

**VERSLAG VAN DE FAMILIEBIJeenKOMST VAN DE CENTRALE FAMILIERAAD  
van 26 maart 2012**

**Aanwezig namens Centrale Familieraad Abrona**

mevrouw G. Fenstra-Haffmans en D. Dix en de heren J. Siemons,  
A.J. van den Hazel, J. de Jong, J. Torqué en J. Willemse

**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  
mevrouw E. van den Dungen, orthopedagoog

**Secretariaat**

mevrouw M.W.M. Bogchelman (verslag)

---

**Opening**

**door G. Fenstra-Haffmans, voorzitter CFA**

Alle aanwezigen worden welkom geheten.

**Terugblik 2011 en speerpunten 2012**

**door G. Fenstra-Haffmans**

Zie bijlage 1.

**Presentatie Abrona Methodiek Ondersteuningsplan (AMO)**

**door Ellen van den Dungen, orthopedagoog**

Zie bijlage 2 (met aanvullend onderstaande tekst.)

Het Ondersteuningsplan is opgebouwd uit 8 kwaliteitsdomeinen en vanuit de cliënt een weergave van de dagelijkse zorg. Afhankelijk van de ontwikkelingen worden afspraken beschreven in een plan van aanpak om te kunnen evalueren en anticiperen.

Q-zorg is het computerprogramma waarin AMO wordt ingevoerd. Er wordt aan gewerkt om dit systeem toegankelijker en overzichtelijker te maken.

**Vragen naar aanleiding van de AMO-presentatie**

*Worden de inhoudelijke methodieken die nu worden gebruikt beschreven in het Ondersteuningsplan?*

Inhoudelijke methodieken worden beschreven in het Ondersteuningsplan. De bestaande methodieken blijven ook gewoon bestaan.

*Zijn medewerkers capabel genoeg om een goede en objectieve evaluatie uit te voeren.*

De AMO is nu in de fase van ontwikkeling. Op dit moment is er een extra AMO-gedragsdeskundige aangetrokken om ervoor te zorgen dat de plannen goed ingevoerd worden. De volgende stap is de evaluatie.

*Krijgen de ouders inzage in het Ondersteuningsplan?*

Deze procedure is niet gewijzigd. Het Ondersteuningsplan blijft ter inzage.

*Heeft domein 5 'Persoonlijke ontwikkeling' te maken met het volgen van cursussen?*

Ontwikkeling heeft vooral te maken met de te ontwikkelen vaardigheden. Dat kan zijn via scholing maar kan ook zijn deelname aan de maatschappij. Als er een ontwikkelingswens is dan kan gebruik worden gemaakt van het scholingsaanbod.

*Is er een apart domein waarin de woon- en leefomstandigheden worden beschreven?*

Er is geen apart domein maar dit is ondergebracht in verschillende andere domeinen. Bijvoorbeeld: hoe richt ik mijn eigen kamer in, hoe kan ik bepalen hoe ik leef. Dit zijn voorbeelden van vragen in een domein. Het Ondersteuningsplan is een eenvoudige opzet

van vraag en antwoord waarbij alle onderwerpen aan de orde komen.  
De wensen omtrent wonen kunnen uiteraard ook in het domein wensen worden opgenomen.

Ghislaine Fenstra-Haffmans bedankt Ellen van den Dungen voor haar bijdrage aan de achterbanavond.

### **Vragen uit de achterban**

Vooraf zijn veel vragen binnengekomen bij de CFA. Deze vragen zijn geclusterd en beantwoord door het panel, bestaande uit:

Ghislaine Fenstra-Haffmans, voorzitter CFA en discussieleider

Han Siemons, secretaris CFA

Jan Torqué, lid CFA

Ghislaine Fenstra, voorzitter CFA

Ditte van Vliet, directeur Zorg Abrona

Tanja Boesveld, controller

Willem Melissen, directeur bedrijfsbureau

### **Sluiting Zwembad Sterrenberg**

#### ***Waarom wordt het zwembad op Sterrenberg gesloten?***

Ghislaine Fenstra-Haffmans zegt dat sluiting van het zwembad als verzwaard advies wordt besproken in de CFA met de bestuurder. De raad heeft begrip voor de keuze die Abrona moet maken, maar mist alternatieven voor de cliënten die nu zwemmen of willen bewegen. De raad is in afwachting van geboden alternatieven en krijgt inzage in de financiële onderbouwing van het zwembad. Daarna zal de raad een beslissing nemen op het verzwaarde advies.

