



## Notulen van de vergadering van de CFA d.d. 14 januari 2025

- Aanwezig:** Ron Ebing (secretaris), Gerda Klokke, Alie Maas, Robert de Ruijter (voorzitter), Thea van Schaik
- Afwezig:** Odette Owen
- Gasten:** Toke Piket (agendapunt 2, 4 en 5)  
Erik van Gelder, manager Vastgoed, Facilitair & Inkoop, en Charlotte Hulstaert, teamleider Facilitair (agendapunt 4)  
Kenny Blanken, regiomanager Zuidwest (agendapunt 5)
- Verslag:** Wilma Hoolhorst

### 1. Opening en vaststellen van de agenda

Robert opent de vergadering en heet allen welkom. De agenda wordt conform voorstel vastgesteld.

### 2. Onderwerpen te bespreken met bestuurder

- Toke wenst ieder een goed en gezond 2025!
- In december zijn er in 't Lichtpunt twee mooie Kerstmarkten geweest; er waren enthousiaste reacties. Veel collega's, ook uit de regio, hebben elkaar daar ontmoet. Ook de CFA vond de verbindende opzet, met taken voor MT-leden, geslaagd.
- Project Vernieuwend Verantwoorden: Dit al lang lopende landelijke project, heeft als doel om de administratieve belasting in de zorg terug te brengen. Toke wil graag een keer met de CFA delen wat dit project beoogt en hoe Abrona daarmee aan de slag wil gaan. Uit onderzoek blijkt dat we in de zorg 36% van de tijd bezig zijn met administratie, dat moet worden teruggebracht naar maximaal 20%. Wat is zinvolle en noodzakelijke registratie, is daarbij de vraag. Dit is een mooi onderwerp om met de CFA te bespreken, waarbij het eerst gaat om het geven van informatie over wat er landelijk speelt. Mogelijk zouden er zich op onderdelen advies- of instemmingsvragen kunnen aandienen. Het heeft de voorkeur van Toke om dit in een fysieke bijeenkomst te bespreken. De CFA heeft op 30 april de eerste gepland. Toke vraagt Pascale of dat een geschikt moment is. Als eerder de voorkeur heeft, doen we het toch digitaal.
- Terugkoppeling vaccinatieronde Sterrenberglaan 70: Naar aanleiding van het signaal van de CFA heeft Toke nagevraagd hoe het vaccinatieproces is verlopen. Er is geconstateerd dat door een tekort aan verpleegkundigen niet alles goed is gegaan. Voor geheel Abrona wordt nu opnieuw naar het proces gekeken. Toke dankt de CFA voor dit signaal en hoort het graag als men volgend jaar in algemene zin rondom de vaccinaties zaken ziet die beter kunnen.  
De vraag of er dan ook wordt gekeken naar het proces van toestemming geven, neemt Toke mee, evenals de tip om doktersassistentes in te zetten.  
De CFA vult nog aan dat belangrijk is dat er een bij elke locatie passend draaiboek wordt gemaakt, over de uitvoering, communicatie (over de influenza-, corona- én hepatitis B-vaccinatie) en toestemming.  
Toke neemt de input van de CFA mee naar de manager Behandeling & Expertise en informeert de CFA als het proces is verbeterd.
- Terugbrengen themabijeenkomsten van vier naar twee per jaar: De CFA kan zich hier in vinden.
- Stand van zaken werving nieuwe bestuurder: Afgelopen vrijdag zijn de eerste gesprekken gevoerd. Eind deze week volgt een tweede ronde. Er wordt dan minimaal één kandidaat voorgedragen aan de Raad van Toezicht. Met die kandidaat volgt een aantal gesprekken, zo ook met het DB van zowel de CCA als de CFA. Toke heeft er vertrouwen in dat beide raden met een goed gezamenlijk advies zullen komen.
- Stand van zaken cliëntdossier ONS van Nedap: Toke vertelt dat we op schema liggen. Om administratieve handelingen van zorgmedewerkers te beperken, kiest Abrona voor een niet detaillistisch standaardpakket. De verwachting is nog steeds dat er per 1 april kan worden overgegaan naar ONS.

