

## Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 24 augustus 2023

**Aanwezig:** Ernst Blankestijn (voorzitter), Ron van Dort, Thea van Schaik, Jaap Zwitser  
**Gasten:** Ron Ebing, Robert de Ruijter en Coby Veefkind  
Pascale Ottens, directeur Control, Finance & ICT (agendapunt 2)  
Carla Luttkik, Margriet Benschop en Lenny van der Heijden,  
cliëntvertrouwenspersonen (agendapunt 3)  
**Afwezig:** Gerda Klokke, Frits Kramp, Alie Maas  
**Verslag:** Wilma Hoolhorst

### 1. Opening en vaststellen van de agenda

Ernst heet ieder, en met name de CFA-kandidaat-leden, hartelijk welkom. Alle aanwezigen stellen zich kort voor.

Drie CFA-leden hebben zich voor deze vergadering afgemeld.

De agenda wordt conform voorstel vastgesteld.

### 2. Overleg met Pascale Ottens, directeur Control, Finance & ICT

Pascale Ottens wordt hartelijk welkom geheten. Zij vervangt bestuurder Toke Piket vanavond.

#### 2.1. Mededelingen vanuit raad van bestuur

Pascale vertelt dat de zomer in het algemeen goed is verlopen. Het blijft wel veel een puzzel om de diensten zo goed mogelijk in te vullen met zo min mogelijk invalkrachten. Ook vooruitkijkend is er in de gehele zorg een probleem om voldoende 'handjes aan het bed' te krijgen. Dat probleem zal nog groter worden. Om tot een oplossing te komen, moeten er echt veranderingen worden doorgevoerd. Vanwege het financiële kader wordt de versnelling van plannen hiervoor, steeds urgenter. Vanuit de inkomstenkant wordt strakker gekeken naar de tarieven en worden daar kortingen opgelegd, aan de kostenkant heeft de gehandicaptenzorg te maken met de nieuwe CAO. Met het oog op het krijgen en behouden van medewerkers biedt de CAO kansen, maar zorgorganisaties moeten een groot deel van de kosten zelf dragen.

Naar aanleiding van het zojuist geschetste, heeft de raad van bestuur deze week een brief aan de contactpersonen verzonden.

#### 2.2. Leidraad Jaarplan en Begroting 2024

Op dit moment wordt door onze sector een kort geding aangespannen over tarieven die niet kostendekkend zijn. Daarnaast moeten instellingen zelf, zo ook Abrona, de zorg echt op een andere manier gaan inrichten.

De komende maanden gaat er veel gebeuren. Voor de zomer is de strategie afgerond. Nu gaat het MT bespreken wanneer we wat gaan doen in de periode 2024-2026. Begin oktober staat de najaarsconferentie van het MT gepland, en dan worden concrete plannen gepresenteerd.

De plannen voor 2024 komen terug in het Abrona Jaarplan 2024, dat wordt doorvertaald naar de jaarplannen van de verschillende organisatie-onderdelen en locaties.

De begroting wordt de komende weken op hoofdlijnen opgesteld en met verschillende teams besproken, zodat zij weten wat hun financiële kaders zijn.

Na oktober vindt hierover binnen de organisatie en met andere gremia verdere communicatie plaats.

Pascale verwacht dat besprekingen met de lokale raden in de maand oktober, na de najaarsconferentie zullen worden gehouden. Eerst wordt in de breedte afgestemd, en dan worden plannen verder, ook op lokaal niveau, aangescherpt.

Begin december moeten begroting en jaarplan 2024 aan de Raad van Toezicht worden voorgelegd. Daarvoor heeft ook bespreking plaatsgevonden met CCA, CFA en OR.

De leidraad op de begroting is begin juli toegelicht aan de teamleiders. Zij zijn met hun teams in gesprek om binnen de beschikbare middelen een plan te maken. Bij het opstellen van de jaarplannen zal er ook met de lokale raden contact zijn om de richting te polsen.

Opgemerkt wordt dat dit de beoogde en wenselijke situatie is, die in de praktijk echter niet altijd zo verloopt.