Jan Duenk begrijpt dat voor elke cliënt die zwemt, de sluiting een ramp is maar het zwembad is 20 jaar oud en heeft een forse investering nodig om nog een paar jaar mee te gaan. De technische looptijd van het zwembad is voorbij. Ook bij gemeenten is te zien dat zwembaden niet draaiende gehouden kunnen worden. In de nieuwe financieringsvormen is de exploitatie niet te handhaven. Abrona heeft 2100 cliënten waarvan er 175 gebruik maken van het zwembad. Abrona wil de beperkte hoeveelheid geld op verantwoorde wijze uitgeven en dat vergt soms ingrijpende keuzes. Gekeken wordt naar de praktische haalbaarheid. Met de CFA is de discussie aangegaan wat in algemeenheid het beste is voor Abrona. Op dit moment gaat het om de sluiting van het grote zwembad en is het kleine zwembad misschien nog een paar jaar aan te houden. Abrona zoekt nu naar alternatieven voor invulling van beweging voor cliënten of zwemmen bij andere zwembaden. Dit wordt met de Centrale Familieraad, Cliëntenraad en Ondernemingsraad besproken.

Jan Duenk benadrukt dat het besluit niet definitief is maar een voorgenomen besluit. Pas na advies van de adviesorganen (OR, CFA en CCA) is sprake van een definitief besluit.

In de vastgestelde notulen van de CFA staat meer informatie over de bespreking van het zwembad met de raad en Jan Duenk ([www.abrona.nl/medezeggenschap](http://www.abrona.nl/medezeggenschap)).

### **Zorgverlening (Ondersteuningsplan/zorgzwaartepakket (ZZP)/Indicatie)**

#### ***Is het mogelijk dat 1<sup>e</sup> contactpersonen het Ondersteuningsplan en de dagelijkse rapportages digitaal in kunnen zien?***

Willem Melissen zegt dat digitaal inzien van Ondersteuningsplan en dagrapportages nog niet mogelijk is, maar Abrona werkt er aan om dit mogelijk te maken. Op dit moment wordt het pakket door de leverancier gebruiksvriendelijker gemaakt zodat begeleiding, cliënt en familie mee kan lezen. Hierover komt later in het jaar meer informatie.

#### ***Is het ZorgZwaartePakket (ZZP) gekoppeld aan het Ondersteuningsplan?***

De indicatie wordt genoemd op het Ondersteuningsplan. De indicatie kan variëren van 1 t/m 8 waarbij ZZP 1 minder begeleidingsuren heeft dan ZZP 8 (de zwaarste categorie).

ZZP geeft de hoeveelheid uren aan die de zorgorganisatie kan leveren. Op een scorelijst wordt ingevuld welke zorg nodig is. Meer informatie over de ZZP:

[www.zorgzwaartepakket.nl](http://www.zorgzwaartepakket.nl)

***Wat is het verschil tussen een indicatie 'met' en een indicatie 'zonder verblijf'?***

In de indicatie die wordt afgegeven door het CIZ, staat of er sprake is van een indicatie met of zonder verblijf. Afhankelijk van de indicatie wordt wel of geen behandeling gegeven.

De indicatie 'verblijf' is belangrijk als de cliënt de zorg wil houden die nu wordt gegeven. Voor cliënten 'zonder verblijf' gaat er waarschijnlijk op korte termijn veel veranderen door invoering van de WMO. Zij zijn in de toekomst voor ondersteuning mogelijk aangewezen op de Gemeente. Abrona houdt de betreffende cliënten van de ontwikkelingen op de hoogte.

