

## Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 19 januari 2023

- Aanwezig:** Ernst Blankestijn (voorzitter), Ron van Dort, Gerda Klokke, Frits Kramp, Alie Maas, Jaap Zwitser
- Gasten:** Toke Piket, bestuurder (agendapunt 2)  
Dennis Kragten en Ton van Gils (agendapunt 3)  
Anneke Ritzen (agendapunt 4.1)  
Ageeth Wildeman (agendapunt 4.1 t/m 4.4)
- Verslag:** Wilma Hoolhorst

### 1. Opening en vaststellen van de agenda

Ernst opent de vergadering en heet allen welkom.

Toke wenst ieder een goed jaar toe met vitaliteit en gezondheid.

### 2. Onderwerpen te bespreken met bestuurder

- Nachtzorg: De CFA heeft een aantal vragen over de nachtzorg op Sterrenberg. Ton van Gils wordt de volgende vergadering uitgenodigd om deze vragen te beantwoorden.
- Indexering Mijn Waslijn: De CFA spreekt zijn verbazing uit over de indexering van 15% die door Cleanlease wordt doorgevoerd. De CFA vraagt zich af wat hierover in het contract is opgenomen.  
De CFA ontvangt ook signalen over schade aan kleding. Een klacht via de locatie naar Cleanlease overbrengen loopt in de praktijk niet altijd goed. Een CFA-lid is met een klacht daarom zelf naar Cleanlease gegaan en deze is goed afgehandeld. Als laatste wordt opgemerkt dat betrokkenen pas laat zijn geïnformeerd over veranderingen rond Mijn Waslijn.  
Toke bespreekt dit onderwerp met Erik van Gelder en komt er naar de CFA op terug.
- Ontmoeting met de Raad van Toezicht op 30 maart a.s.: Ernst is verhinderd en geeft via de mail nog enkele opmerkingen aan Toke door.
- Er wordt op dit moment hard gewerkt aan het Masterplan Abrona Goed en Gezond 5.0. Toke wil een powerpointpresentatie over het proces graag in de agendacommissie bespreken. Dit onderwerp kan vervolgens ook terugkomen in de eerstvolgende CFA-vergadering. Het is de bedoeling dat het Masterplan een goed leesbaar en aantrekkelijk document wordt.
- De oude OR heeft tijdens een mooie bijeenkomst afscheid genomen en de nieuwe OR is gestart. Toke kijkt uit naar de samenwerking met de nieuwe raad.
- In december zijn het jaarplan en de begroting 2023 door de Raad van Toezicht goedgekeurd. Hét thema voor het komende jaar zal zijn dat de zorg echt anders vorm gegeven moet gaan worden.
- Toke adviseert om Erik van Gelder eens uit te nodigen om ontwikkelingen rond het vastgoed met elkaar te bespreken. Er gebeurt veel op dit moment.

### 3. Productdefiniëring

Ernst heet Dennis Kragten en Ton van Gils welkom.

Dennis vertelt dat de productdefiniëring onder het zorgverkoopteam valt. Hij is daarvoor contactpersoon en wil graag samen met de CCA en CFA in gesprek over de herijking van de productdefiniëring aan de wet. Op 1 en 8 februari zijn daar twee sessies voor gepland. Vervolgens delen Dennis en Ton een powerpointpresentatie.

*Productdefiniëring, oftewel "Wie betaalt wat als je bij Abrona woont?"*

De planning is erop gericht om de nieuwe productdefiniëring per 1 april a.s. in te laten gaan voor de onderdelen waarop instemming is ontvangen.

De productdefiniëring is de vertaling van de verstrekkingen uit de wet- en regelgeving (Wet langdurige zorg), in- en exclusief behandeling. Daarnaast zijn er bijzondere afspraken gemaakt tussen de Raad van Bestuur en de CCA/CFA. Mijn Waslijn is daar een geëffectueerd voorbeeld van, de instemmingsvraag Eten en Drinken is nog niet afgerond.

Vorig jaar is binnen Abrona 'Ons Verhaal' ontwikkeld. Wat weten we samen te bedenken, met elkaar en voor elkaar? Dat verhaal moet verder worden geïmplementeerd en is de kapstok boven de productdefiniëring.

