



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

VERSLAG VAN DE FAMILIEBIJeenKOMST VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD GEHOUDEN OP 27 mei 2013

Aanwezig namens Centrale Familieraad Abrona

mevrouw G. Fenstra en D. Dix, de heren J. Siemons, A.J. van den Hazel, J. Torqué, R. van Dort

Aanwezig namens Abrona

de heer J. Duenk, raad van bestuur
de heer W. Melissen, directeur bedrijfsvoering
mevrouw D. van Vliet, directeur zorg
mevrouw T. Boesveld, controller

Secretariaat

mevrouw M.W.M. Bogchelman (verslag)

Opening door G. Fenstra-Haffmans, voorzitter CFA

Mevrouw Fenstra heet alle aanwezigen welkom.

Terugblik 2012 en speerpunten 2013 van de CFA

Zie bijgevoegde presentatie.

Veranderingen in de zorg en de gevolgen voor cliënten van Abrona (Jan Duenk, voorzitter raad van bestuur Abrona)

Zie bijgevoegde presentatie.

Vragen

Vooraf zijn diverse vragen binnengekomen bij de CFA. Persoonlijke vragen worden in een brief aan de contactpersonen beantwoord. De overige vragen, en de vragen die tijdens de avond zijn ingeleverd, worden beantwoord door het panel, bestaande uit:

Ghislaine Fenstra-Haffmans, voorzitter CFA

Han Siemons, secretaris CFA

Bert van den Hazel, lid CFA

Jan Duenk, voorzitter raad van bestuur

Ditte van Vliet, directeur Zorg Abrona

Tanja Boesveld, controller Abrona

Is er collectief bezwaar aangetekend tegen de verhoging van de eigen bijdrage AWBZ (vermogenstoetsheffing).

De vermogenstoetsheffing voor de cliënt blijft bestaan maar is wel verlaagd van 11,5% naar 8%. Hiertegen is bezwaar aangetekend maar alleen letselschade is vrijgesteld.

Aanvulling CFA: Vermogenstoets eigen bijdrage voor mensen onder de 65 aangepast.

www.rijksoverheid.nl/nieuws/2013/06/26/van-rijn-verzacht-vermogensinkomensbijtelling-voor-mensen-jonger-dan-de-aow-leeftijd.html

Waarom moeten cliënten betalen voor een verhuizing waar zij niet om hebben gevraagd?

Bij verhuizing op verzoek van Abrona wordt stoffering verzorgd door Abrona met een vergoeding naar rato van bestaande stoffering die door de cliënt zelf is aangeschaft. De regeling hieromtrent staat beschreven in de productdefiniëring van Abrona.

Aanvulling CFA: de productdefiniëring is op te vragen bij het secretariaat van Abrona: directiesecretariaat@abrona.nl of 088-2019202.



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

Waarom zijn bij de sloop van de panden de oude spullen vernietigd en niet naar de kringloop, markten of Roemenië gebracht.

Abrona heeft vooraf alle spullen beoordeeld op bruikbaarheid en alleen datgene is weggegooid dat niet meer bruikbaar en te oud was.

Nagekomen informatie: Overtollig en/of (naar 'onze' maatstaven) afgeschreven meubilair, bijvoorbeeld bedden, wordt geschonken aan de Stichting 'Help Sierra Leone'. Vervoerskosten worden uit donaties aan deze Stichting betaald.

Kan de schoonmaak in de nieuwe gebouwen beter?

In de nieuwe gebouwen vindt afstemming plaats over de taakverdeling in de schoonmaak in eigen en gemeenschappelijke ruimten. Abrona adviseert alle cliënten of familie om klachten en verwachtingen met de EVB's te bespreken en samen naar een oplossing te zoeken. Ook de lokale cliënten- en familieraden kunnen hierin een rol spelen.

Aanvulling CFA: meer informatie over de schoonmaak is te vinden in de productdefiniëring.

Waarom zijn er geen balkons in de nieuwe woonruimte?

Nieuwe woningen zijn gebouwd conform het Bouwbesluit waarin geen individuele buitenruimten worden genoemd. Abrona vindt buitenruimten wel belangrijk maar eigen buitenruimten blijken vaak erg kostbaar. Er zijn wel altijd collectieve buitenruimten zoals terrassen en/of een (overdekte) binnentuin.

Waarom moeten begeleiders de financiën van cliënten bijhouden? Daar zijn ze niet in geschoold.

