dat de CFA daar ontvankelijk voor is en dat stelt hij op prijs.

Ook wederkerigheid is van belang. Daar moeten we alert op blijven. Dit wordt ook gedeeld door Toke en het managementteam. Zo worden bijvoorbeeld met betrekking tot het begrotingsproces ook de lokale raden betrokken.

Hij zit er aan te denken om alle lokale raden op zeker moment op een centraal geleide bijeenkomst goed te informeren over de begroting, zodat ze op dezelfde manier betrokken zijn bij dit proces. OvdH gaat daar met Desiree over in gesprek. De lokale raden moeten voldoende invloed hebben op het proces. EB zegt dat de CFA hier voor open staat.

Hierna wordt het gesprek met OvdH om 19.00 uur afgesloten met dank voor de beantwoording van de vragen.

#### **4. CFA20.190ALG Brief Abrona Goed en Gezond CFA**

Agendapunt 4 wordt niet besproken tijdens de vergadering.

#### **5. Bezoek Vera Hartings (vertrouwenspersoon) en Dana Rijdsdijk (Wet zorg en dwang)**

**CFA20.187MZ (Flyer)**

**CFA20.188 Flyer Vera Hartings**

Om 19.00 uur sluit Vera Hartings aan in de vergadering. Ook nu volgt een korte voorstelronde. Dana Rijdsdijk was niet in de gelegenheid deze vergadering bij te wonen (had geen link ontvangen) en zal een volgende vergadering aanwezig zijn.

VH heeft in februari het stokje overgenomen van Jeanette Sluiter als cliënt-vertrouwenspersoon; ze hanteert een iets andere werkwijze dan haar voorganger.

Alles wat cliënten haar vertellen blijft vertrouwelijk. Er komen tal van onderwerpen aan bod, van heel klein tot heel groot. VH streeft ernaartoe problemen "klein" op te lossen. (Concreet en dichtbij). Ze is ook beschikbaar voor gesprekken met verwanten. Voorts probeert ze zoveel mogelijk locatiebezoeken te brengen. Ze sluit ook wel eens aan bij huiskameroverleggen, en soms bij een teamoverleg. Bij haar vorige werkgever werd ze wel eens uitgenodigd voor een teamoverleg. Bij Abrona is dit nog niet het geval geweest .

-Om 19.05 uur sluit ook FB aan-.

JN vraagt of VH dus niet alleen klachtenafhandeling doet maar ook andere zaken. Dat klopt inderdaad. Voor Abrona heeft ze ca. 10 uur per week beschikbaar.

Ze legt wel minder bezoeken af door corona. JN vraagt of het klachtencircuit ook een beetje stil ligt door corona. VH antwoordt daar ontkennend op, ze is toch zoveel mogelijk alles aan het oppakken, bijvoorbeeld door videobellen. Het aantal klachten wijkt niet af van het normale aantal, denkt ze. Alleen cliënten die haar normaal gesproken tijdens een locatiebezoek aanklampen mist ze nu wel. EB vraagt aan VH of ze vindt dat Abrona haar werk richting cliënten beter en meer zou moeten promoten omdat sommige cliënten dit niet zelf kunnen of durven. VH antwoordt hierop dat begeleiders soms adviseren om met haar te gaan praten.

AE vraagt of VH en haar collega's jaarlijks een rapportage maken voor Abrona van hun werk. Ze antwoordt bevestigend; vastgelegd wordt welke onderwerpen men tegenkomt en waar aandacht voor nodig is. Soms nemen ze zelf contact op met een teamleider, maar dat zijn dan geen individuele zaken.

EB is heel benieuwd naar hoe een vertrouwenspersoon naar Abrona kijkt, of de zorg op orde is of niet. Als belangrijke toetssteen.

Zij werkt iets anders dan Jeanette. Vera gaat niet standaard naar bepaalde cliënten, daar is onvoldoende tijd voor. Ze is oplossingsgericht en er geen voorstander van om "het lijntje het hele jaar open te houden" met cliënten.