***Gevraagd wordt naar de situatie van woonvoorziening De Loever waaraan cliënten zijn verbonden die extramurale zorg krijgen.***

Locatie De Loever is een verblijflocaatie zonder behandeling. Voorheen werden deze locatie semimuraal genoemd, in tegenstelling tot locaties waar verblijf met behandeling geleverd werden. Deze werden intramuraal genoemd.

Vóór afschaffing van de Wtzi (Wet toelating zorginstellingen) kon uitbreiding in capaciteit met behandeling bij het ministerie van VWS aangevraagd worden op basis van een traject van verklaring en vergunning. Daarnaast werd voor capaciteitsuitbreiding zonder behandeling veelal gebruik gemaakt van de regeling Kleinschalig wonen. Dit laatste traject verliep een stuk sneller en is ook gebruikt voor de erkenningen van De Loever.

De keuze tussen uitbreiding erkenningen met of zonder behandeling wordt bepaald door de indicaties van de cliënten die gaan instromen op een dergelijke nieuwe locatie (bijv. externe en interne wachtlijst). Deze indicaties geven aan of een cliënt een zorgvraag heeft op basis van verblijf met of zonder behandeling of dat er een zorgvraag is op basis van Scheiden Wonen en Zorg.

Met de komst van de zzp's en de generieke indicatiestelling komt het echter steeds meer voor dat er (her)indicaties zzp met behandeling worden afgegeven voor cliënten die in het verleden een verblijfsindicatie zonder behandeling hadden.

Om de mismatch tussen de indicaties en de erkende plekken op te lossen is een aanvraag bij het zorgkantoor neergelegd voor uitbreiding van het aantal behandelplekken. Het zorgkantoor herkent het probleem van de mismatch, maar wil voor 2012 vooralsnog geen uitbreiding van het aantal behandelplekken toestaan.

Voor 2013 wordt deze aanvraag opnieuw ingediend.

***Hoe wordt een Bijzonder zorgplan (BZP) beschreven in de AMO?***

Een bijzonder zorgplan is gebaseerd op tijdelijke gelden met specifieke doelen voor een individuele cliënt. Dit zorgplan wordt als bijlage gevoegd aan het Ondersteuningsplan omdat de voortvloeiende zorg apart verantwoord moet worden. De verbinding tussen het Ondersteuningsplan en het bijzondere zorgplan is wel groot en zal op termijn worden geïntegreerd om kans op tegenstrijdigheden te vermijden.

***Kunnen extra zorguren worden ingekocht?***

Extra zorguren kunnen worden ingekocht als het om herkenbare zorg gaat.

***Vindt er bij Abrona een kwaliteitscontrole plaats?***

Het kwaliteitskader wordt getoetst in vergelijking met andere zorgorganisaties. Zie hiervoor ook [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

Abrona kent ook een externe audit (toetsing) die wordt uitgevoerd door een extern bureau. Hierbij wordt gekeken naar: Doen we wat we zeggen, wordt beleid geconcretiseerd en wordt het conform uitgevoerd. (Deze is voor het laatst uitgevoerd in april en ook de CFA was hierbij betrokken.)

Ook wordt verantwoording afgelegd aan de Inspectie van gezondheidszorg.

Daarnaast vindt iedere drie jaar een cliënttevredenheidsonderzoek plaats, voor het laatst in december 2011 door Kiwa Prismant, een onafhankelijk onderzoeksbureau. Zowel cliënten als eerste contactpersonen zijn gevraagd naar hun ervaringen. In de komende Nieuwsbrief zullen de resultaten hieruit worden bekend gemaakt. Het is de bedoeling dat de uitkomsten van dit onderzoek met de teamleiders worden besproken in de lokale familieraden.

