

Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 14 november 2023

- Aanwezig:** Ernst Blankestijn (voorzitter), Ron van Dort, Alie Maas, Robert de Ruijter, Thea van Schaik
- Gasten:** Toke Piket, voorzitter raad van bestuur (agendapunt 2)
Kenneth de Boer, coach CCA
Anita Aarnink, Mattie Schreuders (agendapunt 4)
- Afwezig:** Gerda Klokke, Ron Ebing
- Verslag:** Wilma Hoolhorst

1. Opening en vaststellen van de agenda

- Ernst heet ieder welkom en meldt de berichten van verhindering.
- Toke en Robert stellen zich aan elkaar voor. Robert heeft een zus die sinds 1988 op Faros woont; deze locatie is tijdelijk verhuisd naar Veldhof. Robert is lid van de lokale familieraad van Faros en overweegt ook zitting te nemen in de CFA. Toke werkt sinds september 2019 met veel plezier als bestuurder bij Abrona. Toke is graag bereid om een keer nader kennis te maken. Via het bestuurssecretariaat kan daar een afspraak voor worden gemaakt.

2. Overleg met Toke Piket, voorzitter raad van bestuur

2.1. *Wie Betaalt Wat (Productdefiniëring)*

De CFA bespreekt vanavond uitgebreider over de nog openstaande punten uit de productdefiniëring. Morgen komt de CCA/CFA-werkgroep *Wie Betaalt Wat* bijeen. Toke vraagt aandacht voor de aanvullende mail die Dennis Kragten hierover nog heeft gestuurd. Abrona heeft met de CCA en CFA een zeer langdurig en zorgvuldig proces gevoerd over de productdefiniëring. Het zou mooi zijn om nu tot een afronding en een 'go' te komen.

Toke heeft ook in de VGN aandacht gevraagd voor de tarieven/productdefiniëring. Heel veel organisaties in de Gehandicaptenzorg blijken hiermee te worstelen. In VGN-verband zal daarom ook worden bekeken of er een uniforme, landelijke tarievenlijst kan komen.

2.2. *Implementatie lokale medezeggenschapsregeling*

Vandaag is aan de CFA nog een voorstel gestuurd voor een aanpak rond de implementatie van de lokale medezeggenschap.

Kenneth licht toe dat alle lokale raden instemmingsrecht hebben op de lokale regeling. Dat proces moet zorgvuldig worden doorlopen, goede communicatie vooraf is daarbij uiteraard van belang. Alle teamleiders moeten de regeling lokaal eigenlijk gelijktijdig bespreken.

Kenneth geeft volgende week een presentatie aan de teamleiders. Het is de bedoeling dat alle lokale regelingen dan in het voorjaar van 2024 ondertekend zijn.

Vraag aan de CFA is of deze raad gezamenlijk met de CCA een 'aanbevelingsbrief' wil schrijven die de teamleiders kunnen bespreken met de lokale raden. Kenneth wil een voorzet voor een dergelijke brief maken en is ook in overleg met de afdeling Communicatie om het hele proces zo helder mogelijk te laten verlopen.

Over het voorgenomen proces heeft Kenneth contact gezocht met het Landelijk Steunpunt Raden (LSR). Zij steunen de voorgestelde aanpak.

Kenneth geeft aan dat hier om een lokale aangelegenheid gaat; de teamleider kan dan ook het gesprek aangaan met de lokale raad. De verwachting is dat een goede onderbouwing daarbij volstaat. Mocht een bijeenkomst, zoals dat de CFA aanvankelijk voor ogen stond, alsnog wenselijk zijn dan kan dat uiteraard.

In dit verband wordt opgemerkt dat het van belang is dat cliënten zich meer bewust worden van hun rechten en van medezeggenschap. De uitvoering daarvan zou, daar waar geen lokale raad is, ook in een huiskameroverleg of tafelgesprek tot stand kunnen komen.

Kenneth beaamt dat medezeggenschap zeker ook laagdrempelig moet worden ingezet. Een informeel en goed contact tussen teamleider, cliënten en verwanten, heeft een positief effect op het totstandkomen van medezeggenschap. Kenneth kan in dat proces waar nodig hulp bieden. Het is de taak van de teamleider er alles aan te doen om op een locatie medezeggenschap te faciliteren.

