

## **NOTULEN VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD ABRONA D.D. 18 FEBRUARI 2021.**

**Aanwezig:** Ernst Blankestijn(EB)-voorzitter, Gerda Klokke (GK), Frits Kramp (FK), Alie Maas (AM), Jan Neels (JN), Jaap Zwitser (JZ), *Flori Bets(FB)-gedeeltelijk*  
**Afwezig:** geen  
**Gasten:** Toke Piket, Agnes van der Biezen  
**Verslag:** Linda Kruit  
**Tijdstip:** 19.30 – 22.10 uur  
**Plaats:** inbellen via Microsoft Teams

---

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

#### Interne samenwerking.

Anton Eggink maakt geen deel meer uit van de CFA.

Naar aanleiding van deze mededeling maakt Flori Bets ook kenbaar dat ze stopt met deelname aan de CFA en licht haar besluit uitgebreid toe. Zij zal zelf Toke Piket en Desirée Hoogstraten informeren.

Er volgt een gesprek over de huidige situatie en samenstelling van de CFA.

Veel zaken binnen Abrona vergen een grote betrokkenheid van de CFA, er komen veel vragen op de CFA af, nieuwe aanwas is nodig.

Desirée heeft bij EB aangegeven dat het aantal leden van de CFA nu onder het statutair minimum zit. EB zegt dat er ook een advertentie voor een secretaris ligt.

FB zal nog een keer door de website heen gaan; daarna neemt EB die taak van haar over.

De CFA betreurt het recente vertrek van de drie leden. Als het weer kan, wil EB graag persoonlijk afscheid nemen; een afscheid via Teams doet geen recht aan alle inzet en betrokkenheid. FB verlaat hierna de vergadering, daarna start de reguliere vergadering.

#### Vaststellen agenda

FK geeft aan dat er een rondschrijven schijnt te zijn geweest vanuit de Teamleiders over een derde corona-golf. Dit zal aan de orde komen in het overleg met Toke.

Hierna, vanaf 20.00 uur, neemt Toke Piket deel aan de vergadering.

#### Corona

Toke geeft een korte schets van de maatregelen rondom corona.

Abrona slaat zich goed door de corona-crisis heen. Er is een relatief klein aantal cliënten dat ziek is door corona, en ook een relatief klein aantal zieke medewerkers. Wel was met Kerst een grote uitbraak. Maar nu heeft Abrona het relatief goed onder controle. Maar, zegt ze, het is wel de koers van de dag. Er is regelmatig overleg met de inspectie. Maar de overheid is erg bang voor de zg. "zwarte golf", een grote piek rond medio maart als gevolg van de Britse variant. Ondanks het afnemend aantal besmettingen wordt het risico heel hoog geacht, en de sector is gevraagd om zich hier heel goed op voor te bereiden.

Stel dat er in het ziekenhuis een zwart scenario is (alle IC-bedden vol), wat gebeurt er dan in de keten. Dit is besproken binnen de VGU-organisaties, die hiervoor een calamiteitenplan moeten maken. Aan de Teamleiders is gevraagd om per locatie zo'n calamiteitenplan op te stellen, met een aantal scenario's. Dit geeft antwoord op de vraag wat er moet gebeuren als er onverhoopt veel cliënten dan wel zorgmedewerkers ziek worden. Het doel is om de basiszorg in stand te houden. De plannen zijn recent opgeleverd en getoetst, maar nog niet helemaal klaar. Maar iedere locatie heeft straks zijn eigen plan om de basiszorg goed te regelen. Elke Teamleider is tevens gevraagd om hier met de lokale cliëntenraden hier over te spreken.

Bij Faros is bij de lokale familieraad hierover inderdaad een mail binnengekomen, maar nog niet bij de andere familieraden. Dit zou nog wel moeten, afgelopen dinsdag is hierover gesproken door Ageeth en Jeroen met de teamleiders. Dat zou wel een mooie check zijn, zegt Toke, wat het plan per locatie is, en wat de CFA hiervan vindt.

EB wil even het weekend afwachten en dan actief contact opzoeken met de lokale raden.

AM stelt voor om dit ook op de externe website te zetten, bij het hoofdstuk corona-informatie, omdat hier alle corona-gerelateerde informatie te vinden is, ook bijvoorbeeld het vaccinatietraject. Dit idee wordt omarmd door Toke en zij zal hiervoor zorg dragen. Dit gebeurt overigens bij alle VG-organisaties.

