

Conceptnotulen van de vergadering van de CFA d.d. 6 juli 2023

- Aanwezig:** Ernst Blankestijn (voorzitter), Ron van Dort, Gerda Klokke, Alie Maas, Thea van Schaik, Jaap Zwitser
Gasten: Toke Piket, bestuurder (agendapunt 2)
Elmer de Boer, lid Raad van Toezicht (agendapunt 3)
Afwezig: Frits Kramp
Verslag: Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

Ernst heet allen welkom.

Bij agendapunt 2 geeft Alie een terugkoppeling van de bijeenkomst die met het zorgkantoor heeft plaatsgehad over het Kwaliteitsrapport 2022.

Thea en Toke stellen zich aan elkaar voor en zullen nog persoonlijk kennismaken.

2. Overleg met de bestuurder

Kwaliteitsdialog met het zorgkantoor

Tijdens de bespreking over het Kwaliteitsrapport 2022, gaf het zorgkantoor aan voortaan graag meer resultaatgerichte gegevens te willen zien, met voorbeelden uit de praktijk.

Als onderdelen vanuit kwaliteitsdenken zijn hierbij genoemd: Triple C, gezonde leefstijl, doelgroepenbeleid, zorgprogrammering ouderen, en het nieuwe ondersteuningsplan.

Abrona blijkt de aanlevering van gegevens beter te doen dan andere organisaties.

Toke vult aan dat het zorgkantoor tevreden is met de inhoudelijkheid van het beschrevene; de vraag naar het resultaat- en actiegerichte zaken beschrijven is al eerder gesteld, dit moet in het nieuwe Kwaliteitskompas zeker aandacht gaan krijgen.

Naast Triple C en het nieuwe ondersteuningsplan, hebben vanuit de organisatie het stroomlijnen van gegevens, participatie en het binnen het budget werken, prioriteit.

In het huidig tijdsgewricht is het, zonder stabiele bezetting, voor instellingen moeilijk om uitvoering te geven aan nieuwe plannen. Daar heeft ook Abrona last van.

Vanuit de CCA is aan het zorgkantoor gevraagd om de tarieven aan te passen.

VWS doet al langere tijd onderzoek naar het ophogen van de ZorgZwaartePakketten (ZZP's) voor complexe zorg, maar er is nog steeds geen duidelijkheid en de tarieven blijven te laag.

Het zorgkantoor brengt jaarlijks op 1 juni een nota uit (het Inkoopkader) waarin wordt aangegeven waar, bij de inkoop van zorg, de prioriteiten van het zorgkantoor liggen. Dat is een lijvig boekwerk. Het Inkoopkader van het zorgkantoor is kritisch bekeken binnen koepelorganisatie VGN. Net als andere instellingen, heeft ook Abrona bezwaar ingediend;

nu is al duidelijk dat Abrona daar niet mee uit komt. Voor de CFA is het misschien interessant om Dennis Kragten een keer uit te nodigen, hij kan hier meer over vertellen.

Het zorgkantoor wil dat een instelling met elke cliënt afspraken maakt over wat hij/zij zelf kan, wil leren, hoe/welke technologische innovaties worden ingezet bij de ondersteuning, wat het netwerk van de cliënt kan doen, en waarbij de professional dan nog moet ondersteunen. Dit sluit op zich aan bij de manier waarop Abrona de zorg wil leveren, maar het vraagt tijd om dit allemaal te realiseren.

Opgemerkt wordt dat twee jaar geleden de tarieven wat zijn aangepast. Toke stelt dat dit inderdaad zo is; Abrona krijgt voor de lagere ZZP's relatief wat minder geld, en voor de hogere ZZP's relatief wat meer. De tarieven van ZZP6 en 7 zijn echter niet kostendekkend. Voorheen hield Abrona wat over bij de lagere ZZP's, waarmee de hogere gecompenseerd konden worden, dat lukt nu niet meer.

Opgemerkt wordt dat twee jaar geleden de tarieven wat zijn aangepast. Toke stelt dat dit inderdaad zo is; Abrona krijgt voor de lagere ZZP's relatief wat minder geld, en voor de hogere ZZP's relatief wat meer. De tarieven van ZZP6 en 7 zijn echter niet kostendekkend. Voorheen hield Abrona wat over bij de lagere ZZP's, waarmee de hogere gecompenseerd konden worden, dat lukt nu niet meer.