Als er echt geen medezeggenschap van de grond komt en een meerderheid van de cliënten op een locatie instemt met de lokale medezeggenschapsregeling, kan die op die manier ook gaan gelden. Een afvaardiging van de CCA en/of CFA kan daarbij misschien ook helpend zijn.

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat er op de locaties verschillend met medezeggenschap wordt omgegaan. Communicatie naar alle verwanten is dan ook van belang.

Toke geeft aan dat de implementatie daarom ook via de regiomanagers en teamleiders verloopt. Als er ergens geen raad is zullen er alternatieven gezocht moeten worden.

Kenneth vult aan dat medezeggenschap op alle locaties, in welke vorm dan ook, wel de doelstelling blijft voor 2024. Over goede en begrijpelijke communicatie is hij in gesprek met de afdeling Communicatie.

Ernst geeft nog aan dat een voorstel over budgetten voor lokale raden morgen met de CCA wordt besproken. Daarna wordt het voorstel aan Toke gestuurd.

2.3. Begroting 2024

Toke vertelt dat conceptbegroting en jaarplan 2024 op 21 november nog in het MT worden besproken en op 29 november en 6 december in de financiële commissie worden gedeeld met de raden.

Er worden op dit moment drie scenario's doorgerekend. Een financieel positief scenario voor volgend jaar is nog niet in beeld. Bij de collega-organisaties in VGN-verband spelen dezelfde problemen. Het handen en voeten geven aan veranderingen in de zorg zal voor onze sector volgend jaar een heel belangrijk thema zijn.

In dit verband wordt opgemerkt dat een onderzoek naar activiteiten die ten koste gaan van zorgtijd (zoals administratie) mogelijk ook inzicht geven.

Toke geeft aan dat we vanuit wet- en regelgeving inderdaad heel veel moeten vastleggen, dat is een gegeven. Dingen daarin anders doen is echter best ingewikkeld. Helder is wel dat de vooruitzichten op de arbeidsmarkt duidelijk maken dat we echt stappen moeten gaan zetten om de zorg met elkaar te veranderen.

Ernst bedankt Toke voor haar bijdrage, waarna zij de vergadering verlaat.

3. Kennismaking met Kenneth de Boer, coach CCA

Kenneth vertelt over zijn uitgebreide werkervaring in de zorg. Hij heeft ook landelijk advies en scholing gegeven over medezeggenschap. De functie van coach CCA sluit daar mooi op aan, Kenneth staat nu weer wat dichterbij de cliënten en dat bevalt hem goed. Met de CFA wil Kenneth graag enkele punten bespreken. Zo wil de CCA voor 2024 een jaarplan opstellen. Mogelijke onderwerpen zijn HFS, vastgoedbeleid, kanslijnen, medezeggenschapsregeling, communicatie naar cliënten en verwanten, het Kwaliteitskompas, triple C. Over triple C is een implementatieplan aan de OR gepresenteerd. Kenneth adviseert CCA en CFA om dit onderwerp ook op de agenda te zetten, het gaat immers om de cliënt, diens naaste, verwant en/of wettelijk vertegenwoordiger. Kenneth zou over de genoemde focuspunten graag een verbinding leggen tussen de CCA en CFA, zodat beide raden elkaar kunnen versterken. Het kan helpend zijn als Kenneth regelmatig aanschuift bij de CFA-vergaderingen.

Ernst antwoordt dat de CFA zeker wil samenwerken. Via werkgroepjes kunnen onderwerpen waar mensen affiniteit mee hebben dan worden opgepakt. De CFA kan zich voorstellen dat ook de OR hierbij aansluit, zodat de raden als collectief op bepaalde zaken kunnen focussen.

Een onderwerp dat de CFA nog bezighoudt is het doelgroepenbeleid. Dat is nog niet aan de CCA en CFA aangeboden. Ernst en Ron zullen de bestuurder hier schriftelijk naar vragen, temeer daar dit onlosmakelijk is verbonden met het Strategisch VastgoedPlan, dat binnenkort wordt besproken.

4. Kwaliteitskompas

Ernst heet Anita Aarnink en Mattie Schreuders welkom. Dennis Kragten heeft zich vanwege vreugdevolle familieomstandigheden afgemeld. Ieder stelt zich kort even voor.