Pascale zal bij de regiomanagers navragen hoe het betrekken van de lokale raden in de planning is opgenomen.

Voor de CCA, CFA en OR geldt dat zij in de financiële commissie sowieso altijd worden geïnformeerd over wat er speelt en welke uitdagingen er zijn. Het secretariaat zal in afstemming met Pascale in de tweede helft van november twee bijeenkomsten van de financiële commissie plannen, waarin Pascale en Toke de raden kunnen meenemen in de conceptbegroting 2024.

Abrona probeert met Leidraad Jaarplan en Begroting 2024 kader en richting te geven aan de teamleiders bij het maken van hun jaarplannen. De transformatieopdracht komt daarbij zeker terug.

Het zorgkantoor heeft aangegeven dat men verwacht dat met elke cliënt het gesprek wordt gevoerd over wat hij/zij zelf kan, wat het netwerk kan doen, welke innovaties/technische hulpmiddelen kunnen worden toegepast en wat er dan nog voor de professional overblijft.

Deze lijn van het zorgkantoor wordt ingegeven vanuit het gevoel dat cliënten die dat kunnen meer eigen regie krijgen, maar ook omdat we de zorg met minder medewerkers moeten bieden.

Op de vraag hoe Abrona kan aantonen dat er langs deze lijn voldoende inspanningen worden geleverd, antwoordt Pascale dat hier op dit moment nog geen financiële afspraken over zijn gemaakt. Het zorgkantoor wil wel dat organisaties rond innovatie concrete resultaten gaan laten zien.

Voor cliënten met een lage indicatie worden de tarieven meer gekort dan voor cliënten met een hoge indicatie. Het zorgkantoor richt zich meer op een beweging richting complexere zorg. Abrona biedt daarin veel ondersteuning; de tarieven voor deze zorg zijn echter niet toereikend.

Geconstateerd wordt dat er veel ZZP'ers in de zorg, en dus ook bij Abrona, werken. Pascale beaamt dat. De basis moet zijn dat er zo min mogelijk externe inzet op de locaties is. Als het dan toch nodig is, moeten deze medewerkers wel aan een aantal kwaliteitseisen voldoen. Binnen Abrona is er een projectgroep die zich met dit onderwerp bezighoudt.

Er zijn contracten met zogenoemde 'preferred suppliers', waarvan is de kwaliteit bekend. Soms is de vraag naar uitzendkrachten groter dan het aanbod via de partijen waar Abrona een contract mee heeft. Dan moet je genoegen nemen met wat minder hoog opgeleid personeel; maar dat is zeker niet ongekwalificeerd.

In het verstrekte document wordt ook gesproken over het Kwaliteitskompas. Daarbij wordt het woord 'verantwoorden' genoemd. De bedoeling van het Kwaliteitskompas is juist dat het wordt gebruikt om in samenspraak met CCA en CFA kwaliteitsbeleid te bevorderen. Dat zou voorop moeten staan en niet de verantwoording.

Pascale begrijpt het punt; het is belangrijk om met elkaar zoveel mogelijk te integreren en te focussen.

In dit verband wordt erop gewezen dat de bestuurder aangeeft medezeggenschap erg belangrijk te vinden; in de Leidraad wordt dit begrip niet genoemd.

Pascale geeft aan dat medezeggenschap zeker niet wordt vergeten. Ze neemt deze opmerking mee.

De overige gesprekspunten kunnen niet meer aan bod komen; deze blijven staan voor een volgende vergadering.

Ernst bedankt Pascale hartelijk voor haar bijdrage aan de vergadering.

### **3. Kennismaking nieuwe cliëntvertrouwenspersoon en nieuwe cliëntvertrouwenspersonen Wet Zorg en Dwang**

Ernst heet Carla Luttik (CVP via het LSR), Margriet Benschop en Lenny van der Heijden (beiden CVP/WZD via Zorgstem) van harte welkom.

Carla is Vera Hartings opgevolgd als CVP. Zij werkt inmiddels 4 maanden in deze functie en kan niet heel inhoudelijk ingaan op het jaarverslag dat door Vera is geschreven. Lenny en Margriet hebben de taken van Dana Rijdsdijk als CVP/WZD overgenomen.