EB stelt voor dat de Abrona-organisatie de teamleiders op korte termijn informeert dat zij de lokale familieraden moeten informeren; dit zal Toke regelen.

Corona blijft een bron van zorg, en daarom is het ook van belang dat het vaccineren goed gaat. Abrona helpt de huisartsen maximaal met de toestemmingsformulieren. Vanaf afgelopen maandag mogen ook alle VG-medewerkers uitgenodigd worden voor vaccinatie.

GK vraagt of er nog wel rek in zit bij de medewerkers. Toke antwoordt hier op dat het goed gaat, maar dat er wel wat metaalmoeheid ontstaat door de corona-maatregelen, mede door de druk op de dienstroosters, het mondkapjesgebruik et cetera. Hier is aandacht voor vanuit Abrona.

EB memoreert een mail van Monique Tielmans waarin de mogelijkheid besproken wordt om cliënten tijdelijk naar huis te laten gaan. Maatwerk is hier van belang, volgens Toke. EB ziet graag dat vanuit Abrona een eensluitend beleid naar buiten gebracht wordt, in plaats van dat er op diverse locaties divers beleid wordt uitgevoerd.

AM vult hierop aan dat haar dochter bijvoorbeeld een lange tijd thuis is geweest, maar dat het zorgkantoor hier wel bepaalde regels (in de tijd) voor hanteert. GK haalt een vergelijkbare situatie aan met haar broer. Dit is een hele goede vraag en Toke zal hierover de wet- en regelgeving checken, want Abrona wordt daar ook op gecontroleerd door de accountant. De coronaperiode is natuurlijk wel een uitzonderlijke periode, en het is van belang om hier goede afspraken over maken. Toke vraagt aan de voorzitter of hij deze vraag aan haar schriftelijk wil formuleren.

Een vraag van EB in het verleden daarvan is, dat er enige tijd geleden zorg is uitgesproken over de financiële haalbaarheid van dagbestedingslocaties, maar inmiddels is vastgesteld dat Abrona ook niet zonder dagbesteding kan, en dat een aantal locaties daarom weer open is gegaan. Los van de financiële consequenties vraagt EB zich af hoe dat daar nu gaat in de praktijk, in relatie tot de coronaregels zoals de 1,5 meter voorschriften.

Toke weet niet exact hoe dit per locatie geregeld is. De horeca is in elk geval dicht, zodat daar naar alternatieve werkzaamheden gezocht. De 1,5 meterregels worden zo goed mogelijk opgevolgd, ook in het vervoer, wat betekent dat op een aantal locaties minder cliënten kunnen komen. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk structuur vast te houden voor de cliënten. Cliënten krijgen zo veel als mogelijk op één plek de dagbesteding, zodat er zo min mogelijk kans is op "kruisbestuiving" met corona. Maar 1,5 meter, laat staan 2 meter, lukt op een aantal locaties gewoon echt niet, want dan zouden heel veel locaties gesloten moeten worden. AM concludeert dat de aandacht wel hier en daar verslapt m.b.t. het dragen van mondkapjes. Maar dat is niet goed, zeker niet met de dreiging van de Britse variant. Toke is er zelf heel strikt in en spreekt mensen hier op aan, en zegt dat de richtlijnen te allen tijde in acht moeten worden genomen. Ze zal hier in de communicatie nog eens extra op wijzen.

Dit wat betreft het onderwerp corona.

#### Financiële stand van zaken

Abrona is hard bezig met het afronden van de jaarrekening 2020. Er is een flinke bezuiniging doorgevoerd op uitzendkrachten, bijna € 2,5 miljoen minder dan in 2019, maar dit is nog niet voldoende. Er zijn enkele panden verkocht, het hotel is verkocht, evenals enkele woonpanden die al langer niet meer werden gebruikt, en daarmee komt Abrona rond een 0-resultaat uit. Nog niet alles rondom de zorgexploitatie is op orde. Het wachten is nu op de definitieve jaarrekening. Er wordt heel hard gewerkt aan nieuwe instroom van medewerkers, onder meer met oriëntatiefasen en coronabanen, waardoor bijvoorbeeld op de Planetenbaan 12 nieuwe medewerkers zijn aangetrokken.

#### Zinvolle dag

Toke hoopt ook snel het advies van de CFA te krijgen met betrekking tot de Zinvolle Dag.

Eric Tonn heeft met alle dagbestedingslocaties contact gehad, met cliënten en medewerkers, en Toke met de OR en de Cliëntenraad en diverse medewerkers van de locaties, en daar komt veel positieve feedback van terug.