Het Kwaliteitskompas is een lijvig document dat qua taalgebruik niet gemakkelijk te begrijpen is. Er is overigens wel een samenvatting in eenvoudiger taal beschikbaar. Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat het proces om tot een Kwaliteitskompas (voorheen Kwaliteitsrapport) te komen, tijdrovend is. Hoe zorgt Abrona ervoor dat dit op lokaal niveau gaat leven? Enkele CFA-leden geven aan er op de locatie van hun verwant nooit iets over te hebben gehoord.

Mattie vertelt dat het Kwaliteitskompas het landelijke kwaliteitskader in de gehandicaptenzorg is dat is opgebouwd uit de bouwstenen: individuele zorg aan cliënten (hoe ervaren cliënten en verwanten die), ervaringen van cliënten (hoe tevreden zijn zij over de zorg van Abrona), professionaliteit van medewerkers (voelen zij zich voldoende bekwaam), en verantwoording. Voorheen verscheen er elk jaar een kwaliteitsrapport, dat is met het Kompas nu veranderd naar eens per twee jaar.

Voor teams zijn handreikingen gemaakt om de bouwstenen binnen de locatie te bespreken. Daar moet vooral de informatie vanuit de cliënt en verwant worden opgehaald. Hoe wordt men betrokken bij het ondersteuningsplan, staan cliënt en verwant achter de inhoud daarvan, zijn te stellen vragen.

Het wordt jammer gevonden dat er in de praktijk zo weinig van wordt gezien. Hoe wordt geborgd dat wat is neergezet ook daadwerkelijk wordt gebruikt?

Mattie geeft aan dat terug is te zien dat teams met de verbeterpunten uit de kwaliteitsrapporten aan de slag zijn gegaan, zoals via het opnemen ervan in de jaarplannen. Misschien is daarbij onvoldoende aandacht geweest voor de communicatie erover met cliënten en verwanten.

Het jaarplan van de locatie bevat belangrijke punten zoals een gezonde leefstijl, participatie etc. Verbeterpunten uit het Kwaliteitskompas moeten daarin opgenomen worden en op de concretisering daarvan moet controle zijn. Het delen van jaarplannen zou helpend kunnen zijn, maar dat gaat niet vanzelf. Voorkomen moet worden dat ieder het wiel zelf uitvindt.

Anita vraagt met wie het jaarplan dan gedeeld zou kunnen worden.

Aangegeven wordt dat teams met elkaar in gesprek kunnen gaan, "hoe doen jullie dat nou"?

De informatie die daaruit naar voren komt kan breder in de organisatie worden gedeeld. Mattie stelt dat er jaarlijks veel input komt uit de langdurige zorg, de maatschappelijke ondersteuning en uit participatie. Het Kwaliteitskompas begint duidelijk in de genen van de medewerkers te zitten; er gebeurt veel op dat gebied op de locaties. Vraag die wel overeind blijft is hoe we kunnen zorgen dat verwanten meer betrokken worden en zich meer betrokken voelen?

Alie heeft op de locatie van haar dochter rond het Kwaliteitskompas een vragenlijst gekregen en ingevuld. De vragen waren soms best ingewikkeld en als men eigenlijk vindt dat het wel goed gaat is men minder geneigd om daar echt tijd voor te maken. De vragen zijn op zich goed gesteld; het is jammer dat dan niet iedereen wordt bereikt.

Anita noemt dat een andere vorm van bevragen misschien wel beter is, zoals themagesprekken voeren op een locatie. Informele zorg wordt een steeds belangrijker onderwerp. Daarbij gaat het ook over kwaliteit en verantwoordelijkheden. Het lokaal voeren van gesprekken kan dan mogelijk voor beweging zorgen. Wellicht wordt het aantrekkelijker als iemand met een boeiend verhaal op de locatie wordt uitgenodigd.

Verwanten hebben soms ook meer behoefte aan contact met andere verwanten, zodat herkenbare zaken die op een locatie spelen met elkaar kunnen worden gedeeld en het vervolg samen kan worden opgepakt. Maar hoe organiseer je versterking van de lokale betrokkenheid? Voor veel cliënten en verwanten is Abrona, en zijn de regio's abstract en ver weg, de eigen locatie is 'de wereld'.