Abrona wil terug naar de term *normaliseren*. Hoe kunnen we het beter *samen* doen, met cliënten, hun familie en hun netwerk. Er wordt dan ook een project informele zorg gestart.

Vanuit de huidige financiering en tarieven kan Abrona niet meer alles bieden wat voorheen wel werd geboden. Het huishoudboekje moet op orde komen. Het is belangrijk dat we de regels beter, en in begrijpelijke taal, gaan uitleggen. De online vindbaarheid van de regeling is ook een aandachtspunt.

De CCA heeft onlangs input geleverd over de transformatie van de zorg; "de zorg in een nieuw jasje". Abrona is enthousiast over deze input en wil graag ook samen met familie en het netwerk van de cliënt zaken oppakken.

De OR heeft een aantal vragen gesteld die duidelijk maken dat Abrona goed moet regelen dat er een punt is waar men met vragen over de productdefiniëring terecht kan. Abrona vindt input van de CFA ook erg belangrijk. Het is fijn als die, bijvoorbeeld tijdens de op 1 en 8 februari geplande gesprekken, wordt gegeven.

Zoals gezegd zijn er ook bijzondere afspraken. De instemmingsvraag Mijn Waslijn is afgerond en die over Eten en Drinken loopt nog.

Het tarief van kosten voor inzet van begeleiding bij sociale activiteiten met cliënten wordt aangepast, dat is niet meer kostendekkend. Het kan ook passend zijn om een bijdrage aan de cliënt te vragen voor bijvoorbeeld een toegangskaartje voor het zwembad.

Bij behandelingen worden op dit moment soms kosten aan Abrona doorberekend die niet door Abrona vergoed hoeven te worden, daar zullen we strikter mee omgaan.

Uitgangspunt is wat de wet- en regelgeving erover zegt.

Duidelijk is dat het voor de cliënt zinvol zou kunnen zijn om een aanvullende ziektekostenverzekering af te sluiten.

Na de bijeenkomsten van 1 en 8 februari gaat Abrona de instemmingsvraag goed voorbereiden. Hopelijk kan de CFA daar in maart, gezamenlijk met de CCA, instemming op geven.

Op de vraag waarom de CFA niet is uitgenodigd voor de bijeenkomst waar de CCA input kon geven, antwoordt Dennis dat dit achteraf bezien, inderdaad mooi zou zijn geweest. Dennis ging zelf uit van een aparte bijeenkomst met de CFA, dat is er eind vorig jaar uiteindelijk niet meer van gekomen. De gezamenlijke bijeenkomsten op 1 en 8 februari bieden nog alle ruimte aan de CFA om input te leveren.

Met het zorgkantoor is Abrona in gesprek over de zorgzwaartepakketten VG6 en VG7, deze zijn niet kostendekkend. Er is overigens ook een landelijke lobby gaande voor ophoging van de tarieven. Mede door de inzet van pnll maken instellingen op deze doelgroep hoge kosten.

Er zal zeker niet op andere ZZP's gekort worden om VG6 en 7 aan te vullen. Abrona levert echt de zorg die past bij de indicaties.

Andere organisaties stoten de zwaardere zorg vanwege ontoereikende financiering soms af. Vanuit een moreel standpunt, doet Abrona dat niet.

Door de CFA wordt gewezen op de vorig jaar gevoerde discussie over het wel of niet vergoeden van fysiotherapie, en evenzo voor behandelingen van tandarts en diëtist. Het is noodzakelijk dat Abrona daar helder en volledig over informeert en communiceert.

Dennis neemt deze opmerking mee.

De CFA kijkt met belangstelling uit naar de productdefiniëring; dat document is voor veel verwanten van belang. Namens de CFA zal Gerda op 1 en 8 februari aanwezig zijn. Ernst dankt Dennis en Ton voor hun bijdrage aan de vergadering.

#### **4. Regiomanager Zuidwest – Ageeth Wildeman**

Ernst heet Ageeth en Anneke (bij agendapunt 4.1) welkom.