Alie had nog wat vragen aan Ron gestuurd, die hij in de Projectgroep Cliëntportaal van ONS zal stellen.

- Wijziging overlegstructuur CFA 2025: De CFA heeft besloten meer aan te sluiten bij de CCA-vergaderingscyclus, gaat vanaf nu maandelijks vergaderen en last een zomerreces in van twee maanden. Daarnaast is er een maandelijks interne CFA-vergadering. De speerpunten van de CFA moeten samenvallen met het jaarplan van Abrona en het eerder besproken strategiedocument DIN (Doelen Inspanningen Netwerk).

Toke zou zes keer bij de vergaderingen willen aansluiten. Als de CFA MT-leden te gast heeft, is zij daarbij ook graag aanwezig, zodat zij beter de verbinding in de organisatie kan maken.

Robert geeft aan dat zij van harte welkom is. De vergaderingen zullen voortaan twee uur duren. In het eerste uur kunnen specialisten of andere gasten uitgenodigd worden, het tweede uur is een inhoudelijke CFA-vergadering.

Het aantal van tien lijkt Toke wel wat veel. Zij hecht veel waarde aan goede medezeggenschap maar elke vergadering vraagt ook wat in tijd, aandacht en geld van secretariële ondersteuning; het is goed om de grenzen daarin te bewaken.

Robert geeft aan dat het vooral zal gaan om 'anders doen' en niet zozeer om 'meer doen'. Er wordt nu tussen de vergaderingen door veel van de CFA gevraagd. Door gestructureerder en efficiënter te vergaderen zal de CFA minder tijd kwijt zijn.

Tijdige aanlevering van stukken is daarbij een voorwaarde.

Toke spreekt de wens uit om zaken vooral ook in onderling vertrouwen te doen; we doen allemaal enorm ons best, hebben veel kennis, willen op zoek naar verbeteringen, maar moeten elkaar niet overbelasten, bijvoorbeeld door een grote hoeveelheid vragen te stellen.

Ron stelt dat de CFA ook een controlerende rol heeft en in de praktijk blijken zaken, zoals rond schoonmaak, minder goed geregeld te zijn dan de theorie doet vermoeden. Daar kritische vragen over stellen is ook een taak van de CFA.

- Regionale verklaring VGU inzake schijnzelfstandigheid: Met handhaving van de wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie) wil de overheid een einde maken aan schijnzelfstandigheid bij ZZP'ers. De zorgorganisaties binnen de VGU willen geen boetes betalen; er is daarom een plan van aanpak om de inzet van ZZP'ers af te bouwen. Dit zal ook de cliëntondersteuning gaan raken, er zullen andere mensen komen.

Robert benadrukt dat het essentieel is om de lokale medezeggenschap tijdig mee te nemen. Hij merkt dat er op locaties met medezeggenschap en verwanten weinig communicatie is over versneld veranderen.

In de praktijk gaat het bij versneld veranderen veelal over de vraag wat verwanten kunnen overnemen en om een taakherschikking van medewerkers. Het stellen van meer grenzen gaat soms ten koste van de kwaliteit van leven van cliënten, zoals het omgaan met verjaardagen.

Toke heeft ruim een jaar geleden een brief geschreven aan alle contactpersonen. Misschien is het een idee om dat nog een keer te doen. Robert denkt dat dit een mogelijk communicatiemiddel is; in gesprek gaan met verwanten is belangrijker.

### **3. Jaarplan Abrona 2025**

In het jaarplan 2025 en de DIN staan een aantal zaken die ook aandacht van de CFA zullen vragen; een tijdsplanning wordt daarbij gemist. De CFA ontvangt daarom graag een aan het jaarplan en de DIN gekoppelde tijdsplanning. Toke komt hier bij de CFA op terug.

### **4. Brandveiligheid / schoonmaakwerkzaamheden**

Robert heet Charlotte Hulstaert en Erik van Gelder welkom en bedankt hen voor de uitvoerige beantwoording van de vragen van de CFA.