FK maakt zich nog steeds ernstig zorgen over de € 7 miljoen negatief zorgresultaat, want het genoemde € 0-resultaat wordt verkregen door verkoop en vrijval en dat is toch eenmalig. Dat beaamt Toke, ze geeft dan ook aan dat ze er nog lang niet zijn. En de coronatijd maakt het extra lastig.

Ten aanzien van de Zinnvolle Dag begreep Toke dat ze op 19 februari een advies mag verwachten van de CFA. Zij vraagt of hier al enige toelichting op te geven is.

EB antwoordt hierop dat het een positief advies zal zijn, met enkele kanttekeningen.

Een van die zaken is het missen van de verwanten, wat een wezenlijk punt is in de ogen van de CFA. Toke begreep dat ook vrije tijd een aandachtspunt is.

JN vult aan dat er ook een gesprek met Eric Tonn is geweest om de visie aan te passen op een aantal punten. Dit zal Toke bespreken met Eric.

### Samenstelling management

Toke heeft gevraagd hoe de CFA hier bij betrokken wil zijn.

EB antwoordt hierop dat hij dit ook de volgende dag aan Toke zal communiceren, want dit komt nog aan de orde in de vergadering.

In het stuk "Uitvoering Zinnvolle Dag", daar staat iets vermeld over hoeveel cliënten een Zinnvolle Dag krijgen bij een andere zorgaanbieder. AM vraagt of dat er veel zijn.

Toke antwoordt hierop dat ze dit moet navragen. Het is haar wel opgevallen dat bijvoorbeeld bij de Brasserie maar 6 cliënten van Abrona werken en alle anderen zijn van andere organisaties. En dat in de wetenschap dat daar veel verlies gemaakt wordt als organisatie. Toke wil deze cijfers per locatie beter in beeld gaan krijgen, idem de kosten. Daar is Eric Tonn mee bezig.

AM zegt dat als je bijvoorbeeld Plurijn aantikt, dan vind je daar een duidelijk overzicht van hoeveel uur je recht hebt op zorg, en op dagbesteding. Een dergelijk gedetailleerd overzicht mist zij op de website van Abrona. Toke noemt dit een terecht punt, maar dit heeft Abrona nog niet beschikbaar. Ze vindt ook dat Abrona dit beter in beeld moet hebben, en daarin ook transparanter moet zijn. Het is een aandachtspunt.

EB geeft vervolgens aan dat de CFA eerder een brief aan Toke gestuurd heeft met betrekking tot de nieuwe Wet Medezeggenschap en de oude en nieuwe reglementen die hier bij horen.

Toke heeft nog geen kennis genomen heeft van deze brief. Daar zal ze binnenkort op terugkomen. De brief heeft de CFA ook met de CCA besproken. De CCA kan zich vinden in de lijn die de CFA in haar brief aangeeft.

Dan treedt Agnes van der Biezen (HR manager) toe tot de vergadering.

De CFA wil graag nader kennismaken met haar, en is graag op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op personeelsgebied. De CFA heeft begrepen dat inmiddels succesvol nieuwe mensen bij Abrona aangenomen zijn. Daarnaast is de CFA al langer benieuwd naar het onderzoek waarom ook veel mensen de organisatie verlaten. Een groot deel van de aangenomen medewerkers heeft de organisatie ook weer vrij snel verlaten, wat jammer is voor beide partijen; enerzijds spelen intake en verwachtingspatroon van de medewerkers, anderzijds de effort die de organisatie in dit traject steekt.

JN merkt op dat Agnes ook de manager is van de organisatieverandering is, en vraagt of ze daar wellicht ook iets over kan vertellen.

Agnes is sinds 1 september 2020 bij Abrona als manager HR en organisatieontwikkeling.

Ze is ca. 13 jaar geleden vanuit de commerciële wereld overgestapt naar de zorg.

Ze vertelt iets meer over haar achtergrond en motivatie. Ze heeft een goede overdracht gekregen van Jules. Daarnaast is ze actief betrokken als voorzitter van de corona-werkgroep. Belangrijke thema's voor HR zijn het binnenhalen van nieuwe medewerkers, zowel in vaste dienst als de zij-instromers, en het tenderproces om te komen tot minder uitzendbureaus. En het boeien en behouden, en op orde brengen van beleid.

Het binnenhalen van vaste medewerkers blijft een uitdaging, Abrona vist in dezelfde vijver als veel andere organisaties, dus is het ook belangrijk om in te zetten op zij-instromers.