##### *4.1. Informele zorg*

Het benutten van informele zorg is belangrijk en zal nog belangrijker worden.

Het bijgevoegde projectcharter moet op korte termijn uitkomsten genereren, die Abrona mee kan nemen als handleiding richting cliënten en verwanten.

Abrona wil leidende principes formuleren, zodat een duidelijk kader ontstaat over de wijze waarop aan samenwerking met verwanten vorm gaat worden gegeven. Doel is het bevorderen van de kwaliteit van leven van de cliënt. Deze principes worden gehaald uit alle input die, juist ook bij familie, wordt opgehaald.

Abrona denkt dat er rond informele zorg veel meer kansen zijn dan die nu worden benut.

Een CFA-lid geeft voorbeelden van geboden informele zorg. Het lijkt soms alsof men dat binnen Abrona normaal vindt. Anneke geeft aan dat erkenning en gelijkwaardigheid heel belangrijk zijn. Het voorbeeld is herkenbaar en maakt duidelijk dat vanwege bewustwording, hier veel vaker gesprekken over moeten worden gevoerd.

Ageeth denkt dat er ook handelingsverlegenheid kan zijn. Soms weten medewerkers niet goed wat ze samen kunnen doen. Abrona moet hen daarin faciliteren.

In de opleidingen wordt ook erg weinig aandacht geschonken aan informele zorg, dat is echt een gemis.

Opgemerkt wordt dat informele zorg binnen de ouderenzorg veel gebruikelijker is dan in de gehandicaptenzorg. Je kunt als verwant bijvoorbeeld niet zomaar naar binnen op de woonlocatie. Een open cultuur is wel belangrijk.

Ageeth stelt dat een woonlocatie het huis is van meerdere cliënten. Zij bepalen wie zij binnen laten, het is daarom niet vanzelfsprekend dat iedereen zomaar binnen komt.

Anneke wil samen met het projectteam Informele zorg de belangrijke thema's gaan vastleggen, daarover met elkaar de diepte in, en zo komen tot een voorstel voor een leidend principe. Ook een PB/PO en een gedragsdeskundige worden daarbij betrokken. De projectteamleden worden nu gezocht, een CFA-lid is van harte welkom.

Alie zal als verwant zitting nemen in het projectteam.

Bij de samenstelling van het projectteam staat dat zes zorgprofessionals deel uitmaken van het projectteam; dat lijkt een zware vertegenwoordiging. Anneke licht toe dat goede borging in de organisatie erg belangrijk is. Omdat Abrona veel verschillende doelgroepen kent, worden projectteamleden vanuit die doelgroepen gezocht. Het is zaak dat er een integraal beleid ontstaat waarmee de positie van de informele zorg stevig neergezet kan worden. Uiteraard is deelname door een verwant sowieso essentieel.

Er worden vervolgens verschillende informatiebronnen over informele zorg genoemd: VGN-webinar over communitybuilding ("kansen creëren in de buurt"), Lab 2030 (VGN), ontwikkelde leergang over informele zorg.

Zoals gezegd gaat Abrona eerst aan de slag met de leidende principes; hoe kijken we tegen informele zorg aan. Vervolg vraag is hoe geef je dat in de praktijk vorm, hoe bouw je een community, ook met buurtbewoners.

Er is een communicatieplan opgesteld. Van daaruit kunnen vorderingen en uitkomsten breed worden gecommuniceerd. De tip om dat ook onder de lokale medezeggenschap te verspreiden wordt meegenomen.

De CFA geeft aan al geruime tijd in gesprek te zijn over het versterken van de medezeggenschap. Dat is goed te combineren met het onderwerp informele zorg. Enkele

jaren geleden zijn rondom de introductie van het ECD locaties bezocht en zo mensen gemobiliseerd. Dat werkte goed.

Het zal met het oog op de continuïteit van de zorg noodzakelijk zijn om lokaal met mensen in gesprek te gaan; een communicatieplan alleen is zeker niet genoeg. Ageeth en Anneke onderschrijven dat. 'Ons Verhaal' is ook nog niet overal bekend en verankerd. Als je zegt dat de zorg 'in een nieuw jasje' moet, zul je er ook echt op uit moeten gaan, dat is een fundamentele voorwaarde.