Begeleiders verzorgen alleen de invoering in de computer van de financiële transacties van de cliënt. Daarna verwerken deskundige medewerkers van de afdeling Geldzaken de financiën van de cliënt.

Aanvulling CFA: mits de cliënt gebruik maakt van de service die tegen betaling geboden wordt door de afdeling Geldzaken. In alle andere gevallen vallen de financiën, dus ook het (bijhouden van) het zakgeld onder de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Wat is en wat doet KansPlus?

KansPlus is een belangennetwerk dat lokaal en landelijk de belangen behartigt van mensen met een verstandelijke beperking en hun eerste contactpersonen. Daarnaast hebben zij de deskundigheid om cliëntenraden te ondersteunen. Ook ouders en wettelijke vertegenwoordigers kunnen ook terugvallen op KansPlus voor advies en juridische ondersteuning. Zie voor meer informatie: www.kansplus.nl

Wat kunnen eerste contactpersonen verwachten over contactmomenten met de cliënt.

Wettelijk is er jaarlijks een gesprek met de cliënt, eerste contactpersoon/wettelijke vertegenwoordiger en EVB. Abrona adviseert om daarnaast met de cliënt en de EVB goede (vaste) afspraken te maken over de contactmomenten. Dit is voor iedereen persoonlijk. Belangrijk is om de verwachtingen naar elkaar uit te spreken. Mochten de gemaakte afspraken niet worden nagekomen of blijven er problemen, zoek dan contact met de teamleider.

Wat betekent 15 tot 25% korting bij dagbesteding.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen cliënten die wonen en dagbesteding bij Abrona hebben en cliënten die zelfstandig wonen met dagbesteding bij Abrona. Bij deze laatste



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

groep krijgen cliënten dagbesteding vanuit de Wmo. Hierin hebben gemeenten een eigen beleid waarin Wmo-raden de gemeenteraden adviseren.

Abrona is actief in gemeenten met participatie in experimenten en pilots voor andere vormen van dagbesteding bijvoorbeeld: catering bij gemeente. Begeleiding vanuit de Wmo gaat uit van eigen kracht en eigen regie waarbij gemeenten via keukentafelgesprekken inventariseren wat de hulpvraag is. Op www.abrona.nl staan onder de Wmo button alle pilots en ervaringen van Abrona. Op www.cfabrona.nl staan links naar websites die van belang zijn voor informatie over de Wmo.

Kan informatieverstrekking over de Wmo per locatie plaatsvinden zodat cliënten en medewerkers relevante informatie krijgen.

Momenteel wordt gezocht naar de beste manier van informatievoorziening aan locaties. Abrona gaat per locatie cliënten en familie/wettelijke vertegenwoordigers informeren over de veranderplannen als gevolg van de wijzigingen in de wet- en regelgeving in de Wmo en/of AWBZ. Mocht er aansluitend aan deze bijeenkomst behoefte blijven bestaan aan informatie, dan adviseert Abrona om dit kenbaar maken bij de teamleider en/of de Locale Familieraad (LFR). Zowel cliënten, familie als medewerkers hebben recht op informatie.

De begeleiding is onzeker over de toekomst. Deze onrust speelt door naar cliënten.

Veranderingen brengen ook onzekerheid mee. Abrona probeert zoveel mogelijk duidelijkheid te geven. Voor de zomer worden de gevolgen voor de medewerkers duidelijk. Nog niet alle vragen van de cliënten zullen daarna beantwoord kunnen worden, maar de vragen kunnen wel met elkaar worden gedeeld.

Er wordt steeds een verdeling gemaakt in ZGP 1 t/m 4 en ZGP 5 t/m 8. Is dit het enige uitgangspunt voor plaatsing van een cliënt of wordt er ook gekeken naar andere factoren.

Abrona kijkt naar de zorgintensiteit en naar wat de cliënt nodig heeft om gelukkig te zijn. In een gezamenlijk gesprek kunnen hierin de mogelijkheden worden besproken.

Aanvulling CFA: Omdat er gestreefd wordt naar homogene groepen, is in een aantal gevallen verhuizing onontkoombaar. Zorg er dus voor dat u op de hoogte bent van de veranderplannen: www.cfabrona.nl.

Begin dit jaar heeft Abrona aan een aantal cliënten en eerste contactpersonen een brief gestuurd over behandelen. Daaruit bleek niet duidelijk wat er vergoed wordt en of je ook je ziektekostenverzekering kunt opzeggen.