Gelukkig krijgt Abrona veel aanbod, zodat er niet geadverteerd hoeft te worden voor deze z.g. BBL-ers, waarvan Abrona er in 2021 veertig wil plaatsen. Daarnaast is Abrona bezig met z.g. coronabanen, dit zijn 100% gesubsidieerde banen voor 4-6 maanden, waarbij mensen die overwegen in de zorg te gaan werken, kunnen "snuffelen" aan zo'n baan in de zorg. Waarna al dan niet een vervolgtraject plaatsvindt. HR hoopt 40 mensen via coronabanen kennis te laten maken met de zorg. Dit zijn fijne extra handen. Ook de begeleiding is deels gesubsidieerd.

FK vraagt hoeveel mensen er momenteel binnen Abrona aan de slag zijn via dit traject. Agnes antwoordt hierop dat het traject pas sinds eind januari is opgestart, en dat er nu met 18 mensen gesprekken lopen.

FK vraagt wanneer ze dan daadwerkelijk gaan meedraaien. Agnes antwoordt hierop dat instromen kan op elk moment dat de organisatie wil, maar dat de nationale zorgklas (begeleidingstraject) op of rond 1 maart start. Dus zodra HR geschikte kandidaten heeft, volgt het gesprek met het team. Het betreft niveau 2 en niveau 3.

Zorgen dat mensen niet snel weer vertrekken, blijft in deze periode nog meer een uitdaging. Het is belangrijk om de instromers een goede landing te geven. De teamleiders zullen dichter naar de teams toe gaan om aandacht en waardering te geven. De BBL-ers en "coronabaners" worden daarom ook langere tijd boven de formatie gezet. Het is een belangrijk punt van aandacht.

EB vraagt hoe het met stagiaires gaat. Leerlingen lopen nu vaak vast omdat er geen stageplaatsen zouden zijn. Agnes antwoordt dat de opleidingen dezelfde aantallen stagiaires beschikbaar stellen, in de tweede golf is dit, anders dan in de eerste golf, gewoon door blijven lopen. Deze stagiaires zijn van grote toegevoegde waarde.

AM vraagt hoe medewerkers gefaciliteerd worden om nieuwe medewerkers te begeleiden. Agnes antwoordt dat medewerkers via zij-instroom langer boven de formatie ingezet kunnen worden, zodat er meer capaciteit vrij komt om nieuwe medewerkers te begeleiden; daarnaast leidt Abrona nu meer leerlingbegeleiders op.

EB heeft vernomen dat HR ook bezig is met de juiste bezetting op de diverse locaties. Agnes geeft aan dat dit het project voor de Zorgnormering is. Het denkkader is hier eind vorig jaar voor opgeleverd en verwerkt in de begroting. Bekeken is hoe de formatie zodanig bijgesteld kan worden dat het binnen de zorgnormering past. Bij dit traject zijn de teamleiders betrokken die bekijken wat dit betekent voor hun teams.

HR gaat ook starten met de herziening van het functiehuis. Het plan daartoe is drie weken eerder besproken in het MT. Een belangrijk doel daarvan is om te kijken hoe je nu meer tot functiestraten komt, zodat het voor medewerkers makkelijker wordt om een groeipad door te maken. Tegelijk wil HR dan de slag maken om meer van functiedifferentiatie naar taakdifferentiatie te gaan, want alleen door die slag te maken wordt het ook makkelijker om wat lagere niveaus aan de teams toe te voegen.

De financiële impact van het herziene functiehuis voor de zorggerelateerde functies wil HR voor eind september helder hebben, zodat eventuele financiële consequenties meegenomen kunnen worden in de begroting van 2022. Dan kan na september begonnen worden met het aanbieden van de herziene functieomschrijvingen, en daar worden de mensen uit het primaire proces actief bij betrokken.

JZ merkt op dat niet alleen waardering van het personeel van belang is, maar dat de organisatie ook flexibiliteit m.b.t. het aantal werkuren aan medewerkers zou moeten bieden. Dit speelt landelijk en is een algemene arbeidsproblematiek.

Aandacht voor het bieden van deze flexibiliteit staat genoemd in diverse adviesnota's van onder meer VWS en andere adviesraden. Er zijn veel mensen die vanwege andere verplichtingen op/met afwijkende uren (minder, op andere tijdstippen) willen werken. Het is van belang dat je als organisatie dusdanig flexibel kunt zijn dat je deze mensen aan boord kunt houden en gemotiveerd kunt houden.