### ***Welke verbeterpunten zijn genoemd vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek?***

Er zijn verbeterpunten genoemd op het gebied van individuele ontwikkelingen, (mede)zeggenschap uitvoeren zoals beschreven en integratie van de samenleving via dagbesteding en vrije tijdbesteding. Abrona wil daarbij niet uitgaan van wat niet kan maar wat de cliënt wil, met behulp van medewerking door familie, mantelzorgers en vrijwilligers.

### ***Is er door de bezuinigingen minder tijd voor extra activiteiten voor cliënten?***

Abrona heeft vorig jaar bezuinigd en kan nu kijken naar wat nog mogelijk is. In hoeverre er mogelijkheden zijn is locatiegebonden, maar moet zeker bespreekbaar blijven. Echt een onderwerp voor lokale raden.

Niet alles kan meer zoals enkele jaren geleden. Met hulp van vrijwilligers kan nog veel worden opgevangen. Abrona blijft actief in het zoeken naar vrijwilligers.

### ***Wat gebeurt er als een evb'er voor langere tijd afwezig is?***

De evb'er is de eerstverantwoordelijke begeleider van de cliënt en als zodanig ook het eerste aanspreekpunt binnen Abrona voor de eerste contactpersoon. Als hij of zij voor langere tijd uitvalt, wordt voor die periode een vervangende evb'er aangewezen. Hierbij wordt zoveel mogelijk gekeken naar iemand die bij die cliënt past.

## **Cliëntvertrouwenspersoon**

### ***Krijgt Abrona een cliëntvertrouwenspersoon (CVP)?***

De CFA heeft dit al aangekaart bij Abrona. Ook met de CCA (Centrale Cliëntenraad) is hierover al gesproken.

Abrona heeft nu 2 medewerkers (klachtenfunctionarissen) voor cliënten die ergens mee zitten. Er is besloten dat er een cliëntvertrouwenspersoon komt. Verwacht wordt dat de voorbereiding hiervoor dit jaar wordt afgerond.

## **Huisvesting**

### ***Maakt Abrona winst als gevolg van doorverhuur, waarbij de cliënten meer huur betalen aan Abrona dan Abrona aan de woningbouwvereniging?***

Dit is natuurlijk niet de bedoeling. Soms zijn woningen als casco gehuurd, waarna Abrona de verbouwing heeft gefinancierd. De rente en aflossing hiervan wordt dan in de huur opgenomen. Bij nieuwe locaties wordt de verbouwing door de verhuurder betaald (en niet meer door Abrona) en is door de woningbouwvereniging in de huurprijs opgenomen. In het kader van de WMO, met de scheiding van wonen en zorg, zal de cliënt in de toekomst rechtstreeks gaan huren bij de woningbouwvereniging en zullen extramurale cliënten niet meer onder verantwoordelijkheid van Abrona vallen. De gemeenten bepalen wie de begeleiding gaat geven.

### ***Verdwijnen de onderhuurcontracten?***

De huurcontracten hebben een lange looptijd. Per contract zal de verplichting worden bekeken en als Abrona verantwoordelijk blijft dan hoopt Abrona dat de cliënt wil blijven wonen. Dit is het probleem van Abrona. Het is makkelijker voor Abrona als de gemeente de zorg wil inkopen bij Abrona. De betrokken cliënten en hun eerste contactpersonen worden tijdig geïnformeerd over de over de gevolgen van de WMO.

### ***Hoe gaat het met de zelfstandige cliënten die wonen in een huis met 24 uren-indicatie? (situatie De Loefer en Leusden).***

Cliënten kunnen een indicatie verblijf krijgen van het CIZ en er voor kiezen om het verblijf niet te verzilveren maar zelfstandig te wonen en op basis van Scheiden Wonen en Zorg begeleiding/zorg af te nemen. In dat geval wordt van de indicatie alleen de

extramurale functies 'aangezet' en wordt er geen gebruik gemaakt van verblijf. Cliënten huren dan rechtstreeks of via Abrona en ontvangen een x aantal uren in de week begeleiding of andersoortige zorg (afhankelijk van de zorgvraag en door het CIZ afgegeven indicatie). Er wordt dan geen 24-uurs zorg geleverd en onderdelen als huishoudelijke verzorging, voeding, woonlasten dienen door cliënt zelf betaald te worden.