EB wil ook weten of ze voldoende achtergrondinformatie krijgt vanuit de organisatie als ze met een casus bezig is. Ze antwoordt dat als een cliënt contact opneemt het fijn is als zij dan ook met de begeleider mag praten van de cliënt; dat zijn vaak open en transparante gesprekken.

Ook Abrona is daarin heel open en behulpzaam.

FK vraagt of ze ook contact heeft met verwanten of is het alleen cliënteniveau. VH geeft aan dat ze bij Abrona iets meer met cliënten dan met verwanten contact heeft. Abrona kent veel mondige cliënten die zich durven uitspreken als ze het ergens niet mee eens zijn.

Zowel voor verwanten als cliënten is er een afhankelijkheidssituatie. Dan is het fijn als men met klachten contact kan hebben met een onafhankelijke cliëntenondersteuner.

FK vindt die onafhankelijkheid een goede zaak. Bijvoorbeeld bij conflicten die allang slepen en emotioneel zijn. Dan is het extra belangrijk voor een cliënt dat VH onafhankelijk is.

JN vraagt of VH ook wel eens in contact komt met de medezeggenschapsraden? Dat komt soms voor, maar niet veel.

VH vraagt of het duidelijk is wat het onderscheid tussen haar werk en dat van Dana is. EB kan zich voorstellen dat dat voor een cliënt niet altijd even helder is. Daarom maken VH en Dana dit overal zoveel mogelijk kenbaar. Ongeacht wie er gebeld wordt, kijken ze samen naar waar het zwaartepunt ligt. Soms doen ze ook trajecten samen. Als het meer ligt bij bejegening, serieus genomen worden et cetera dat komt het meer bij het werk van VH. Telefoon innemen, kamer doorzoeken ed., alles wat met onvrijwillige zorg te maken heeft hoor meer bij Dana.

JN heeft nog een vraag over de nieuwe WZD (Wet Zorg en Dwang) en illustreert dit met een "Kukident"-casus" (verbod op het tandenpoetsen in de keuken). VH denkt dat dit meer in de persoonlijke afspraken sfeer zit en niet bij de WZD thuishoort. Er wordt in eerste instantie vooral gekeken naar een creatieve oplossingen; het hoeft niet altijd dwang te zijn.

Voor sommige cliënten is het verschil soms heel onduidelijk. Daarom pakken VH en Dana ze veel zaken samen op.

De Wet Zorg en Dwang (WZD) is net nieuw en de functies zijn ook nieuw, veel mensen zijn in opleiding dus volgend jaar is ook nog nodig om te testen. Een en ander is nog in beweging. Iedereen werkt op basis van dezelfde wet. Dit jaar, 2020, maar ook 2021 is een testjaar, maar daarna moet de regelgeving aangepast en op orde zijn.

Dan wordt het ook helderder voor de cliënten, verwacht VH.

Het gesprek met VH wordt om 19.30 uur afgesloten, met dank aan haar inbreng.

## **6. Terugkoppeling werkgroepen**

### **Financiële commissie**

#### **WCMZ Zie notitie in Kanaal WCMZ: Voorzet werkgroep WCMZ 2018 CFA**

#### **Ondersteuning administratief**

FK heeft een vraag over de financiële commissie. Hij was de dag ervoor toevoorder.

Op 23 september is een aantal financiële zaken besproken. Er is nog niets veranderd qua resultaat, met andere woorden een en ander is nog net zo slecht geregeld als het op 1 januari jl. was.

Het overzicht van juni was puur slecht. Men verwacht een verlies van € 2,3 miljoen aan jaarresultaat.

Er is een compensatie van 6,5 ton, maar die zit al in die 2,3 miljoen verwerkt ~~de gevolgen van~~.

Daarbij werd Abrona natuurlijk ook geconfronteerd met corona.

We zitten nu al in oktober en wat er in de afgelopen 3 maanden gebeurd is, is onbekend.

Men is nu concreet bezig met het stroomlijnen van roosters, het terugdringen van personeel-niet-in-loondienst, en men is bezig de teamleiders te instrueren om de lokale raden meer financiële gegevens te verstrekken.