De CFA heeft over deze brief duidelijkheid gevraagd aan Abrona.

Abrona beaamt dat de brief ingewikkeld was maar de inhoud was lastig te beschrijven omdat het gaat om een persoonlijke situatie en afweging. In de brief stond een telefoonnummer waar eerste contactpersonen hun persoonlijke vragen konden stellen.

Aanvulling CFA: De CFA heeft in haar vergadering van 20 juni jl. aan de raad van bestuur gevraagd alsnog de betreffende eerste contactpersonen een verduidelijkende brief toe te sturen. De tekst van deze brief is in de vergadering besproken. Er wordt regelmatig verwezen naar de productdefiniëring. De CFA heeft de raad van bestuur ook gevraagd jaarlijks de productdefiniëring toe te sturen aan alle eerste contactpersonen/wettelijke vertegenwoordigers.



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

In de Wmo hebben zorginstellingen te maken met gemeenten. Is er naast de concurrentie ook samenwerking tussen de zorgorganisaties?

Provincie Utrecht heeft 21 gemeenten waarbij Abrona in 18 gemeenten actief is. Binnen elke gemeente zijn ook andere zorgaanbieders actief. De NMA (Nederlandse Mededinging Autoriteit) verbiedt een marktverdeling en is de keuze aan de gemeenten welke zorgorganisatie wordt ingezet in de Wmo. Naar gemeenten toe zijn er wel samenwerkingsprojecten met verschillende zorgorganisaties om uitleg te geven over de doelgroep met een verstandelijke beperking. Zie www.abrona.nl/wmo.

Wat is de consequentie voor Abrona als er geen ZZP 1 en 2 meer wordt opgenomen?

Abrona houdt rekening met lege plekken en anticipeert hier al op. Gemeenten kunnen voor ZZP 1 en 2 wel zorg inkopen bij Abrona waarbij de cliënt zelf het appartement huurt bij Abrona.

Als gemeenten gaan werken met de laagste aanbieder, kan Abrona dan nog goede zorg bieden?

Vanuit de ervaringen in de thuiszorg is nu meer aandacht voor kwaliteit en is de laagste prijs niet meer het enige uitgangspunt. Hoe dit in de praktijk gaat zal moeten blijken. Vanuit een traditionele aanbesteding is de tendens naar een bestuurlijke aanbesteding waarin niet meer wordt uitgegaan van de laagste prijs maar kwaliteitsmeting belangrijk is.

Kunnen de cliënten, die nu een ZZP 1 t/m 4 hebben, blijven wonen waar ze nu wonen? Dit omdat mensen met een nieuwe indicatie niet meer in aanmerking komen voor een beschermde woonvorm.

Voor bestaande cliënten die nu bij Abrona wonen verandert er niets, ook niet bij herindicatie. Zij blijven in de kern-AWBZ, net als de cliënten met ZZP 5 t/m 8. Nieuwe cliënten ZZP 1 en 2 zullen gaan vallen onder de gemeente waarin ze woonachtig zijn, ook voor de dagbesteding e.d. (Wmo). Nieuwe cliënten met ZZP 3 vallen nog voor de helft onder de kern-AWBZ. De andere helft is aangewezen op de gemeente. Hoe dit precies geregeld gaat worden is nog onduidelijk.

Verzoek om in de toekomst contactpersonen beter te informeren over ontwikkelingen binnen Abrona en over maatregelen die consequenties kunnen hebben voor de woon- en leefomgeving van de cliënt.

Per locatie wordt gezocht naar de beste mogelijkheden voor informatievoorziening over de nieuwe maatregelen en wijzigingen in de zorg aan de cliënt. Eerste contactpersonen kunnen ook via de Locale Familieraad (LFR) en Centrale Familieraad (CFA) op de hoogte blijven of vragen naar informatie.

Waarom krijg ik geen reactie op vragen die ik via info@abrona.nl stuur?

Alle e-mail die centraal bij Abrona binnenkomt wordt in principe beantwoord. Fouten zijn menselijk. In dit betreffende geval bleek de e-mail niet ontvangen te zijn. Inmiddels is contact opgenomen met betrokkene.