Een aantal locaties heeft een 'basisstation' waar 24-uurs verblijfszorg geleverd wordt op basis van het aantal en soort erkende plekken (met of zonder behandeling). Vanuit dit 'basisstation' wordt vervolgens ook zorg aan cliënten geleverd die op basis van Scheiden Wonen en Zorg begeleiding/zorg bij Abrona afnemen. Er is dan geen 24-uurszorg aanwezig op de locatie van de cliënt maar zij kunnen in de huidige situatie in noodsituaties wel terugvallen op de 24-uurszorg van het "basisstation". Dit is het geval bij De Loever.

Een aantal locaties heeft een 'basisstation' waar **geen** 24-uurs verblijfszorg geleverd wordt maar waar een aantal cliënten op basis van Scheiden Wonen en Zorg bij elkaar wonen. Vanuit dit type "basisstation" wordt vervolgens ook zorg aan cliënten geleverd die in woningen rondom dit "basisstation" wonen en op basis van Scheiden Wonen en Zorg begeleiding/zorg bij Abrona afnemen. Er is dan geen 24-uurszorg aanwezig zowel niet op het "basisstation" als ook niet op de locatie van de cliënt. Dit is het geval bij De Waterlinie.

### ***In hoeverre krijgen cliënten in Leusden nieuwe en eigentijdse woningen?***

Leusden heeft een actueel vervangingsvraagstuk voor herhuisvesting en er zijn al diverse activiteiten ondernomen voor nieuwe woningen.

De lokale familieraad kan dit bespreken met de teamleider en is in deze adviesplichtig.

### **Financiën/Geldzaken**

#### ***Is de Jaarrekening van Abrona openbaar en kunnen ouders inzicht krijgen?***

De jaarrekening is openbaar en wordt jaarlijks met de CFA besproken.

#### ***Waar gaat de opbrengst van de grond van Sterrenberg naar toe (project omgekeerde integratie)?***

De grond is 6 jaar geleden voor een goede prijs verkocht en daarmee wordt de nieuwbouw voor cliënten gefinancierd. Al het geld gaat in nieuwbouw voor cliënten zitten.

#### ***Kunnen eerste contactpersonen van cliënten van wie de geldzaken door Abrona worden geregeld, alle informatie krijgen die zij willen en worden de kosten die zij voor die cliënt maken zonder meer vergoed?***

De informatie die eerste contactpersonen krijgen is afhankelijk van een aantal factoren. Zo kan er naast een eerste contactpersoon ook een financieel contactpersoon zijn. De financiële vragen zullen dan beantwoord worden via de financieel contactpersoon. De vergoeding van de kosten die zij voor de cliënt maken moet altijd onderbouwd worden met een betalingsbewijs (bijvoorbeeld een factuur), zodat de uitgave beoordeeld kan worden.

### **Wijzigingen in de wet- en regelgeving**

Er zijn veel vragen met betrekking tot mogelijke gevolgen voor de cliënten in verband met komende wijzigingen in de wet- en regelgeving. Die zijn beantwoord naar de situatie van toen. Inmiddels is deze situatie totaal gewijzigd. Voor de actuele stand van zaken verwijzen wij naar de duidelijke informatie op de site van Platform VG (verstandelijk gehandicapten): [www.platformvg.nl](http://www.platformvg.nl)

Ghislaine Fenstra-Haffmans besluit de achterbanavond met dank aan alle aanwezigen, de organisatie en de panelleden met de woorden: "Wij gaan er samen in 2012 weer hard tegenaan om ervoor te zorgen dat onze cliënten de zorg krijgen die zij nodig hebben."