OvdH heeft een uitgebreide toelichting aan de centrale cliëntenraad gegeven, dit is ook op 23 september besproken.

EB merkt op dat er een nieuwe wind waait, en dat brengt veranderde inzichten met zich mee.

De aanpak lijkt goed. Maar ondanks nieuwe initiatieven lijkt het niet echt op te schieten. De situatie is niet extreem verslechterd. Er is wel een cultuuromslag.

Op 2 van de 5 focuslocaties die een negatief resultaat opleveren komt enige kentering.

Het inkoopzorgkantoor geeft minder geld door dan ze krijgen en wil een prestatieafspraken maken om regionaal de zorg te verbeteren.

Dat levert de vraag op dat we kijken naar 2 regio's: het westen en oosten van Utrecht. De huisvesting is ook van belang. OvdH heeft dit het scherp in het vizier. Tachtig procent van de kosten zit bij het personeel.

FK zegt dat er heel veel vragen leven; de begroting wordt telkens bijgesteld.

In de financiële stukken heeft FK een mooi overzicht gemaakt.

EB geeft aan dat dit nu al weer 2 jaar aan de gang is. Het zittende management is tot nu toe niet in staat geweest dit tij te keren.

OvdH is overigens wel goed met de interne organisatie bezig, zegt FK en dat moet uiteindelijk toch resultaat opleveren.

Het hoge ziekteverzuim van op sommige locaties 15 % blijft een rode draad en dat heeft veel aandacht. Ook de roosters zijn speerpunt, maar daar heeft de CFA het in dec 2019 ook al over gehad en nu zijn ze er nog mee bezig en heeft men nog steeds niet de gewenste reductie bereikt.

JN geeft aan dat men op de Sterrenberg maar 1% ziekteverzuim heeft. Dus het kan wel.

AE zegt dat dit verschil soms is te verklaren, maar je kunt wel van elkaar leren.

FK zegt dat sommige locaties gewoon heel zwaar zijn voor het personeel. Daar moet verlichting gebracht worden en hij oppert of het misschien een idee is om teams met weinig ziekteverzuim te wisselen. Verlichting of wat lichter minder mensen en overbrengen naar teams met hoog ziekteverzuim. Dat vindt JN zeker geen goed idee, maar wel goed is om te analyseren wat zij dan anders doen op die locatie. Jan zegt dat het gewoon bekend is waarom het op sommige locaties zoals de Zonnelaan slechter gaat. Ze zouden dat met hoge prioriteit aanpakken.

Er gaat namelijk heel veel geld naar dit verzuim.

#### WMCZ

JN zegt dat er een startup is gekomen met Toke erbij waarbij een aantal fases (8) is aangegeven, waaronder als eerste het maken van een visie met een werkgroep van diverse raden. De startupdag is binnenkort met Toke.

Zoals JN de huidige visie leest, valt hem op de ongelijkheid tussen de Cliëntenraad en de Familieraad. In de werking ervaart hij een soort gelijkheid, maar in de visie staat dat de cliëntenraad leidend is en de familieraad dus niet. Dat vindt Jan voor de cliënten een belediging, en ten tweede is dat geen goede representatie van de werkelijkheid. Dat is de huidige stand van zaken.

FB vraagt wat achterliggende gedachte is: waarom is die visie van de Cliëntenraad leidend gemaakt?

JN zegt dat hij eens een cliënt heeft horen zeggen: wij willen niet overschaduwd worden door de Familieraad. Hij heeft daar in de praktijk eigenlijk niets van gezien, dat dit zou kunnen gebeuren.

EB: toen de visie werd vastgesteld is daar toen lang over gesproken dat de cliëntenraad leidend is en de familieraad volgend.

De facto beide worden beide raden gelijkwaardig behandeld maar formeel is het wel juist wat in de visie staat. De nieuwe wet gaat er helemaal niet op in, er wordt alleen gesproken over een Cliëntenraad.