Anneke wordt bedankt voor haar aanwezigheid en toelichting. Zij zal contact houden met Alie en zo kan de CFA geïnformeerd blijven. Verdere ideeën en voorstellen vanuit de CFA zijn van harte welkom.

#### *4.2. Functiemix*

Ageeth vertelt dat de functie van coördinerend begeleider toegevoegd wordt aan het functiegebouw. Op locaties met complexe zorg blijkt deze functie soms essentieel. Verder wordt nog het gesprek gevoerd over een functie tussen FWG25 en FWG35. Er worden geen aparte, maar geïntegreerde beschrijvingen voor participatiemedewerkers opgesteld. Vanwege continuïteit in de roosters zullen we in de toekomst wellicht mensen in een combinatie van wonen en dagbesteding moeten inzetten.

Tijdens de gehouden medewerkersraadpleging gingen medewerkers goed met elkaar in gesprek. Toch bleken mensen ook nog last te hebben van de reorganisatie uit 2015. Het rendement van de verkleining van de span of control van teamleiders wordt positief zichtbaar.

Duidelijk is ook dat er aandacht moet zijn voor de fragiele balans tussen medewerkers en de arbeidsmarkt.

De vraag of er ook een functie gastvrouw/gastheer komt beantwoordt Ageeth bevestigend. Verder ziet Abrona inmiddels een toename van begeleiders A; dat aanbod is groter. Er is ook een toename van niveau 2, of van mensen met veel ervaring in de ouderenzorg. We zullen meer moeten gaan kijken naar competenties dan naar opleidingen.

Bij complexe zorg is veelal hoger opgeleid personeel nodig, en bij andere doelgroepen kan meer niveau 2 worden ingezet omdat daar 'het dagelijks leven' en gezelligheid voor cliënten heel belangrijk zijn.

Naar aanleiding van een opmerking van Ageeth over passende zorg voor cliënten, wordt uit een gegeven voorbeeld duidelijk, dat soms bijna krampachtig wordt vastgehouden aan structuur en tempo die ooit pasten, maar die aan de ouder wordende cliënten dient te worden aangepast. Zo zijn er ook regels rond de maaltijd die op enkele cliënten betrekking hebben en aan alle cliënten worden opgelegd. Ageeth adviseert om daarover op de locatie in gesprek te gaan. In je eigen thuissituatie kijk je ook naar je verschillende kinderen en daar pas je je begeleidingsstijl op aan.

#### *4.3. Jaarplan 2023 regio Zuidwest*

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat de belangrijke thema's van dit moment (zingevende dagbesteding, zingeving voor naasten, arbeidsmarktproblematiek, technologie) alle in het jaarplan zijn terug te vinden.

Ageeth beaamt dat en zegt dat het wel heel veel is. Het gaat in wezen om goede cliëntzorg binnen de mogelijkheden die er zijn. Daarbij moeten we ook kritisch kijken naar wat we wel en niet doen, of dat iets misschien anders kan. Daarbij gaan we wat anders van medewerkers vragen. We zijn ervan overtuigd dat zij daardoor meer plezier in hun werk krijgen, maar dit is wel een cultuurverandering. Het gaat dan vooral om het dingen samen doen binnen informele zorg, een goede daginvulling voor cliënten regelen. Medewerkers zijn enorm betrokken; veranderingen worden mede daarom vanuit de goede dialoog vanaf de locatie ingestoken, en niet van bovenaf.

Het jaarplan is vooral de beschrijving van het 'wat'. Het 'hoe' wordt binnenkort met de teamleiders besproken. Zij nemen dat mee naar de locaties.

Op de vraag of de regiomanager ook de jaarplannen van de locaties leest, antwoordt Ageeth dat elk kwartaal de teamleider verantwoording aflegt over de stand van zaken met betrekking tot haar/zijn jaarplan. Bij die gesprekken sluit een controller en een HR-adviseur aan. Een adviseur medezeggenschap is verder twee keer per jaar aanwezig bij het werkoverleg van de regiomanager met de teamleiders, en daarnaast bij het regio-overleg.