Lenny zegt het prettig te vinden om nu met elkaar kennis te maken, maar de jaarrapportage wordt eigenlijk altijd alleen met de bestuurder besproken. Hij of zij deelt de inhoud vervolgens met raden.

Uit de jaarrapportage valt op dat veel medewerkers niet goed op de hoogte zijn van wat de Wet Zorg en Dwang inhoudt. Dat is bij andere organisaties anders en daar ligt echt een taak voor Abrona.

Het is bekend dat cliënten soms worden ontmoedigd om contact op te nemen met een CVP. Bespreekt een CVP dat vervolgens met de organisatie?

Dat is zeker de bedoeling, vertelt Lenny. Volgende week staat een afspraak gepland met de regiomanagers en de manager B&E. Daar is onderwerp van gesprek hoe we medewerkers beter kunnen informeren, en hoe we cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen bereiken om het over rechten van de cliënt te hebben.

Een dergelijk gesprek had eigenlijk al in 2020 moeten plaatsvinden. Corona heeft daarin vertragend gewerkt, maar de organisatie had ook meer zijn rol kunnen pakken.

De vraag of een cliëntvertrouwenspersoon ook wel eens weerstand bij medewerkers ondervindt, wordt bevestigend beantwoord. In sommige organisaties staan medewerkers volledig achter het uitvoering geven aan de rechten van de cliënt; daar wordt een CVP met open armen ontvangen. De andere kant komt ook voor; alles wat nieuw is en voor reuring zorgt is spannend.

Het gebeurt ook dat familie een andere mening heeft, en bijvoorbeeld een dichte deur veilig vindt. De CVP/WZD is er te allen tijde voor de rechten van de cliënt en soms kan dat schuren. Uiteraard wordt ook gezien of er juridisch geen misstanden zijn.

Opgemerkt wordt dat een cliënt niet altijd in staat is om voor zijn eigen rechten op te komen. Het is fijn als een verwant daarbij dan helpt.

Aangegeven wordt dat voor de verwant soms ook een vertegenwoordiger wordt geleverd.

Zowel de cliënt als diens vertegenwoordiger hebben recht op een vertegenwoordiger. Het is evident dat bij tegenstrijdige belangen de wet prevaleert.

Hoe is de bekendheid, toegankelijkheid en zichtbaarheid van de CVP te vergroten?

Er worden locaties bezocht. Maar om cliënten te kunnen bereiken zijn ook medewerkers en verwanten nodig.

Vanuit de CFA wordt gesteld dat een verwant soms de spreekbuis is van de cliënt, zeker als de cliënt minder in staat is om voor zichzelf op te komen. Het is verstandig om op locaties, zeker daar waar verbaal minder sterke cliënten wonen, ook het verhaal met verwanten te delen en met elkaar in gesprek te gaan over medezeggenschap. Dat werkt beter dan het geven van een presentatie.

Lenny kan zich voorstellen dat met een verwantenbijeenkomst de bekendheid over het werk van een CVP inderdaad te vergroten zou zijn. Zij neemt dit punt mee naar het gesprek dat met de managers gepland staat.

Lenny vervolgt dat naast het op de hoogte brengen van verwanten, het ook zaak is om voorlichting te geven aan medewerkers. Zij en wij staan in ons werk niet tegenover elkaar, we doen verschillende dingen, dat moet duidelijk zijn. De CVP gaat niet over de

inhoud van de zorg, maar hoe is in een kwestie een procedure geweest en was dat in lijn met de rechten vanuit de wetgeving? De oplossing ligt eigenlijk altijd op de werkvloer.

Lenny herhaalt dat de CCA en CFA de jaarrapportage zouden moeten bespreken met de bestuurder, en niet met de CVP. Wat doet Abrona met de soms stevige signalen die in de rapportage zijn beschreven, worden afspraken nagekomen? Het is goed om daar als raad kritische vragen over te stellen.

Uit eigen ervaringen blijkt dat er weinig bekendheid is over de CVP; dat geldt voor cliënten, maar zeker ook voor verwanten.

