

Bartiméus:

Werkplan cliëntenraad Senioren
Ambulant 2023

Missie en visie

De Cliëntenraad Senioren Ambulant is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan ter behartiging van de algemene en gemeenschappelijke belangen van cliënten van Bartiméus. De Wmcz 2018 geeft de raad daartoe wettelijke bevoegdheid. Daarbij streeft de raad ernaar niet alleen reactief te functioneren, maar ook proactief het nodige in te brengen.

De raad wil een bruggenbouwer zijn, die open, constructief en communicatief te werk gaat om zijn speerpunten in te brengen en zoveel als mogelijk te realiseren.

Daarbij onderschrijven wij de visie van de organisatie waarin gesteld wordt dat ieder mens uniek is.

Doelstelling

De CRSA behartigt en bewaakt binnen de organisatie allereerst de collectieve belangen van de cliënten binnen de doelgroep Senioren Ambulant. Daarbij gaat de aandacht, naast het kritisch volgen van de processen in het reguliere aanbod, ook uit naar het meebewegen van de dienstverlening waar het het verouderingsproces van deze klantgroep betreft. De CRSA pleit voor een zodanige op maat toegesneden ondersteuning dat de cliënt het tot dan geleide leven ook met de visuele beperking zo lang mogelijk kan voortzetten.

Daarnaast zal gedurende het werkjaar met de bewonersraad Senioren van het Henriëtte van Heemstra Huis te Ermelo minimaal twee keer contact worden gezocht.

Samenstelling CRSA

De cliëntenraad Senioren Ambulant bestaat uit zes leden. Het dagelijks bestuur wordt gevormd door Bea Kuiper (voorzitter) en Jan Huybers (vicevoorzitter). Verder hebben bij aanvang van dit werkjaar zitting Ger Blom, Willem van den Brand, Joop van de Pas en Attila van den Berg.

Werkwijze

Met uitzondering van de zomerperiode komt de cliëntenraad maandelijks bijeen voor een onderling beraad en schuift de klantgroep manager Senioren minimaal tweemaandelijks aan voor een overlegvergadering. Ook wordt ter verheldering van voor de raad belangrijke thema's met enige regelmaat de desbetreffende portefeuillehouder uitgenodigd voor nadere toelichting hierop. Verder wordt, als daar aanleiding voor is, een gevraagd dan wel ongevraagd advies uitgebracht aan de klantgroep manager.

Wanneer ons vanuit een andere klantgroep signalen bereiken die vragen om naderonderzoek en/of handelend optreden, zullen deze worden belegd bij de desbetreffende klantgroep behorende cliëntenraad dan wel klantgroep manager.

Dit alles met de intentie constructief bij te dragen aan de optimalisering van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de oudere cliënt die bij de organisatie aanklopt.

Speerpunten

Achterbancontact

Doel

De leden van de raad houden nauw contact met hun achterban met als doel op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de dienstverlening.

Een laagdrempelig contact naar de cliënten is van groot belang.

Middels gesprekken blijven de leden van de raad op de hoogte van de zaken die spelen bij de cliënten 'van vandaag'.

Resultaat

De raad is op de hoogte van wat er leeft binnen de regio van de diverse ambulante locaties en de wijze waarop vraag gestuurd, dus met ruimte voor eigen regie, gewerkt wordt op grond van de hulpvraag van de cliënt.

De opbrengsten van deze communicatie kunnen ook aandachtspunten zijn die boven het niveau van één klantgroep uitstijgen. Waar dat het geval is, neemt de CRSA deze als actiepunten op zijn agenda over en zoekt hij contact met de vertegenwoordigers van desbetreffende klantgroep(en).

Activiteiten

Met enige regelmaat is er het contact met het managementteam Senioren Ambulant.

De leden van de CRSA bezoeken minimaal één keer de hen toegewezen vestiging(en) en hebben daarbij zo mogelijk contact met zowel de achterban als met de managers/medewerkers. Zij zijn daartoe gemandateerd en voldoende gefaciliteerd.

Evaluatie

Binnen de agenda van het reguliere overleg worden middels verslaglegging ervaringen gedeeld en waar nodig uitgediept.

2. Ondersteunende contacten

2.1 Klantgroep manager/Managementteam Senioren Ambulant

Doel

Het overleg met de klantgroep manager heeft tot doel om de gevraagde en ongevraagde adviezen met hem te bespreken. De klantgroep manager kan in de vergaderingen een toelichting geven en ontwikkelingen duiden. Ook wordt er informatie uitgewisseld, waarna de raad schriftelijk advies uitbrengt aan de klantgroep manager.

In een vervolg overleg wordt door de raad terug gekomen op een eerder uitgebracht advies en wordt de klantgroep manager op uitkomsten bevraagd.