Voorzitter Ghislaine Fentra-Haffmans constateert dat de avond te kort is om alle vragen te beantwoorden. Vanuit de achterban is veel belangstelling voor informatie over de veranderingen in de zorg. Er zijn nog heel veel onduidelijkheden waarop nog geen antwoord mogelijk is. De zaal geeft in overweging om in het najaar een tweede achterbanavond te beleggen. De CFA neemt dit mee. Houdt hiervoor de site in de gaten: www.cfabrona.nl.



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

Alle vragen die niet aan de orde zijn gekomen tijdens de avond zijn in een naschrift in het verslag opgenomen.

De voorzitter bedankt Melanie Bogchelman voor de organisatie en verslaglegging van de avond.

Jan Duenk bedankt de CFA voor de samenwerking en is blij met de positieve en kritische inbreng van de CFA om samen te zorgen voor de beste kwaliteit van zorg voor de cliënten van Abrona.

Aldus vastgesteld op 20 juni 2013

.....
G. Fenstra-Haffmans
voorzitter

.....
J. Siemons
secretaris



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

Naschrift met beantwoording van de vragen die niet in de vergadering zijn besproken.

Wat zijn de gevolgen voor deeltijdwonen bij de veranderingen in de zorg?

De toekomst voor deeltijdwonen lijkt voornamelijk overgeheveld te worden naar de Jeugdzorg dat met ingang van 1 januari 2015 onder verantwoordelijkheid komt te vallen van de gemeenten. Staatsecretaris Van Rijn duidt dit in ieder geval in zijn brief. De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) pleit in haar acties om ondersteuning voor deze doelgroep in de AWBZ te laten blijven.

Abrona volgt de ontwikkelingen en overleggen met gemeenten Woerden, IJsselstein en Zeist over de toekomst van deze begeleidingsvorm. Hoe of wat is momenteel nog verre van duidelijk.

Aanvulling CFA: Meer informatie: www.rijksoverheid.nl.

Wat is de stand van zaken van de verhuizing van Faros naar Lombok (klooster)

Abrona gaat binnenkort in gesprek met de familie. Er is een eerste inventarisatie van wensen/behoefte geweest die vervolgens is besproken met de lokale familieraad. Daar komt de afspraak uit voort dat Abrona met de familie in gesprek gaat en de locatie gaat bekijken.

Enkele jaren geleden heeft Abrona de zakgeldregeling ingevoerd. Voor elke cliënt is er een bankrekening waarop door Abrona alle financiële transacties voor de betreffende cliënt worden uitgevoerd.

In de praktijk heeft de vertegenwoordiger of belangenbehartiger van de cliënt geen inzage meer in de onderliggende bonnen/facturen. De gegevens kunnen ook niet in een ander administratiesysteem worden overgenomen. Het inzicht in de bestedingen (laat staan de controle op de juistheid ervan en het detecteren van fouten) is zeer gebrekkig. Het opbrengen van transacties en de controle daarop mag nooit in dezelfde hand liggen om elke schijn van fraude en de kans op fouten te minimaliseren. Dit is nu wel het geval en dat is ongewenst.

De bonnen en facturen worden op de voorziening bewaard. De wettelijk vertegenwoordiger ontvangt eenmaal per kwartaal een gedetailleerd overzicht van de uitgaven die zijn gedaan. Indien gewenst kan de wettelijk vertegenwoordiger de bonnen op de voorziening inzien of opvragen.

Ontvangen mensen die zich hebben aangemeld/ingeschreven om te wonen op een bepaalde woonvoorziening bericht over stand van zaken of voortgang van eventuele nieuwbouw?

Mensen die zich hebben aangemeld voor een bepaalde woonvoorziening ontvangen halfjaarlijks bericht van Abrona met de vraag of ze nog steeds willen wachten of open staan voor andere alternatieven. Dat is tevens een contactmoment, waarbij de aanmelder ook vragen kan stellen. Er wordt niet apart geïnformeerd over de voortgang van eventuele nieuwbouw, behalve als er een open plek in zicht komt waar degene voor in aanmerking komt. Men kan natuurlijk ook altijd zelf contact zoeken met medewerkers van Abrona Klantadvies om een antwoord te krijgen op een vraag.

Hoe zit het met de informatievoorziening bij gedwongen verhuizing?

De vraag is wat wordt bedoeld met gedwongen verhuizing. Soms voelt een verhuizing gedwongen, maar is dat het niet. Een voorbeeld daarvan is een verhuizing naar een nieuwbouw, zoals onlangs in de wijk Sterrenberg plaatsvond en binnenkort in Zeist.