Agnes beaamt dit. Dat blijft overigens een ingewikkeld proces vanwege het werken met roosters en dienstenpatronen. Maar uiteindelijk moet je als organisatie aansluiten op een nieuwe generatie die om die flexibiliteit vraagt. In de zorg is daarin nog een hele stap te maken; dit geldt niet alleen voor Abrona.

GK merkt in dit kader op dat het nu al heel moeilijk is om afspraken te maken voor overleggen waar meerdere personen zoals de PB-er, de gedragsdeskundige, de huisarts, bij betrokken zijn omdat niet iedereen meer op dezelfde tijden werkt. Voor families is dit heel lastig. Agnes her- en erkent dit. Toke oppert om hier in de toekomst nog eens een sessie over te organiseren.

Wat AM opvalt is -uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg-, dat het maatschappelijk ondersteuningsteam beter scoort dan de teams binnen de WLZ. Desgevraagd zei men dat dit komt doordat gemeentes sturing houden op resultaten die gehaald worden. Als ze dan kijkt naar de teams op de woonvormen, vraagt ze zich af hoe deze teams elkaar scherp houden op hun competentieprofiel. En soms vraagt AM zich ook af of dat competentieprofiel wel goed in het brein van de medewerkers zit.

Agnes kan daar eigenlijk alleen vanuit de techniek op reageren. Abrona hanteert een leermanagementsysteem waarin per functie staat wat er van iemand verwacht wordt qua bevoegdheden en bekwaamheden. Dat moet er voor zorgen dat je in basis altijd kwalitatief en competent de goede zorg kunt leveren. Daar moet je trainingen voor doen en examens voor afleggen, en dat zit in een vaste cyclus.

AM antwoordt daarop dat je dan naar de meetbare, structurele kant kijkt. Zij kijkt naar de proceskant, zoals het aansturen van groepsprocessen, en vormen van benaderingswijzen. In hoeverre worden ze op die zachte kant gestuurd, de relationele kant? Hoe breng je het allemaal in kaart, wat wil iemand? Agnes antwoordt hierop dat de organisatie hier nog wel breder op in kan zetten, nu doen ze dit vooral vraaggestuurd.

Toke vindt de opmerking van AM zeer waardevol, en stelt voor om dit punt mee te nemen bij de gesprekken over de Zinvolle Dag.

JN vraagt of de nieuwe medewerkers ook een Triple-C opleiding krijgen. Hierop wordt bevestigend geantwoord, dit hoort bij het inwerkprogramma.

De voorzitter bedankt Toke en Agnes vervolgens hartelijk voor hun bijdrage.

Zij verlaten hierna de vergadering om 21.20 uur.

#### Advies over de visie Zinvolle Dag

Hierna volgt een uitgebreide bespreking van ca. een half uur over het conceptadvies van de CFA op de visie van Abrona en de PowerPointpresentatie hierover.

EB zal de verschillende adviezen op papier zetten en naar iedereen mailen, en verzoekt iedereen hier meteen hier naar te kijken zodat dit document snel verzonden kan worden.

#### Rondvraag

- FK constateert het probleem dat de wasserij bepaalt dat ook bovengoed op 60 graden wordt gewassen. De kleding raakt hiervan beschadigd. Ook GK is dit al jaren een doorn in het oog. Afsproken wordt dat dit een agendapunt wordt ter bespreking.
- AM heeft deelgenomen aan het Kwaliteitsrapport en de Klankbordgroep en vraagt de vergadering hoe zij hen het beste hierover kan bijpraten. Het verzoek aan AM is om hier in Teams verslag van te doen, en dan kan e.e.a. in de volgende vergadering besproken worden. Zonodig kan er een tussentijdse vergadering belegd worden. Ze mist wel de twee andere CFA-leden. De terugkoppeling van de Klankbordgroep kan in het Klankbordgroepkanaal, de informatie m.b.t. het Kwaliteitsrapport zou mogelijk wel in een apart kanaal kunnen worden teruggekoppeld.
- JZ meldt het ingekomen stuk, het adviesverzoek van Toke gericht aan de OR, met een afschrift aan de CFA. Daarin vraagt ze advies over de benoeming van Eric Tonn. De CFA staat positief tegenover deze benoeming. JZ en JN zullen samen een conceptbrief maken voor de RvB om op deze adviesaanvraag te reageren.

Hierna dankt de voorzitter iedereen voor hun aanwezigheid en inbreng en wordt de vergadering gesloten om 22.10 uur.