Daarnaast zal ter afronding van een van de in dit werkplan opgevoerde speerpunten die klantgroep overstijgend zijn, met de voorzitter(s) van

desbetreffende klantgroep(en) het adviestraject richting de klantgroep manager nader worden afgestemd.

Tenslotte houdt de raad zich het recht voor waar het onderwerpen betreft die buiten de verantwoordelijkheid van de klantgroep manager vallen, een gevraagd dan wel ongevraagd advies uit te brengen richting de Centrale Cliëntenraad dan wel de Raad van Bestuur.

Naast de adviserende functie die veelal als reactie op ontwikkeld beleid plaats vindt, zal de raad zich dit werkjaar proactief blijven opstellen bij de in gang gezette verbetering van de inrichting van het traject van A (aanmelding) naar R (revalidatie) en de verdere implementatie van de casemanager in dit traject.

Resultaat

Het resultaat van de overleggen is dat de raad op de hoogte is van relevante ontwikkelingen en voldoende achtergrondinformatie heeft om de klantgroep manager te adviseren.

Activiteiten

De CRSA en de klantgroep manager hebben minimaal elke twee maanden een overleg. Tussentijds komt de agendacommissie, gevormd door de voorzitter, de vicevoorzitter, de klantgroep manager en de ambtelijk secretaris, nogmaals bijeen. Deze bespreking bepaalt mede de agenda voor het volgende CRSA overleg. De overlegvergaderingen worden genotuleerd door de ambtelijk secretaris.

2.2 Voorzittersoverleg

Gedurende het werkjaar wordt gestreefd om minimaal twee bijeenkomsten te beleggen tussen de voorzitters van de ambulante cliëntenraden van de klantgroepen Kind & Jeugd, Volwassenen en Senioren. Op deze overlegtafel worden de al uitgezette of te verwachten werkzaamheden met elkaar gedeeld. De in gezamenlijkheid opgepakte speerpunten worden tegen het licht gehouden. Waar van toepassing wordt het in te zetten adviestraject in de eindfase met elkaar afgestemd.

2.3 Centrale Cliëntenraad

Bij aanvang van dit werkjaar is helaas de ontstane vacature binnen de Centrale Cliëntenraad na het zich terugtrekken van de voorzitter in november 2021 nog altijd niet opnieuw ingevuld. Na afronding van een begin november 2021 in gang gezette, medezeggenschap brede, evaluatie zal invulling van de huidige vacatures alsnog zijn beslag krijgen.

De CRSA is voorstander van vertegenwoordiging vanuit elke raad. Dat heeft als voordeel dat de lijnen kort zijn en informatie zo nodig snel kan worden gedeeld.

Punten die boven onze aandachtsgebieden uitstijgen, worden overgeheveld naar de overlegtafel van deze raad.

2.4 Contact met het LSR

De cliëntenraad is via de CCR aangesloten bij het LSR (Landelijk Steunpunt cliëntenRaden). De cliëntenraad kan gebruik maken van diensten van het LSR en bezoekt zo mogelijk de jaarlijks door het LSR belegde netwerkbijeenkomst met andere cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg.

3. Advisering

Om een goed advies te kunnen geven is informatie over het betreffende onderwerp onontbeerlijk. De onderwerpen die de leden nu van belang vinden zijn:

3.1 Ervaringsdeskundigen

(Gastheer,-vrouw/buddy/inloopspreekuur). Dit jaar zal opnieuw veel aandacht uitgaan naar de betekenisvolle aanvulling die de slechtziende of blinde vrijwilliger binnen de locaties in de regio kan leveren. Deze ervaringsdeskundigen, specialisten dankzij hun ervaringen als slechtziende of blinde, vormen als gastheer of gastvrouw dan wel buddy ontegenzeggelijk een meerwaarde voor de nieuwe cliënt. Ook het inloopspreekuur zal bij de doordienking en implementatie van ervaringsdeskundigen worden meegenomen.

Verder is het, gelet de harde realiteit, zaak vrijwilligerswerk als alternatief een prominente plaats te geven in het programma aanbod van de dienstverlening. In dit kader is kennismaken met vrijwilligerscentrales een belangrijke manier om te werken aan zingeving. De voorbeeldfunctie van vrijwilligers op de locaties kan hierbij een rol spelen. De aanwezigheid van vrijwilligers op de werkvloer is vanuit dit gezichtspunt essentieel. Aandachtsgebied: Joop van de Pas

3.2 Casemanagement

Goede communicatie over vervolgstappen na het eerste contact met de potentiële cliënt is van vitaal belang. Realisatie van snelle en efficiënte cliëntprocessen en goed gegevensmanagement hebben voor de raad hoge prioriteit. De toegevoegde waarde voor de cliënt van de verdere uitrol van de casemanager zal in dit kader zeker bijdragen aan helderheid met betrekking tot verwachtingen.