Opgemerkt wordt dat twee jaar geleden de tarieven wat zijn aangepast. Toke stelt dat dit inderdaad zo is; Abrona krijgt voor de lagere ZZP's relatief wat minder geld, en voor de hogere ZZP's relatief wat meer. De tarieven van ZZP6 en 7 zijn echter niet kostendekkend. Voorheen hield Abrona wat over bij de lagere ZZP's, waarmee de hogere gecompenseerd konden worden, dat lukt nu niet meer.

Financiën

Over de financiën geeft Toke aan dat Abrona, vooral door teveel inzet van pniil (personeel niet in loondienst), rekening moet houden met een fors verlies aan het einde van het

jaar. Door wat kleine extra's en de verkoop van vastgoed kunnen we rond de 0 uitkomen, maar dat is geen gezonde situatie.

Een eerste inschatting van de begroting 2024 laat een nog groter negatief resultaat zien. Ook de kosten van de nieuwe CAO moeten grotendeels door de instellingen zelf worden gedragen.

Er zijn dus wel wat zorgen, deze zijn ook met de teamleiders gedeeld.

De transitie van de zorg, zoals we net hebben besproken naar aanleiding van het overleg met het zorgkantoor, zal dus echt doorgevoerd moeten worden. Er zal minder inzet zijn van professionals, dat is in de gehele branche het gegeven.

Alle verwanten van cliënten van Abrona zullen hier een brief over ontvangen. Het is belangrijk om hier gesprekken over te gaan voeren op locaties met teams, cliënten en verwanten.

Op de vraag waarom, gezien de financiële situatie, Abrona toch een nieuw woonproject in Zeist wil starten, antwoordt Toke dat deze locatie heel geschikt is voor 'gespikkeld wonen' (voor cliënten met scheiden wonen/zorg en verhuur door een woningcorporatie). Abrona verwacht daarmee doorstroom te realiseren, en zo mensen die meer zorg nodig hebben een passende plek te kunnen bieden. Uiteraard wordt kritisch gekeken naar de businesscase die hieraan ten grondslag ligt.

Locaties

Locatie de Biltse Grift sluit per 1 januari 2024. Lokale cliëntenraad (LCR) en OR zijn betrokken. Een formele instemmingsvraag wordt gericht aan de lokale cliëntenraad. De CCA en CFA ontvangen deze instemmingsvraag ter informatie. De Biltse Grift heeft geen familieraad. Aan de LCR wordt aangegeven dat zij voor advies desgewenst bij de CFA terecht kunnen. Op de Biltse Grift wonen nu nog 7 cliënten en 2 studenten. Voor alle cliënten is er passende vervangende huisvesting. Ook de medewerkers krijgen elders een plek.

Ander nieuws rond locaties is dat Abrona gaat stoppen met PGB. Brediushof in Woerden heeft ervoor gekozen om zorg van Abrona af te blijven nemen en gaat over naar Zorg In Natura. Een locatie in Kockengen kiest mogelijk voor een andere organisatie, die wel PGB levert.

Ideeën voor oplossingen voor personeelstekort gedurende de zomerperiode

Als een oplossing voor het personeelstekort wordt genoemd onderlinge uitwisseling van begeleiders op locaties. Daarnaast is het 's zomers op de dagbesteding vaak rustig. Personeel kan dan op de woonlocatie helpen. Ook verwanten kunnen worden betrokken. Als er één ervaren begeleider op de groep aanwezig is blijft de rust voor cliënten gewaarborgd. Toke vraagt Wilma deze opmerkingen door te geven aan Ageeth, Eric, Pascale en Ton. Andere ideeën blijven welkom.

Afronding WMCZ2018

CCA en CFA hebben, onder leiding van Theo van Ooi (LOC), over de WMCZ2018 in een heel goede sfeer een bijzonder constructieve bijeenkomst gehad. Op dit moment worden de laatste opmerkingen van Theo verwerkt en vervolgens stuurt Wilma de documenten naar Toke.