Ageeth meldt nog dat er op dit moment een proef draait met 'handje helpen'. Via de inzet van stagiaires en vervolgens door het enthousiasmeren van vrijwilliger of verwant willen we komen tot een bredere sociale basis voor cliënten. Medewerkers Participatie en Maatschappelijke Ondersteuning weten veel van het aanbod, en doen al veel in de omgeving; zij kunnen medewerkers van wonen daarin meenemen.

#### *4.4. Beleid corona/quarantaine*

De CFA heeft een aantal vragen gesteld over beleid rond corona en quarantaine. Ageeth heeft daarover afstemming gehad met de voorzitter van de werkgroep Infectiepreventie en zal de antwoorden mailen.

De bij de stukken gevoegde 'Handreiking bezoek en logeren Gehandicaptenzorg' werd erg duidelijk gevonden. Ageeth denkt dat de artsen dit document zullen kennen, maar het is goed als de CFA zich vrij voelt om documenten te delen met de werkgroep. Opgemerkt wordt nog dat in de coronaperiode niet altijd naar de individuele cliënt werd gekeken. Buiten een wandeling maken zou zeker hebben gekund, maar werd vaak niet toegestaan. Voor cliënten die het niet begrijpen kan het schadelijk zijn als zij geïsoleerd worden.

Ageeth zal hierover wat vragen stellen aan collega's. Signalen van verwanten zijn in dit soort situaties belangrijk.

Ernst dankt Ageeth hartelijk voor haar motiverende bijdrage aan deze vergadering.

### **5. Eten en Drinken – vervolg**

De CFA kan zich vinden in de conceptbrief die door de CFA-delegatie met de CCA is opgesteld. Er wordt niet ingestemd met verlaging van het voedingsgeld naar € 8,22 en met een eigen bijdrage voor deelname aan een gezellig groepsmoment.

De brief wordt maandag verzonden aan de bestuurder.

### **6. WMCZ**

De CFA blijft bezwaar houden tegen de voorgestelde benoemingstermijn. Onze verwanten verblijven veelal hun hele leven in een voorziening van Abrona; het is dan vreemd als je hen slechts 4 jaar zou mogen vertegenwoordigen. Ook over het aantal leden en de mogelijkheid om extern advies in te winnen blijven de standpunten uiteen lopen.

Medezeggenschap dient binnen een organisatie goed geregeld te zijn. Daarin is zeker een taak weggelegd voor de bestuurder; ook de vertegenwoordiger van het LOC gaf dat aan.

Volgens de LSR dient een coach van een cliëntenraad naast professioneel, ook onafhankelijk van de organisatie gepositioneerd te zijn. Voorheen was de coach gepositioneerd onder de raad van bestuur, dat was soms lastig. Op dit moment wordt er heel integer invulling gegeven aan de functie van coach, maar deze is wel onderdeel van de organisatie en dat strookt niet met het standpunt van de LSR. Voordeel van onderdeel van de organisatie zijn, is aan de andere kant, dat er veel kennis is.

In de matrix wordt bij verschillende artikelen gesteld dat 'de werkgroep het ermee eens was'. De CFA-delegatie in de werkgroep heeft op de genoemde punten echter niet ingestemd.

Jaap maakt op basis van de matrix, die overigens wel verduidelijkend werkt, nog een analyse.

Het is belangrijk om met de CCA in gesprek te gaan, zodat wij onze standpunten kunnen toelichten en we tot een constructieve oplossing kunnen komen. Frits, Jaap en Ron zijn daarvoor namens de CFA beschikbaar. Wilma vraagt via de coach wie vanuit de CCA daarvoor beschikbaar zijn. Dit gesprek dient als voorbereiding op het gesprek dat hierna met Toke gevoerd zal worden.

## **7. Gedragscode Abrona**

De gedragscode, die bedoeld is voor alle medewerkers van Abrona, roept een aantal vragen op. Niet duidelijk is of het document is geschreven tegen de achtergrond van de gezondheidszorgwetgeving (WGBO, WZD, Wet op de Privacy). Er zijn ook nog wat tekstuele opmerkingen.