Jan: De praktijk is dat we overal onafhankelijk van elkaar aan werken en hier kunnen verschillende adviezen uit komen, en we stemmen onze adviezen op elkaar af. Tot nu toe gaat dat goed.

JN stelt : zoals het nu gaat, gaat het toch goed, waarom zouden we dan iets anders opschrijven in de visie als wat we doen.

EB beaamt dit. Ook de OR is bijvoorbeeld blij met deze samenwerking. Dus het voorstel is om de situatie zoals deze nu is, terug te laten komen in de visie, en in de reglementen.

Op de vaag van FB wanneer de nieuwe reglementen komen, is het antwoord eind van het jaar, althans volgens Toke, zegt JN.

JN, FK en JZ hebben hier wat tegenwicht aan gegeven, in de zin van dat vooral de kwaliteit van belang is en niet de tijd leidend. Dat werd overgenomen. Formeel moet het 01.01.2021 klaar zijn, maar eerste maanden wordt niet gehandhaafd door VWS. De CFA volgt een en ander met belangstelling.

EB deelt mee dat Toke EB gevraagd heeft om na het vertrek van Lineke voorlopig de administratieve ondersteuning van de CFA zelf te verzorgen. Er zijn gesprekken met het interne secretariatscollectief. Na haar vakantie wil ze dit aan de orde stellen.

Jan: In de wet staat dat we zelf kunnen bepalen welke (onafhankelijke) ondersteuning de CFA wil hebben. Dat kan iemand van buiten of van binnen zijn.

JZ vraagt om hoeveel uren dat dan gaat. Dat is onbekend.

JN gaf aan al meer dan 30 uur bezig geweest te zijn geweest met deze Teams-vergadering, waar veel techniek bij komt kijken. Hij vindt het prettig om bij Abrona zelf een aanspreekpunt te hebben. Lineke was erg accuraat. Anderzijds voelt hij ook de behoefte niet helemaal aan te schuren tegen Abrona wat dit betreft. Er is overigens geen budget bekend.

AE twijfelt er niet aan dat hier een budget voor is. En ook voor de onkosten die de CFA maakt.

In elk geval is continuïteit van belang. In de werkgroep van de CFA zal nagedacht en besproken worden wat wenselijk zou zijn voor de CFA; daarnaast kan de CFA ook kijken waar Toke mee komt. En dit dan tegen elkaar afwegen. Lieneke's werk voor de CFA besloeg 6 uur per week. JN geeft aan dat hij een aanvang gaat maken met het reorganiseren en archiveren van de mappen op Teams en een excel file gaat maken van alle documenten die bij de CFA binnenkomen.

## **7. Huishoudelijke zaken CFA**

### *Koppeling LFR/teamleider/CFA leden.*

EB geeft aan dat we een antwoord gekregen hebben op onze brief over het koppelen van teamleiders. Samenvattend: goed idee, maar nu even niet, wel begin volgend jaar. EB vindt het dan wel van belang dat dit dan ook echt per begin januari wordt ingevuld en dan niet opnieuw te horen dat het niet uitkomt.

JN vraagt of daar dan ook de aanwezigheid van teamleiders bij de CFA bijeenkomsten bij hoort. Inderdaad.

### *Aandachtspunten CFA leden.*

Dit wordt niet behandeld omdat niet iedereen er is.

### *Rooster van aftreden.*

EB heeft conform afspraak een voorstel gemaakt voor een herzien reglement met betrekking tot het rooster van aftreden. Na de reguliere termijn van 2x4 jaar kan een opnieuw 2 jaar aanblijven mits hier een gegronde (bijzondere) reden toe is. Daarna is het mogelijk om nog eens te verlengen.

Hij stelt voor dat iedereen hier kennis van neemt en zijn/haar eventuele opmerkingen schriftelijk inbrengt en dan kan er voor de volgende termijn een hamerstuk van gemaakt worden.

JN zou wel graag zien dat er *niet* in komt te staan dat de verlenging eenmalig is, omdat het wellicht nodig is om nog eens te verlengen.