Aandachtspunt is hoe we gaan zorgen voor een succesvolle lokale implementatie.

Hiermee is de bespreking met de bestuurder afgerond. Ernst dankt Toke hartelijk voor haar bijdrage aan de vergadering.

3. Kennismaking en bespreking met Elmer de Boer, lid Raad van Toezicht

Ernst heet Elmer van harte welkom.

Kennismaking

Elmer vertelt dat hij tijdens zijn studietijd kennismaakte met de gehandicaptenzorg en werd geraakt door de passie van medewerkers. Hij wilde zijn eigen kennis en ervaring

graag inzetten voor een instelling met een belangrijke maatschappelijke functie, en is zo in 2019 toegetreden tot de Raad van Toezicht van Abrona.

De financiële situatie van Abrona bleek toen al wat zorgelijk. Sindsdien gaat er veel tijd en aandacht van Raad van Bestuur (RvB) en Raad van Toezicht (RvT) naar de financiën, en daarmee naar de continuïteit van de zorg.

Vanuit de vraag wat maatregelen betekenen voor cliënten en medewerkers, is Elmer meer betrokken geraakt bij kwaliteit van zorg. Kwaliteit en continuïteit van zorg, zijn voor een RvT de belangrijkste onderwerpen.

Elmer is recentelijk herbenoemd als lid van de RvT, hij is voorzitter van de Auditcommissie Kwaliteit, Veiligheid en Arbeid (AKVA).

Ontwikkelingen binnen Abrona

De RvT is zich ervan bewust dat in een zorginstelling de juiste volgorde cliënten, medewerkers, financiën is. De agenda's van vergaderingen van de RvT worden dan ook in die volgorde opgesteld. De inzet van pnul binnen Abrona is zo hardnekkig en heeft zoveel impact op de financiën, dat daar op dit moment veel aandacht aan moet worden besteed. De RvT heeft mede daarom enkele jaren geleden kaders aangegeven om de kwaliteit te monitoren.

Te weinig personeel is een structureel, sectoroverstijgend probleem. Het is een gegeven dat er in de toekomst twee maal zoveel zorg moet worden geleverd door de helft van de medewerkers. Dat betekent dat we het met elkaar fundamenteel anders moeten gaan doen; dat noemen we de transitieopgave. Goede zorg leveren, passend bij de zorgvraag, én binnen de financiële en menselijke middelen die er zijn, is op dit moment het grootste vraagstuk voor Abrona.

Het valt op dat het woord 'verwant' nog niet is gevallen. Bij Abrona is de driehoek cliënt-verwant-medewerker erg belangrijk. Bovendien hoort de CFA van de RvB dat in de toekomst het beroep op informele zorg (zoals verwanten) zal toenemen.

Verder geeft de CFA aan in de financiële situatie geen structurele verbetering te zien. De bestuurder stelde eerder vanavond dat – zelfs met een bijgestelde en veel realistischer begroting dan vorig jaar – er op een fors tekort wordt afgekoerst.

Het tekort aan medewerkers is inderdaad een punt dat zich breed maatschappelijk voordoet. Zo heeft men in Noord-Brabant collectief besloten om te stoppen met de inzet van ZZP'ers. Er zijn ook voorbeelden dat vaste medewerkers een bonus krijgen.

Elmer ziet de transitie van de zorg als dé grote opgave, waar familie, het netwerk van de cliënt bij betrokken moet worden. Dat doen we nog onvoldoende op dit moment. Het verbieden van pnul kan betekenen dat de kwaliteit van zorg vermindert. Kan het ook anders en is er bij nachtdiensten misschien meer technologie mogelijk?

Maar het gesprek moet ook gaan over financiering die niet toereikend is.

Bepaalt de kwaliteit hoeveel geld er nodig is, of bepaalt het geld hoeveel kwaliteit er geleverd kan worden? De balans daartussen is een gevecht. Er moet voortdurend aan grote en kleinere knoppen worden gedraaid.

Mensen kiezen overigens niet alleen uit financiële overwegingen om ZZP'er te zijn. Er is nu een andere generatie op de arbeidsmarkt; de tijdgeest verandert, mensen veranderen, normen en waarden veranderen.