Erik krijgt het woord en geeft aan dat brandveiligheid en calamiteiten brede onderwerpen zijn. Abrona heeft veel op dat gebied, maar niet alles staat beschreven. Een projectteam is op dit moment aan de slag om alles goed in procedures vast te leggen. Zowel het uitzetten van richtlijnen, als het beleggen van verantwoordelijkheden krijgt aandacht.

HR verzorgt trainingen en VF&I heeft een rol bij bijvoorbeeld brandmeldinstallaties (BMI), blusmiddelen en ontruimingsoefeningen. Locaties hebben ook een eigen verantwoordelijkheid.

Desgevraagd geeft Erik aan dat Abrona een medewerker in dienst heeft (Eric Snijder, adviseur gebouwveiligheid) die ontruimingsoefeningen op de locaties organiseert, hij neemt daar door hoe de BMI werkt, et cetera. Eric houdt bij welke medewerkers deelnemen aan trainingen en instructies, maar de teamleider is verantwoordelijk dát de medewerkers deelnemen.

Op de vraag of het kan dat er in een dienst geen BHV'er op een locatie is, antwoordt Erik dat dit in theorie zou kunnen, zeker op locaties waar veel uitzendkrachten werken. Vorig jaar zijn nogal wat mensen uit het dienstencentrum opgeleid tot BHV'er. Op Sterrenberg is daardoor een groot kernteam BHV ontstaan. Als er ergens in de wijk alarmering is, dan gaan ook de mensen uit het dienstencentrum naar die locatie. In de nachtdienst is er altijd BHV-dekking, daar wordt op geroosterd.

Een van de CFA-leden heeft een keer brand meegemaakt op de locatie bij haar verwant; alle hulpdiensten waren snel ter plaatse, er is toen goed gehandeld.

Terugkomend op het project om verbeteringen rond veiligheid te realiseren, geeft Erik aan dat aan een specialistisch bureau is gevraagd om met Abrona mee te kijken bij het finetunen van onze crisisorganisatie: voldoen aan alle wet- en regelgeving, zorgen voor inbedding in de organisatie, en verantwoordelijkheden beleggen. We kijken ook risicogestuurd naar brandveiligheid, soms zijn wettelijke kaders niet voldoende voor onze cliënten.

Erik werkt in dit projectteam samen met collega's Peter Edelman en Luc van Gent. Het is de verwachting dat het een half jaar vraagt om alles goed op te zetten.

Opgemerkt wordt dat, nu Abrona meer overgaat naar huren, de verantwoordelijkheden van de verhuurder ook inzichtelijk moeten zijn en dienen te worden nageleefd.

De vraag wordt gesteld of de BHV'er op de locatie verantwoordelijk is voor praktische zaken zoals het gebruik van stekkerdozen in de appartementen. Erik antwoordt dat de BHV'er tijdens de training hoort waar hij op moet letten en zorgt dat hij weet waar de brandblussers hangen, bekend is met de vluchtplattegrond en weet of bijvoorbeeld gebruikte kerstverlichting veilig is. In de training (1<sup>e</sup> keer een dag, daarna halve dag herhaling) worden aandachtspunten genoemd. Er is echter ook een privéruimte van cliënten, dat is wel eens lastig. Centraal ingekochte stoffering bijvoorbeeld is brandvertragend, maar cliënten schaffen ook zelf spullen aan, daar is niet altijd zicht op. Tot slot wordt over het onderwerp veiligheid nog gevraagd naar noodpakketten, zoals de overheid ons allen adviseert. Toke zegt dat dit hier voor heel Abrona beleid voor komt.

De CFA heeft ook veel vragen gesteld over schoonmaak. Op dit moment heeft Abrona met de schoonmaakdienst accountgesprekken, er zijn metingen, terugkoppeling door teamleiders aan de facilitair coördinatoren over klachten, et cetera.

Opgemerkt wordt dat het uitgangspunt is 'wat de cliënt zelf kan doet hij zelf, bij wat hij niet kan krijgt hij ondersteuning'. In de praktijk werkt dit niet zo, de begeleiders hebben daar geen tijd voor en de professionele schoonmakers maken vaak niet goed schoon. Bovendien gebruiken zij regelmatig spullen van cliënten.