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

Als het gaat om gedwongen, kan het ook gaan om crisissituaties, waarbij sprake is van tijdelijke verhuizing, bijvoorbeeld naar een crisisplek. Dit gebeurt veelal op basis van vrijwilligheid, maar dit wordt niet altijd zo ervaren door cliënt en/of familie. Er vindt zo optimaal mogelijk overleg plaats, als eerste met de cliënt en, afhankelijk van de situatie, ook met wettelijke vertegenwoordiger. Ten tijde van acute crisis wordt er snel gehandeld, waardoor wettelijke vertegenwoordigers in deze veelal achteraf geïnformeerd worden.

Het lijkt er op dat er al wordt bezuinigd hoewel dit jaar de gelden er nog zijn en de begroting al is vastgesteld. Voorbeeld: op Robberse Eiland is de activiteitendienst, bijvoorbeeld het koken met cliënten in het kader van zelfstandigheid, weggevallen om de avonddienst en de slaapwacht te kunnen behouden.

Er vinden inderdaad soms aanpassingen in het rooster plaats. Dat heeft echter niets te maken met de aankomende bezuinigingen, maar puur met het beheersen van de huidige financiële situatie van betreffende locaties. De locaties moeten binnen hun begroting blijven. Het is belangrijk dat cliënten en lokale familieraden (LFR) hierover in ieder geval tijdig te informeren en/of te betrekken. Met elkaar hebben we vaak betere ideeën om anders te werken passend binnen het budget.

Vorig jaar is er een vraag gesteld over de huurprijs voor een door Abrona van een woningstichting gehuurde woning. Hierin zou een groot verschil zitten. Bij de betreffende locatie is dit inmiddels rechtgezet. Hoe zit het met de andere locaties waar dit ook speelt zoals Wierickewijk en het Arsenaal? Zijn er nog meer locaties en zo ja gelden hiervoor dezelfde regels?

Deze vraag staat uit bij betreffende medewerker(s). Antwoord volgt.

Is Abrona bezig om een alternatief te zoeken voor de reiskostenvergoeding naar de dagbesteding? De vergoeding wordt hier en daar al ingehouden hoewel dit jaar nog een vast bedrag wordt vergoed (€ 6,= voor cliënten met vervoersindicatie). Cliënten voelen zich gedwongen te verhuizen.

Abrona regelt het vervoer van cliënten binnen de indicatie, dat wil zeggen dat het aantal vervoersbewegingen binnen de indicatie past en ook de kosten van vervoer passen binnen de vergoeding die Abrona hiervoor van het Zorgkantoor ontvangt.

Als een cliënt met een indicatie vervoer zelfstandig reist, dan vergoedt Abrona aan de cliënt de vergoeding die Abrona hiervoor van het Zorgkantoor ontvangt.

In Utrecht kunnen mensen die met behoud van uitkering werken, reiskostenvergoeding krijgen. Regelt Abrona dit voor hun cliënten en is het wellicht goed te onderzoeken of deze mogelijkheid ook in andere gemeentes bestaat?

Voor cliënten van Abrona die werken op basis van een AWBZ dagbestedingindicatie met indicatie vervoer, regelt en betaalt Abrona het vervoer. Als een cliënt geen indicatie vervoer heeft, zal hij zelf het vervoer moeten regelen. Er bestaan gemeentelijke vervoersregelingen, waarvoor een cliënt terecht kan bij het gemeentelijke WMO-loket. Abrona regelt dit niet standaard voor alle cliënten. Cliënten die ambulante begeleiding ontvangen worden, indien nodig, door medewerkers van Abrona ondersteund in WMO-vragen richting gemeenten.

Aanvulling CFA: kijk op de site van je gemeente wat de vervoersregeling is voor mensen die met behoud van uitkering werken.



**De Centrale Familieraad Abrona
praat namens u**

**Hoe worden beslissingen over verhuizingen van cliënten tot stand gekomen.
Wie zijn daarbij betrokken en wie beslist.**

Als het gaat om verhuizingen naar nieuwbouw, dan wordt er volgens het medezeggenschapsreglement adviesrecht gevraagd aan lokale cliënten en lokale familieraad. Mocht er geen lokale cliënten en/of lokale familieraad zijn, dan wordt er advies gevraagd aan de centrale adviesorganen. De verdere besluitroute ligt vast in het reglement medezeggenschap. Dit reglement is te vinden op de website van de CFA.