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat in de nieuwe CAO het vaste personeel eerst invloed krijgt op de roosters, dat is een goede ontwikkeling.

In het jaarverslag 2022 van de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) worden kwesties beschreven over onheuse bejegening, onrust door invalkrachten, en ontmoedigd worden om de CVP in te roepen. Kent de RvT dit jaarverslag?

Elmer krijgt wel de kwaliteitsrapportages van Abrona onder ogen, maar ziet daarin geen excessen. Hij zal het jaarverslag van de CVP opvragen.

Elmer geeft aan dat hij als voorzitter van de AKVA probeert de balans te vinden tussen het op orde brengen van de financiële situatie en het garanderen van kwaliteit en veiligheid.

Op dit moment spreekt de RvT structureel over hoe we moeten gaan hervormen. De CFA en CCA zijn nodig om over die hervormingen mee te praten.

Elmer sluit regelmatig aan bij de CCA. Zorgen kunnen zo via Elmer laagdrempelig met de RvT worden gedeeld.

De CFA zou het erg prettig vinden als een RvT-lid ook enkele keren per jaar gedeeltelijk deelneemt aan een CFA-vergadering. De transitie in de zorg is een onderwerp dat zich ook goed leent om in breder verband, in een fysieke bijeenkomst te bespreken. Hoe loopt het, welke stappen zijn er gezet, hoe ziet Abrona er in 2030 uit, zijn vragen die dan besproken kunnen worden.

Elmer vindt de transitie-opgave een goed onderwerp om met elkaar te bespreken. De raad van bestuur is degene die dit moet sturen. Daarnaast stelt Elmer wederzijds contact met de CFA zeer op prijs. Hij zal in de RvT bespreken of een vaste contactpersoon vanuit de RvT voor de CFA voor de hand ligt. Marion Frissen of Bregje Mollee zouden dat vanuit de AKVA ook kunnen zijn.

Opgemerkt wordt nog dat organisatieveranderingen kunnen leiden tot onrust in het primaire proces. Vooral als die top-down worden doorgevoerd. Er is soms weinig aandacht voor de begeleiders op de werkvloer en zij kunnen veel wezenlijke input leveren.

Elmer is zelf voorstander van een organogram waarin de bovenste lijn (de medewerkers) bepaalt en de onderste lijn (het management) faciliteert. Onvoldoende inzicht in de financieringsstromen kan dan een risico zijn. Om de balans te vinden zijn er wel kaders nodig; doelen en grenzen moeten helder zijn. De RvT spant zich er daarom ook voor in dat er geen speciale RvT-rapportages worden gemaakt, maar dat wordt aangesloten bij wat er al in de organisatie is.

Afronding

Afrondend bedankt de voorzitter Elmer hartelijk voor het gesprek. De CFA kijkt er naar uit om frequenter contact te hebben, dat is – mede gezien de opgaven waar we met elkaar voor staan – ook van belang. Elmer heeft de uitnodiging ontvangen, komt erop terug en vond het leuk om in de vergadering te zijn.

4. Herbenoeming lid Raad van Toezicht

Dinsdag a.s. hebben Ernst en Ron een kennismakingsgesprek met RvT-lid Bregje Mollee. Zij zullen o.a. met Bregje bespreken hoe zij medezeggenschap ziet en wat daarin de rol van de RvT kan zijn.

De CFA zal vóór 1 september advies uitbrengen over de herbenoeming.

5. Jaarverslagen 2022 Cliëntvertrouwenspersonen

Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) Vera Hartings heeft haar werkzaamheden als CVP bij Abrona beëindigd en is vervangen door Carla Luttkik. De CFA vindt het prettig om met Carla kennis te maken en het jaarverslag 2022 met haar te bespreken. Ook de CVP/Wet Zorg en Dwang (Dana Rijdsdijk) wordt uitgenodigd om het door haar geschreven jaarverslag toe te komen lichten. In beide jaarverslagen staan best wat aandachtspunten die vragen oproepen.