Erik geeft aan dat de cliëntenkamers privéruimten zijn, daar kunnen bijvoorbeeld de facilitair coördinatoren niet zomaar naar binnen. Eens in de zes weken is er overleg met de teamleider, daar kunnen klachten worden besproken. Verder zijn er metingen door het schoonmaakbedrijf zelf, maar er wordt ook door onafhankelijke externe organisaties gekeurd. Als doelen niet worden gehaald moeten er correcties plaatsvinden en worden er gesprekken over gevoerd. Het is zaak dat klachten wel gemeld worden. Charlotte en Erik hebben allerlei gesprekken met Gom om klachten aan de orde te stellen.

Als een cliënt ouder wordt of zelf niet meer kan schoonmaken, dan moet dat worden ondergebracht bij Gom of bij de schoonmaker die in dienst is van Abrona.

Robert merkt op dat vanuit de Wlz de instelling de schoonmaak dient uit te voeren.

Charlotte geeft aan dat in het kader van eigen regie, en Triple C wordt gekeken naar wat

de cliënt zelf kan; als zelf schoonmaken niet meer mogelijk is, moet Abrona dat zeker (laten) overnemen.

Robert dankt Charlotte en Erik hartelijk voor hun uitgebreide toelichting.

### **5. Vervolggesprek met Kenny Blanken, regiomanager Zuidwest**

Kenny wordt welkom geheten. Bij zijn vorige bezoek aan de CFA konden niet alle onderwerpen aan bod komen, fijn dat Kenny nu weer wil aanschuiven.

Als eerste punt noemt Robert het in de Wlz genoemde recht op recreatie van cliënten. Dat zou in principe gebudgetteerd moeten worden en besproken met de cliëntenraad. Hoe is dat bij de locaties van Abrona geregeld?

Kenny vindt het belangrijk dat er op locaties activiteiten met en voor cliënten zijn. Het netwerk, de belangrijke ander, speelt daar ook een wezenlijke rol in. Ook vrijwilligers zijn van betekenis, zij wandelen of fietsen met cliënten, of gaan mee met uitjes. Er zijn op locaties mooie voorbeelden van vrijwilligers en broers en zussen die activiteiten voor cliënten organiseren. Dit soort activiteiten onderstreept het belang van het netwerk. Opgemerkt wordt dat in de Wlz wordt aangegeven dat ook middelen voor recreatie in het budget zitten dat de zorgorganisatie van het zorgkantoor krijgt.

Kenny weet dat er een bedrag van 25 euro per client, met een minimum van 250 euro per jaar beschikbaar is om medezeggenschap te stimuleren. Op locaties worden zeker activiteiten georganiseerd, met of zonder eigen bijdrage, maar net zoals dat in het normale leven geldt, zijn de kosten van bijvoorbeeld bioscoopbezoek voor de cliënt zelf. Toke vult nog aan dat Abrona wel een Adviseur Vrije tijd in dienst heeft. Zij ondersteunt locaties om activiteiten te organiseren. De kosten van een zwembadkaartje gaat uit de eigen portemonnee van de cliënt, het ondersteunen en faciliteren doet Abrona.

Er was onlangs nog een groot winterfeest, enige tijd daarvoor was er een sport- en activiteitendag in de wijk Sterrenberg waar alle locaties voor waren uitgenodigd.

Robert stelt dat volgens de Wlz over activiteiten met de cliëntenraad wordt overlegd, waar dat van toepassing is lokaal of centraal.

Kenny vertelt dat medezeggenschap een vast onderdeel is van de A3-gesprekken die hij met de teamleiders voert. Betrokkenheid van raden is essentieel; activiteiten worden in de regel met de cliëntenraad of het huiskameroverleg besproken.

Tweede onderwerp gaat over de toekomst van kleine locaties. Een van de locaties heeft over de voorgenomen sluiting contact gezocht met de CFA.

Vooraf de communicatie lijkt daar niet goed te zijn verlopen.

Kenny vertelt dat deze locatie in de jaren '90 is ontstaan uit een initiatief van twee gezinnen. Zij wilden een bij hun identiteit passende locatie starten. Abrona heeft daar ruimte voor gegeven. In 2018/2019 zijn plannen voor nieuwbouw niet doorgegaan. Uiteindelijk bleek een verlenging van het pand mogelijk voor een periode van ongeveer 7 jaar. Dat is toen aan verwanten meegegeven.