In de Gehandicaptenzorg gaven verwanten soms ook letterlijk de zorg voor hun kind, broer of zus, uit handen aan de zorgorganisatie. Nu moeten we weer verbinding maken, dat kan lastig zijn, maar is wel noodzakelijk.

Anita stelt dat verwanten echt belangrijk zijn; Abrona moet daar meer op gaan inzetten en we hebben daarin echt een opgave met elkaar. Input vanuit de CFA hoe we daar snel vorm aan kunnen geven, is zeer welkom.

Opgemerkt wordt dat het hier om twee zaken lijkt te gaan: hoe kunnen we met andere verwanten in contact komen om ervaringen uit te wisselen, en hoe slijpelt wat met het Kwaliteitskompas wordt beoogd door naar de locaties zodat betrokkenen daar er wat van merken?

Op de locatie wordt aangegeven dat zorg die niet in het ondersteuningsplan staat, niet wordt gegeven. Het ondersteuningsplan is drastisch ingekort ten opzichte van de vorige versie. Voor de bespreking ervan wordt één uur per jaar ingepland. Om voldoende recht te doen aan kwaliteit zou dit een veel intensiever proces moeten zijn tussen cliënt, verwant en medewerkers.

Triple C en het Kwaliteitskompas zijn als begrip voor verwanten minder belangrijk, maar zouden ervaren moeten worden in de manier waarop op de locatie de zorg aan een familielid wordt gegeven.

Mattie vindt dit goed verwoord; dit geeft antwoord op een van de vragen die in bouwsteen 1 van het Kwaliteitskompas wordt gesteld. Naar deze input zijn we op zoek.

Anita en Mattie worden bedankt voor hun bijdrage aan de vergadering. Duidelijk is weer geworden dat het gesprek met elkaar aan blijven gaan de bron is van verbinding en betrokkenheid.

Anita zal de vereenvoudigde versie van het Kwaliteitskompas nog aanleveren.

5. Voortgang Productdefiniëring

De bestuurder heeft aan de CCA en CFA een voorstel over de productdefiniëring gestuurd met de intentie om tot een afronding te komen van nog openstaande punten. Morgen komt de CCA/CFA-werkgroep Wie Betaalt Wat bijeen.

De onderwerpen die daar besproken worden:

- Wassen/drogen met apparatuur van Abrona: het voorstel van Abrona is om hier € 13,87 per maand voor in rekening te brengen als bijdrage in de kosten voor aanschaf, afschrijving en reparatie van wasapparatuur.

Aandachtspunt is dat Abrona de waskosten van platgoed (bed-, bad-, en keukentextiel) dat door cliënten zelf is aangeschaft wil doorberekenen, en de waskosten van platgoed dat Abrona least/huurt van Cleanlease wel voor zijn rekening neemt. Zorginstituut Nederland stelt dat Abrona hiermee niet juist handelt.

De CFA wil over een jaar evalueren of deze bijdrage een reële en bestendige is, die niet snel wordt verhoogd.

Aangegeven wordt nog dat Abrona hiermee terugkomt op een eind 2021 gemaakte afspraak in een afgeronde instemmingsvraag. De CFA zal er alert op zijn dat dit niet weer gebeurt.

- Verzekeringen: Het voorstel voor een collectieve WA- en inboedelverzekering voor cliënten wordt reëel gevonden. Cliënten houden de mogelijkheid om zelf verzekeringen af te sluiten.
- Medisch noodzakelijk taxivervoer: De Wlz stelt dat Abrona medisch vervoer wel moet *regelen* maar niet *betalen*. De zorgverzekering of een gemeentelijk vangnet bieden cliënten mogelijk een vergoeding; niet alle instanties hanteren echter dezelfde regels.
- Voedingsbudget: Dit budget wordt voor 2024 verhoogd naar € 9,35. Dit tarief geldt zowel voor het persoonsgebonden, als voor het groepsgebonden budget. Er wordt geen informatie gegeven of locaties op dit moment wel uitkomen met het budget. Dat is voor de CFA relevante informatie.
Naar aanleiding hiervan wordt opgemerkt dat van verschillende kanten signalen worden gehoord over leverancier HFS. Er worden goede maaltijden verstrekt, maar bij het leveren van boodschappen gaat er nogal eens wat mis. Kenneth weet dat klachten over HFS goed worden geregistreerd en medewerkers betere instructies krijgen.
In het aangeboden document wordt niet terug gezien dat – als boodschappen doen een leermoment voor een cliënt betekent – hiervoor een reguliere supermarkt mag worden bezocht.
- Noodzakelijke voetzorg (eelt, likdoorns verwijderen etc.): Duidelijk is geworden dat deze voetzorg lang door cliënten/verwanten is betaald, terwijl Abrona dat had moeten doen. Er is informeel vernomen dat tot restitutie zal worden overgegaan. De CFA zal hier in zijn brief aan de bestuurder nog op aandringen.