Het is belangrijk dat de CVP en CVP/WZD goed vindbaar zijn, bijvoorbeeld op het Intranet van de organisatie, door voorlichting, via flyers, et cetera. Het is de taak van de organisatie om die bekendheid te regelen.

Nog niet alle locaties zijn door een de nieuwe cliëntvertrouwenspersonen bezocht; er spelen best veel kwesties bij Abrona. Nu er drie cliëntvertrouwenspersonen zijn, kunnen ze ook meer bezoeken afleggen. Dat zal de bekendheid zeker ook vergroten.

Afsluitend geeft Ernst nog aan dat de reden van dit gesprek ook de toelichting op de rapportage is. Het echte verhaal zit vaak in de waarneming van de CVP, die wordt gemist als er alleen een gesprek is met de bestuurder.

Aangegeven wordt dat er ook een bijeenkomst kan komen met CVP's, bestuurder en vertegenwoordigers van CCA en CFA. Dan hoort ieder hetzelfde verhaal.

Ernst dankt de cliëntvertrouwenspersonen voor hun toelichting en de gegeven aandachtspunten. Volgend jaar ontmoeten we elkaar graag weer, wellicht in een wat andere setting.

#### **4. Herbenoeming lid Raad van Toezicht**

Een CFA-delegatie heeft een prettig gesprek gevoerd met mevrouw Bregje Mollee. Daarin is aangedrongen op regelmatig contact tussen RvT en CFA.

De CCA had het adviesrecht op de herbenoeming van mevrouw Mollee overgedragen aan de CFA. De door de CFA opgestelde brief met een positief advies over de herbenoeming, wordt verzonden.

#### **5. Conceptnotulen CFA-vergadering d.d. 6 juli 2023**

De conceptnotulen van de vergadering van 6 juli 2023 worden vastgesteld.

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

Ernst licht de inhoud van onderstaande bijeenkomsten toe. Wilma informeert naar het onderwerp op 20 september.

De ontmoeting met de Raad van Toezicht gaat meestal over een wat breder thema. Het is zinnig en prettig, ook voor nieuwe CFA-leden, om in breder verband binnen Abrona kennis te maken.

- 20-09-2023 15.00-16.30 uur Themabijeenkomst: Alie, Ernst, Gerda, Ron, Thea
- 06-12-2023 15.00-16.30 uur Themabijeenkomst: Alie, Ernst, Gerda, Ron
- 12-10-2023 12.00-15.00 uur Ontmoeting RvT/MT/CCA/CFA/OR: Gerda, Alie, Ron

#### **7. Ingekomen stukken**

- In de mail van Toke over de CFA-brief inzake de Kanslijnen, stelt zij voor om de brief met elkaar te bespreken tijdens de eerstvolgende vergadering. Notulen hebben echter geen formele status en dit is voor de CFA een belangrijk onderwerp. De CFA agendeert de brief en mail in elk geval in de eerstvolgende vergadering.

#### **8. Rondvraag**

- De CFA is vanavond geïnformeerd over de zorgen die er zijn rond personeel en financiën. Het kan niet zo zijn dat deze zorgen teveel op het bordje van de cliënt

worden neergelegd. We moeten dit daarom ook als aandachtspunt meenemen in de gesprekken die lokaal plaatsvinden, en er van onderaf aandacht voor vragen.

- Het secretariaat verzorgt een attentie voor Gerda Klokke.
- Op de vraag van Ernst naar de ervaringen van de kandidaat-leden wordt geantwoord dat de onderwerpen erg interessant zijn, er veel informatie wordt gegeven, maar men wel een kennisachterstand heeft.

Ernst geeft aan dat men zich zeker de tijd moet gunnen om de materie eigen te maken. Naast de reguliere CFA-vergaderingen, zijn er ook werkgroepen waar CFA-leden zitting in hebben. Met oog voor ieders mogelijkheden (en beperkingen qua werk), worden zoveel mogelijk taken over de CFA-leden verspreid.

De gang van zaken is dat na drie vergaderingen wederzijds het besluit wordt genomen om toe te treden.

## 9. Sluiting

Ernst dankt ieder 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)	Wilma	