De locatie bestaat uit doorgebroken eengezinswoningen; cliënten hebben een eigen kamer en het samenzijn vindt plaats in de gemeenschappelijke woonkamers.

Zorginhoudelijk is er absoluut niets op aan te merken. Maar er is geen instroom van nieuwe cliënten. Deze huisvesting voldoet niet meer aan de huidige woonwensen.

Het gaat hier om een aantal van 16 cliënten, dat betekent dat er strak moet worden begroot en er geen ruimte is voor leegstand.

De identiteit speelt een belangrijke rol op de locatie. Meerwaarde daarvan is dat er veel vrijwilligers zijn, maar personeel werven is lastig. Ook de geografische ligging en het beperkte openbaar vervoer spelen hierbij mee.

Dit alles heeft gezorgd dat Abrona in het voorjaar in gesprek is gegaan met de betrokkenen op de locatie. Omdat identiteit voor hen zeer wezenlijk is, hebben zij de mogelijkheid gekregen om te kijken naar een andere zorgverlener, met een passende identiteit. Abrona vindt geen 32 cliënten met deze vraag.

Robert vraagt zich af hoe realistisch het is dat Abrona de zoektocht naar een alternatief neerlegt bij een medezeggenschapsraad, die daar eigenlijk niet voor is.

Kenny geeft aan dat een en ander in overleg met de medezeggenschap is gedaan. Toen de familieraad aangaf dat de zoektocht niet goed verliep, heeft Abrona een onafhankelijk procesbegeleider aangeboden.

Vanuit de CFA wordt opgemerkt dat een dergelijke zoektocht niet de taak is van een lokale familieraad. Men gaf op de locatie bovendien aan, dat alle bij de locatie betrokkenen totaal overvallen werden door de plannen.

Toke vindt dat dit een kwestie van de locatie is. Als men het niet eens is met de gang van zaken is de route: naar de teamleider, regiomanager, bestuurder. Als we er dan met elkaar nog niet uitkomen kan men naar de landelijke commissie.

Het is goed dat vanuit de lokale familieraad signalen worden gegeven, en ook dat de CFA die aan de bestuurder meldt, maar klachten horen uiteindelijk bij de bestuurder. Toke pakt die op en nodigt mensen, als men dat wenselijk vindt, uit. In dit verband vertelt zij dat elders een voormalige pgb-locatie is overgegaan naar een zorg in natura-setting. Na aanvankelijke teleurstelling overheerst daar nu tevredenheid.

Op de locatie waar het nu over gaat, probeert Abrona echt de juiste support en ondersteuning te bieden, om tot een goede afronding te komen.

Robert noemt als laatste punt nog de te organiseren regiobijeenkomsten. De CFA zal dat weer oppakken, op de agenda zetten en met de regiomanagers bespreken.

Hierna worden Kenny en Toke bedankt voor hun bijdrage aan de vergadering.

## **6. Informeren / contact achterban**

Op 22 januari is er een bijeenkomst gepland waarop CCA en CFA feedback kunnen geven op de inrichting en inhoud van TIM. Ron sluit aan, Robert laat het nog weten.

TIM kan een goed hulpmiddel zijn voor onderling contact, maar we moeten daarnaast ook elkaars gezicht zien. De CFA krijgt advies- en instemmingsvragen voorgelegd, maar heeft weinig contact met de eigen achterban, die we wel moeten vertegenwoordigen.

Het plan is dan ook om dit jaar de lokale familieraden die er zijn, te bezoeken.

## **7. Afschaffen ondertekening Dienstverleningsovereenkomst**

De CFA heeft veel informatie ontvangen over het afschaffen van de ondertekening op de dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Omdat dit tot minder administratieve lasten leidt voor de zorgmedewerkers, kan de CFA zich hierin vinden.