6. Versterken lokale medezeggenschap

De CFA heeft een brief opgesteld waarin aandacht wordt gevraagd voor de budgetten van lokale raden, zoals die er voorheen waren. Nu daarover onduidelijkheid bestaat, ontstaan er discussies met teamleiders.

Deze brief wordt gedeeld met de CCA, zodat er zo mogelijk een gezamenlijke reactie naar de raad van bestuur kan worden gestuurd.

7. Vergaderoverzicht 2024

Het vergaderoverzicht 2024 wordt vastgesteld. De vergaderverzoeken zullen worden verzonden.

8. Conceptnotulen CFA-vergadering 10 oktober 2023

Een tekstuele opmerking wordt verwerkt, waarmee de notulen zijn vastgesteld.

9. Wie woont wat bij?

- Sessie CCA/CFA/OR met Toke Piket, Erik van Gelder en Dennis Kragten over het Strategisch VastgoedPlan resp. de Kanslijnen (22 november van 14.30-16.30 uur): Op dit moment hebben zich aangemeld Ron E., Ron v.D. en Robert.
- Ontmoeting RvT/MT/CCA/CFA/OR (6 december van 15.00-16.30 uur): Op dit moment hebben zich aangemeld Alie, Ernst, Gerda, Ron v.D., Robert (en Thea indien mogelijk).

10. Ingekomen stukken

In de notulen van een van de lokale raden staat dat begeleiders van een andere zorgorganisatie het medicatieadvies van een huisarts, waar de verwant melding van

maakte, niet overnam. Verder komt voor dat een begeleider over een cliënt de huisarts belt, zonder dat dit met de verwant is overlegd. Regel is dat over deze omissies eerst de medewerker wordt aangesproken, en zonder bevredigende uitkomst wordt opgeschaald naar teamleider of manager.

Als dit soort voorvallen op meerdere plaatsen voorkomen is het goed hier Kenneth over te informeren. Lokale input is belangrijk.

Verder valt op uit notulen van lokale raden dat communicatie vanuit Abrona regelmatig beter kan. Zo hebben medewerkers soms verschillende ideeën over het beknoptere ondersteuningsplan. Dat er geen handtekening meer is vereist, betekent niet dat er geen bespreking meer met de contactpersoon plaatsvindt, tenzij de cliënt daar zelf voor kiest.

11. Rondvraag

- De werkgroep formele/informele zorg is weer bijeen geweest. Over informele zorg komt geen implementatieplan; het wordt in de dagelijkse gang van zaken steeds verder opgepakt, zoals bij de ondersteuningsplanbespreking of het Kwaliteitskompas. Het is in elk geval een mooi lokaal gespreksonderwerp dat in het jaarplan van de locatie nader wordt uitgewerkt.
- Ron heeft contact gehad met de NZA over de afwezigheidsdagen. Hij wordt hier nog over teruggebeld/gemailed.
- Een webinar over de juridische aspecten van scheiden/wonen van zorg is door Ron bijgewoond. Aanvullende informatie ontvangt hij nog en zal hij binnen de CFA delen.
- Kenneth vond het fijn dat hij vanavond mocht aansluiten en hoopt op een vervolg. Volgend jaar wil hij ook scholing en training gaan geven aan nieuwe leden van raden. Als de CFA daar behoefte aan heeft, hoort hij dat graag.

12. Sluiting

Ernst sluit de vergadering.

Nr.	Vergaderdatum	Onderwerp	Actie	Gereed
1	27-10-2022	N.a.v. presentatie participatiecoaches: Ernst informeert bij Toke naar financieringsstroom wonen/dagbesteding	Ernst	
2	14-11-2023	Brief bestuurder over doelgroepenbeleid	DB/CFA	
3	14-11-2023	Vergaderverzoeken 2024 worden verzonden	Wilma	