EB antwoordt hierop dat dit in de huidige reglementen de maximale mogelijkheid is.

JZ antwoordt hierop dat het allemaal modelreglementen zijn, maar dat je hier wellicht toch van af zou moeten wijken. Als je naar de langdurige zorg kijkt, dan is de doorstroming (gelukkig) heel beperkt. Ouders zijn 20, 30 jaar trokken bij de instelling. Je vist telkens uit dezelfde vijver en mag blij zijn als je mensen kunt krijgen.

EB vindt het een uitstekend punt om naar die verlengingstermijn te kijken. Hij geeft daarbij wel aan dat vernieuwing soms toch ook wel gezond is. Het is ook gezond als er een nieuwe generatie opstaat.

Maar we nemen de suggestie van JN mee om zo die vrijheid te creëren.

Ook de term "bijzondere redenen" hoeft niet nader gedefinieerd te worden zodat ook hier ruimte voor invulling ontstaat.

## **8. Rondvraag/Vragen uit bovenstaande informatie**

Vlak voor de vergadering kreeg JN een email gericht aan de CFA van een uit het Binnenbos die daar een zoon heeft wonen. Deze mail wordt voorgelezen. Het betrof coronamaatregelen. Deze brief staat ook op het intranet. Teamleiders werd aangeraden die brief te versturen. Ze had een paar goede vragen, aldus JN.

In de brief staat onder meer: "wat zijn de gevolgen voor u en uw verwant? U mag uw verwant niet meer bezoeken". Maar wat er niet in stond is dat die bewoners in quarantaine zitten en ook niet naar buiten mogen. En dat vond zij heel vervelend.

Het was verder een kale, onpersoonlijke en vage brief, aldus JN.



AE vraagt of hij goed begrijpt dat er op het Binnenbos dus meer maatregelen genomen zijn dan in die brief staan. Dat wordt bevestigend beantwoord.

AE zegt hierop dat als je andere maatregelen neemt dan de standaardbrief, dan moet je dat natuurlijk vermelden. Dus hier heeft een teamleider een fout gemaakt.

Jan heeft die ~~mevrouw~~ contactpersoon opgebeld. Ze was ontevreden. De Familieraad is natuurlijk geen bestuurder van Abrona, maar hij had ~~deze dame~~ beloofd dit te bespreken binnen de CFA.

AE zegt dat ze een klacht zou moeten indienen bij de teamleider. JN zal haar antwoorden en adviseren om contact op te nemen met de teamleider. Hij zal er bij schrijven dat de CFA op de hoogte wil blijven van de opvolging.

AE geeft aan dat de CFA geen individuele gevallen in behandeling neemt. EB vult aan dat de CFA niet aan klachtenbemiddeling doet maar wel richting kan geven aan het proces.

JN zegt dit ook wel op andere locaties gebeurt. Het belang stijgt hier boven het belang van die contactpersoon uit. Het is een algemeen belang voor Abrona.

Ook FB en FK geven aan dat niet alle teamleiders contact opnamen met de LFR's terwijl ze dat wel hadden moeten doen, om samen de maatregelen te bespreken/implementeren.

AE zegt dat dit een aandachtspunt is om te bespreken met de organisatie. Zij hadden meer varianten van de standaardbrieven moeten maken met een protocol.

JN zal de contactpersoon in elk geval aanschrijven en als boven beschreven adviseren.

JN: eerder is er een brief uitgegaan van de CFA naar de afdeling waar de artsen zitten over ~~de~~ ziekenhuizen met geriatrische afdelingen. Met een casus van een bewoner. Hij heeft inmiddels een antwoord gekregen maar dat was onbevredigend, want in het antwoord werd niets over beleid gezegd, maar werd alleen ingegaan op de casus. De kernvraag is daarmee nog niet beantwoord. Dus dit zal opnieuw aangekaart worden.

Tot slot wordt aan LK gevraagd of ze de komende 2 vergaderingen ook wil notuleren. Dit is akkoord.

## **9. Sluiting**

De CFA sluit de vergadering om 20.35 uur.