Robert geeft aan dat er onderscheid is tussen zorg in natura (ZIN) en PGB. Bij ZIN heeft een cliënt een indicatiestelling op basis waarvan het zorgkantoor financiën levert aan de zorgverlener. De laatste heeft de wettelijke plicht om de zorg te leveren. Een DVO, evenals algemene voorwaarden, zijn daar overbodig. Bij een PGB gaan afspraken rechtstreeks tussen de cliënt en de zorgverlener. Dan is het van belang dat die afspraken op papier komen.

De CFA besluit een brief naar de RvB te sturen dat het afschaffen van de ondertekening voor cliënten met ZIN geen probleem is, maar dat dit bij PGB-clieënten anders ligt. Abrona heeft mogelijk geen PGB-locatie meer, maar misschien wel MO-clieënten met een PGB. Voordat de brief wordt verzonden wordt met de CCA afgestemd hoe zij hierin staan.

## **8. Notulen vergadering d.d. 19 november 2024**

De notulen worden met dank vastgesteld.

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

- LSR: digitale bijeenkomst Cliëntenraad en Zorgkantoor 30-1-2025: Alie
- Voortgang TIM/Tapster (feedback op inrichting en inhoud): 22-1-2-25 van 09.45-10.30 uur: Ron en onder voorbehoud Robert
- Adviesgesprek met kandidaat nieuwe bestuurder op 4 februari: Robert en Ron
- Kick off TIM/Tapster 5-3-2025 van 10.00-11.00 uur: Ron
- Werkgroep Vastgoed: 2-4-2025 van 09.15-10.00 uur: Robert, Ron
- Ontmoeting met RvT 20-03-2025, 13.30-15.30 uur: Ron, Robert, Alie
- Ontmoeting met RvT 23-10-2025, 13.30-15.30 uur: ...

## 10. Ingekomen stukken

Ron wordt bedankt voor de goede samenvatting van de ingekomen stukken.

Komen daar actiepunten uit?

- De werkgroep Vastgoed wordt weer geactiveerd.
- CleanLease: Een locatie heeft veel fouten gemeld over de facturering. Als TIM er is kan de CFA hier een enquête naar doen.
- Mee-eten op de groep: Hier zou nog een vervolg op komen. Voor die tijd worden daar nog wat vragen over opgesteld.
- Wat betekent Meerzorg?
- Nieuw functiehuis medewerkers: Alle functieprofielen zijn onder de loep genomen en er komt een nieuw functiehuis. Wat gaat dat betekenen? Onrust bij medewerkers zorgt voor onrust bij cliënten. Over de impact op cliënten zal een schriftelijke vraag aan Toke worden gesteld.
- Versneld veranderen: Het blijft wat stil in de communicatie naar verwanten. Hier wordt een vraag over gesteld aan Toke. Buiten deze vergadering wordt hier per mail verder over afgestemd.
- Alie heeft gevraagd om een gespecificeerde begroting maar die blijkt er niet te zijn. Lokale raden hebben adviesplicht; het is lastig adviseren als je niet precies weet waarover je adviseert.
- GOUD: Vanuit de CFA kan men wel wat handvatten geven over medische/verpleegkundige handelingen; die kennis is nu echt onvoldoende aanwezig bij Abrona.  
In de maartvergadering worden de medewerkers van GOUD in het eerste uur uitgenodigd.
- In het agendaoverleg op 29 januari wordt besproken welke onderwerpen nog meer worden geagendeerd op 17 februari.

## 11. Rondvraag

- Ron vraagt de CFA-leden te willen reageren op het huishoudelijk reglement en op de lijst van de te bezoeken locaties/lokale raden.
- Alie heeft in de CFA-app wat van Kansplus geplaatst over de zorg- en dienstverleningsovereenkomst; dit geeft mogelijk nog aanvullende informatie.
- Gerda heeft aan de lokale familieraad een vraag gesteld over de daar gehouden 'klikjesdag'.  
In dit verband wordt opgemerkt dat gezonde voeding een speerpunt is voor Abrona. Er zou een evaluatie komen over gezonde voeding; wanneer is niet gezegd. Dit onderwerp komt in de februarivergadering op de agenda in het gedeelte met de bestuurder.

## 12. Sluiting

Robert dankt de aanwezigen voor de inbreng en sluit de vergadering om 22.00 uur.