6. Stand van zaken Productdefiniëring (Wie Betaalt Wat)

Ron geeft een terugkoppeling van hetgeen er in de CCA/CFA-werkgroep Wie Betaalt Wat besproken is.

Nadat eerder twee adviezen zijn gegeven, zijn nu brieven over twee instemmingsvragen verzendklaar. Deze gaan over restitutie van voedingsgeld bij afwezigheid van de cliënt, en over het doorberekenen van kosten voor gebruik van de wasmachines op de locaties. Met het eerste punt kunnen CCA en CFA instemmen voor cliënten die volledig op de locatie eten en geen eigen voedingsgeld in handen krijgen. CCA en CFA gaan ervan uit de cliënten die zelf voor hun maaltijden zorgen, hun budget ook bij afwezigheid, blijven ontvangen. Met het aan cliënten doorberekenen van kosten voor het (zelfstandige) gebruik van wasmachines op de locaties stemmen CCA en CFA niet in. In een eerdere

instemmingsvraag (december 2021) heeft de bestuurder aangegeven dat in de huidige en toekomstige situatie er geen kosten zullen worden doorberekend voor het (zelfstandig) gebruik van de wasmachine. Op die toezegging kan nu niet ineens worden teruggekomen.

In een van de eerder gegeven adviezen heeft de CFA gevraagd of/hoe wordt nagegaan dat de huidige stoffering op de locaties brandwerend is. Daarop is nog geen antwoord ontvangen. Wilma vraagt hiernaar.

De instemmingsvragen over medisch noodzakelijk taxivervoer en over verzekeringen zijn nog niet afgerond. Over het vervoer is er contact geweest met een zorgkantoor. Ook bij gemeenten wordt nog geïnformeerd. Het onderwerp 'verzekeringen' riep nog een aantal vragen op die aan de bestuurder zijn gesteld. Antwoord daarop is nog niet ontvangen en de CCA heeft nu zomerreces. De CCA/CFA-werkgroep Wie Betaalt Wat hervat zijn werkzaamheden na de zomerstop van de CCA, in september.

7. Notulen CFA-vergadering d.d. 23 mei 2023

De notulen worden ongewijzigd vastgesteld en de actielijst wordt geschoond.

8. Wie woont wat bij?

Themabijeenkomst CCA/CFA/OR/MT op:

- 20-09-2023 van 15.00-16.30 uur: Thea, Gerda, Ernst, Alie, Ron
- 06-12-2023 van 15.00-16.30 uur: Gerda, Alie, Ernst, Ron

Ontmoeting RvT/MT/CCA/CFA/OR is gepland op:

- 12-10-2023 van 12.00-15.00 uur: Gerda, Alie, Ron

9. Ingekomen stukken

- Naar aanleiding van de nieuwe CAO, de kosten die Abrona daarvan zelf moet dragen en de inzet van invalkrachten, wordt opgemerkt dat zorgorganisatie Pluryn een bonus van € 1.000,- heeft verstrekt aan vaste medewerkers die hun contract met minimaal 4 uur per week uitbreiden. Hier hebben 400 medewerkers gebruik van gemaakt en dit heeft gezorgd voor een flinke besparing op de inzet van ZZP'ers en uitzendkrachten.
- LFR Leusden heeft een mail van de CCA ontvangen - via hun coach - waarin wordt aangegeven dat de CCA eigenlijk de lokale familieraden zou moeten informeren. De secretaris van de CFA heeft tot twee keer toe een mail gestuurd met de vraag om uitleg/opheldering, maar tot op heden is geen antwoord ontvangen. Zeker gezien de lopende besprekingen over de WMCZ is deze stelling opmerkelijk.
- Bij de sluiting van de Biltse Grift is door de lokale cliëntenraad geen ondersteuning van de ouders gevraagd bij dit moeilijke en verstrekkende onderwerp. Daarom zal het concept plan van aanpak rond de sluiting alleen worden aangeboden aan de CCA. In een later stadium zullen concept sociaal plan en concept plan van aanpak *ter informatie* worden gedeeld met de CFA. Ron zal de door hem - op verzoek en ter info - te ontvangen brief aan verwanten van bewoners Biltse Grift, binnen de CFA verspreiden.