Voor een optimaal resultaat van de revalidatie is het belangrijk dat de cliënt die zich met een of meerdere hulpvragen heeft aangemeld al een proces van verliesverwerking heeft doorgemaakt. Is dat niet het geval dan is het starten van een traject voorbarig. De raad pleit in dergelijke situaties eerst te investeren in een traject met een psycholoog.

Daarnaast is van belang dat elke cliënt op de hoogte is van het cliëntregistratiesysteem 'Carenzorgt'. Waar het gaat om vergroting van bekendheid met het bestaan hiervan blijkt nog een grote slag te maken.

De raad zal ook dit jaar aandacht vragen voor het creëren van de mogelijkheid om nieuwe cliënten die dat wensen op één dag de diverse disciplines te laten doorlopen om aan het einde van de dag na overleg van en met het multidisciplinair team naar huis te gaan met een eerste afspraak. Het doel is tweeledig: enerzijds tegemoet komen aan de behoefte van de oudere cliënt waar

het gaat om met zo min mogelijk reisbeweging te komen tot een snelle verheldering van de hulpvraag. Anderzijds zou hiermee mogelijk een versneld ophogen van het aantal cliënten in traject kunnen worden gerealiseerd.

Aandachtsgebied: Willem van den Brand/Bea Keuper.

3.3 Cliënttevredenheid

Het voorbije werkjaar is de organisatie gestart met consequente toepassing van de instrumenten die worden ingezet voor het meten van de cliënttevredenheid. De raad ziet de uitkomsten van cliënttevredenheidsmetingen als belangrijk medium voor het traceren van verbeterpunten. Dit werkjaar zal op twee momenten, te weten in februari en september, de opbrengst met de portefeuillehouder aan de hand van het PDCA-model worden teruggekoppeld.

Aandachtsgebied: allen

3.4 Bevordering naamsbekendheid en vindbaarheid

Er is dringend behoefte aan een imagoverbetering binnen en buiten de organisatie, zodat meer mensen met een visuele, een visueel auditieve en/of meervoudige beperking weten waar zij informatie kunnen vinden over mogelijkheden die Bartiméus voor hen in huis heeft. Om dit resultaat te bereiken zal de cliëntenraad blijven aandringen op concrete plannen. Zo is de CRSA voorstander van het inschakelen van Hbo-opleidingen Media, om bijvoorbeeld een afstudeerproject te wijden aan de PR van Bartiméus.

Om snelle uitwisseling van relevante informatie mogelijk te maken is gebruik van de website en sociale media onontbeerlijk. Met de pagina 'Senioren' op de website is in 2022 een goede eerste stap gezet.

Aandachtsgebied: allen

3.5 Werkgroepen

Gedurende het werkjaar zijn onderstaande werkgroepen actief:

- Ervaringsdeskundigen
 - Kartrekker: Joop van de Pas
- Dienstverlening in zorginstellingen Vitalis (Noord-Brabant/Limburg)
 - Kartrekkers: Willem van den Brand/Jan Huybers
- Huisvesting Toegankelijkheid binnen- en buitenruimte locaties
 - Kartrekkers: Ger Blom/Attila van den Berg
- Programma aanbod voor 65+'ers op **alle** locaties
 - Kartrekker: Bea Keuper
- Betrokkenheid bij planvorming en realisatie van grote overstappunten OV
 - Waar mogelijk in samenwerking met Accessibility
 - Aandachtsgebied: Attila van den Berg/Ger Blom

4. Functioneren Cliëntenraad

Evaluatie

De raad evalueert het raadswerk in haar laatste onderling beraad van het werkjaar. Bij het zonder reden niet nakomen van gemaakte afspraken volgt een functioneringsgesprek met het desbetreffende lid (Zie ook artikel 7 lid 2 Medezeggenschapsregeling Deel A).

5. Contactinformatie cliëntenraad

- Bea Keuper-van den End (voorzitter), e-mail: beakeuper@gmail.com
- Jan Huybers (vicevoorzitter), e-mail: janhuybers46@gmail.com
- Ger Blom, e-mail: gcjm.blom@gmail.com
- Willem van den Brand, e-mail: willemvdbrand@gmail.com
- Mr. J. (Joop) van de Pas, e-mail: joopvandepas@gmail.com
- Attila van den Berg, e-mail: kpev1900@gmail.com

Ambtelijk secretaris: e-mail: clintenraadseniorenambulant@bartimeus.nl