Peter Edelman, manager HR, wordt in de volgende vergadering uitgenodigd.

## **8. Notulen CFA-vergadering d.d. 1 december 2022**

De notulen van de CFA-vergadering van 1 december worden ongewijzigd vastgesteld.

## **9. Wie woont wat bij?**

- Themabijeenkomsten CCA/CFA/OR/MT: de CFA-leden laten aan Wilma weten of zij deelnemen.
- Interne reflectie Kwaliteitsrapport 2022: Alie doet namens de CFA mee. Zij zal aandacht vragen voor het mogelijk wat effectiever en compacter inrichten van dit proces. Wat gebeurt er vervolgens met de uitkomsten, worden die ook lokaal gedeeld? Bekend is dat door het zorgkantoor is gevraagd naar een weergave die SMART'er is.
- Ontmoeting Raad van Toezicht met MT, CCA, CFA, OR (inzake Abrona Goed & Gezond 5.0) 30 maart a.s.: Ernst is helaas verhinderd.

## **10. Ingekomen stukken**

- Herbenoeming twee leden van de Raad van Toezicht: De CFA zal geen gebruik maken van zijn adviesrecht op de herbenoeming. De CFA nodigt Elmer de Boer (die namens CCA en CFA zitting heeft in de RvT) wel een keer in de vergadering uit.
- Nu Abrona een nieuwe Ondernemingsraad heeft, zal het DB van de CFA een kennismakingsafpraak met het DB van de OR plannen.
- Benoeming WZD-functionarissen: De CCA wil graag met de CFA een kennismakingsgesprek voeren met de twee nieuwe WZD-functionarissen. Alie neemt deel namens de CFA. Ron is 'reserve'.
- Productdefiniëring: op 1 en 8 februari zijn 2 bijeenkomsten gepland van 13.00-15.00 uur: Namens de CFA neemt Gerda (digitaal) deel.

Over de overige ingekomen stukken wordt opgemerkt dat het erg waardevol en informatief wordt gevonden om de verslagen te ontvangen van de vergaderingen van de lokale familieraden.

## **11. Rondvraag**

- Ron heeft bij de kennismaking met de nieuwe teamleider van Robberse Eiland aangegeven dat de CFA graag enkele teamleiders wil uitnodigen om met hen van gedachten te wisselen over lokale medezeggenschap. Teamleiders Kenny Blanken en Ingrid Donders worden in eerste instantie in de CFA uitgenodigd. In het leiderschapsprogramma, dat leidinggevend bij Abrona volgen, zou een module Medezeggenschap worden gevoegd. De raden zouden daarbij betrokken worden. Hier is nog niets over vernomen.
- Frits is benieuwd of er al zicht is op nieuwe CFA-leden. Als het traject rond de WMCZ is afgerond, zal hij afscheid nemen van de CFA. In de eerstvolgende Nieuwsbrief van de CFA zal opnieuw een oproep worden gedaan voor nieuwe leden.
- De CFA-vergadering van 2 maart a.s. wordt verzet.

## 12. Sluiting

Ernst sluit onder dankzegging voor ieders inbreng de vergadering.

## Actielijst

<b>Nr.</b>	<b>Vergaderdatum</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Actie</b>	<b>Gereed</b>
1	25-11-2021	Opstellen brief over ondersteuning LCR/LFR (tl meer betrekken) 2 tl per vergadering uitnodigen	Ron	
2	31-03-2022	Vraagt Ton van Gils naar afspraken over delen lokaal jaarplan met familie	Toke	
3	31-03-2022	Ideeën om zorg anders in te richten: bespreekt idee van (sub-)regionaal / lokaal gesprek + activiteit + werkgroep met het MT en adviseurs Medezeggenschap	Toke	
4	27-10-2022	N.a.v. presentatie participatiecoaches: Ernst informeert bij Toke naar financieringsstroom wonen/dagbesteding	Ernst	
5	01-12-2022	WMCZ: neemt het initiatief om een afspraak te beleggen met CCA en CFA	Toke	
6	19-01-2023	Mijn Waslijn: bespreekt indexering Cleanlease en koppelt terug aan CFA	Toke	