10. Rondvraag

- Leiderschapsvisie: Manager HR Peter Edelman heeft aangeboden om in een CFA-vergadering over deze visie door te praten. Hij zou dan graag medeopsteller Esther Spaltman (teamleider zorg) mee willen nemen. Wilma nodigt beiden uit.
- Teamleiders in de CFA: De CFA stelt het op prijs om periodiek teamleiders in de vergadering te ontvangen. Wilma schrijft de groep teamleiders aan.
- Een contactpersoon van een cliënt heeft zich gemeld met een aantal kwesties over de locatie waar de cliënt woont. Informatie werd niet verstrekt, het levensverhaal in het ondersteuningsplan klopte niet en zo speelde er meer. Ook binnen de CFA is er een ervaring dat het levensverhaal niet klopt. Bij het gesprek met de uit te nodigen teamleiders, zal het zorgvuldig omgaan met het levensverhaal van de cliënt, zeker ook een gespreksonderwerp zijn.

- Afsproken was dat de CFA de vacaturetekst Adviseur Medezeggenschap zou ontvangen. Dat is niet gebeurd, Wilma vraagt deze alsnog op. Naar aanleiding hiervan wordt nog even stilgestaan bij de WMCZ-bespreking van 27 juni. De onafhankelijkheid van de afdeling medezeggenschap is daar niet aan de orde gesteld. Het is de vraag hoe comfortabel medewerkers zijn, nu ze gepositioneerd zijn onder de bestuurder; ressorteren onder een teamleider/regiomanager Zorg lijkt logischer.
- Kwaliteitskompas: Wilma nodigt Anita Aarnink en Dennis Kragten voor een van de komende vergaderingen uit om met elkaar van gedachten te wisselen over het Kwaliteitskompas.
- Informele zorg wordt een steeds belangrijker thema. Het zou goed zijn om het gesprek erover te starten op de locaties. Elke locatie is uniek en heeft andere behoeften. Er bestaat een gespreksmodel dat hier als leidraad zou kunnen dienen. Er moet ook oog zijn voor het gegeven dat niet elke verwant, qua leeftijd of geografische afstand, kan bijspringen. De waardering voor inzet is ook niet altijd vanzelfsprekend, dat is soms lastig.
De CFA heeft op zijn brief van 9 maart jl. over de 'Kanslijnen VGN en ZN', die gaat over de zorg in de toekomst, nog geen reactie ontvangen van de bestuurder. Het secretariaat vraagt na.
Alie heeft een document van Anneke Ritzen gezien met uitgangspunten voor het samenspel informeel en formeel. Wilma vraagt het op.
- Er is nog geen antwoord ontvangen op de brief 'Overleg met het zorgkantoor' van 5 juli jl. Wilma vraagt na wanneer de CFA een reactie tegemoet kan zien.
- Gerda vraagt zich af of het – gezien de vele zaken die binnen Abrona aandacht vragen – wel verstandig is om op dit moment allerlei projecten op te zetten en uit te voeren. Misschien is er binnen de organisatie meer behoefte aan stabiliteit en rust.

11. Sluiting

Ernst dankt ieder voor de inbreng en sluit de vergadering.

Nr.	Vergaderdatum	Onderwerp	Actie	Gereed
1	31-03-2022	Vraagt Ton van Gils naar afspraken over delen lokaal jaarplan met familie	Toke	
2	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	
3	27-10-2022	N.a.v. presentatie participatiecoaches: Ernst informeert bij Toke naar financieringsstroom wonen/dagbesteding	Ernst	
4	23-02-2023	Project werkgeluk: wordt weinig terug gehoord op gegeven input. Toke neemt dit signaal mee.	Toke	
5	23-05-2-23	Nav begroting 2023: plan voor communicatie en budget lokale medezeggenschap	Toke	
6	06-07-2023	In komende vergaderingen uitnodigen: Dennis Kragten (Inkoopkader ZK), Anita Aarnink en Dennis Kragten (Kwaliteitskompas), 2 teamleiders, CVP en CVP/WZD (jaarverslag), Peter Edelman en Esther Spaltman (leiderschapsvisie)	Wilma	