

Bartiméus:

Jaarverslag cliëntenraad

Senioren Ambulant

Stichting Bartiméus Sonneheerdt

2022

januari 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad
3. Werkwijze
4. Werkzaamheden
 - 4.1 Achterbancontact
 - 4.2 Ondersteunende contacten
 - Klantgroep manager/managementteam Senioren Ambulant
 - Voorzittersoverleg
 - Centrale Cliëntenraad
 - Het LSR
 - 4.3 Advisering
 - Inzet ervaringsdeskundigen
 - De nieuwe website
 - Ambulante dienstverlening in zorginstellingen
 - Cliënttevredenheid
 - Huisvesting
 - 4.4 Overige activiteiten
 - Donkerbeleving
 - eHealth
 - Ontmoetingsdag Kennis Over Zien
 - Netwerkbijeenkomst cliëntenraden gehandicaptenzorg
5. Nawoord met terugblik en vooruitblik

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de Cliëntenraad Senioren Ambulant (CRSA) van de stichting Bartiméus Sonneheerdt. De klantgroep manager is op basis van de Wet Medezeggenschap Zorginstellingen (WMCZ 2018) de formele gesprekspartner van de CRSA. De raad toetst het beleid dat door de organisatie ten gunste van de klantgroep Senioren Ambulant wordt uitgezet en denkt daarbij voortdurend vanuit het perspectief van de cliënt en de cliëntvertegenwoordiger mee. De raad kan daarbij gevraagd maar ook ongevraagd advies uitbrengen en oefent langs deze weg namens de cliënten en cliëntvertegenwoordigers van Bartiméus invloed uit op de algemene en gemeenschappelijke belangen van de klantgroep die hij vertegenwoordigt.

In een goede en gelijkwaardige samenwerking wordt langs deze weg gewerkt aan een dienstverlening die aansluit bij de wensen van de cliënten

Dit jaarverslag heeft enerzijds als doel om terug te kijken op de werkzaamheden en de activiteiten van de CRSA in het afgelopen jaar en zijn achterban hierover te informeren. Anderzijds levert het ook input voor bijstelling en formulering van nieuwe doelen in het werkplan 2023.

Het voorbije werkjaar was voor de CRSA een jaar waarin opgevoerde doelen met betrekking tot top dienstverlening, mooi werk, het waarmaken van de expertiseopdracht, een gezonde bedrijfsvoering en realiseren van marktplannen uit het Jaarplan Volwassenen/Senioren kritisch werden gevolgd.

Daarnaast waren er de speerpunten uit het werkplan die de volle aandacht vroegen.

Ook was er prominente aandacht voor een veilig leer- en leefklimaat voor zowel de cliënt als de medewerker. Dit was mede richtinggevend voor ons werk.

Waar de raad in november 2021 na het vertrek van de klantgroep manager Boukje Clason met Helmi Speijkers als manager a.i. de weg vervolgde, moest daar in ons overleg op 8 februari alweer afscheid van worden genomen. Met ingang van 1 maart geeft de in december 2021 benoemde heer Jaap Pieter Elenbaas leiding aan zowel de klantgroep Volwassenen als Senioren.

Ook de door ons zeer gewaardeerde ambtelijk secretaris Deborah Lucas aanvaardde met ingang van 1 juni een baan buiten de organisatie. Voor ons zeer onverwacht, daar de voorzitter kort daarvoor in aanwezigheid van de bestuurssecretaris nog een lovend functioneringsgesprek met haar had gevoerd. Echter, een haar onverwacht gedaan aanbod bleek doorslaggevend.

Om de raad tegemoet te komen werd voor de korte termijn door de organisatie ter overbrugging gekozen voor een door het LSR voorgedragen medewerker. Op 27 mei volgde een kennismakingsgesprek

met haar. Daarna bleef het stil. Uiteindelijk volgde op 18 juli een kennismaking met de raad. Helaas bleek haar visie op lopende trajecten dermate afwijkend dat zij een maand later haar opdracht al weer terug gaf.

Op 29 juni volgde een gesprek met de dor de commissie in een eerdere sollicitatieronde al ontmoete kandidaat José Boog. Destijds had zij zich om voor haar moverende redenen terug getrokken. De voorzitter en een lid van de raad maakten opnieuw deel uit van de sollicitatiecommissie. De raad ging er van uit dat met ingang van 1 oktober de vacature door de komst van de nieuwe ambtelijk secretaris zou zijn opgeheven. De organisatie besloot echter de benoemde ambtelijk secretaris tot nader orde niet toe te wijzen. Het gevolg was dat de raad vanaf half mei zij het met een korte onderbreking heeft gefunctioneerd zonder enige vorm van ambtelijke ondersteuning.

Niet alleen extern werd de raad geconfronteerd met wisselingen in de bezetting. Ook de samenstelling van de cliëntenraad wijzigde gedurende dit verslagjaar. In een extra overleg op 24 mei namen we niet alleen afscheid van onze zeer gewaardeerde ambtelijk secretaris, maar ook van ons zeer gewaardeerd lid Guido Kesler. Een baan combineren met het raadswork bleek niet haalbaar. Verder werd na het ingelaste overleg op 17 augustus afscheid genomen van het lid Sidney Tetelepta en maakte in aanloop naar het overleg in november ook Elianne Quartel kenbaar te bedanken als lid van de raad. De raad weet zich echter gelukkig met het aantreden van twee nieuwe leden te weten mr. J. (Joop) van de Pas en de heer Attila van den Berg. Daarnaast heeft een cliënt aangegeven in de loop van 2023 benaderd te mogen worden voor de eventueel dan nog openstaande vacature zevende lid.

Bovenstaande ontwikkelingen droegen niet bij aan de constante waaraan de raad in deze fase van bouwen zo'n behoefte had.

Toch bleef het enthousiasme en de passie voor het werk onverminderd: de behartiging van de collectieve belangen van de achterban die wij vertegenwoordigen.

En dat ondanks de nodige teleurstellingen die de raad dit verslagjaar heeft moeten incasseren.

2. Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad

De cliëntenraad kwam tien keer via Jitsi Meet in vergadering bijeen. Daarnaast werd, als gevolg van de op 17 februari ontstane en daarna voortwoekerende situatie binnen de organisatie, waarbij de voorzitter van de raad vanuit het niets door een lid van de CCR werd beticht van verzenden van anonieme mailberichten, enkele keren een extra informeel overleg ingepland. Helaas ontbrak het de organisatie in deze aan daadkracht, waardoor ontmaskering van de werkelijke verzender uitbleef. De raad bestaat na enkele wisselingen sinds eind november uit zes leden en vertegenwoordigt daarmee de doelgroep in de volle breedte.

*) Voor de volledige gegevens van de leden van de raad en hun functies zie bijlage

3. Werkwijze

Om de taken te verdelen en geen gebied te verwaarlozen stelde de cliëntenraad ook voor dit verslagjaar een werkplan op waarin de taken opnieuw nader werden omschreven. Hieronder volgen de onderdelen die daarbij de nodige aandacht kregen.

4. Werkzaamheden

4.1 Achterbancontact

Hoewel overtuigd van het belang van goed contact met de achterban werd de raad door de coronamaatregelen ook dit eerste half jaar enorm geremd in zijn activiteiten binnen dit aandachtsgebied. De bedoeling was diverse locaties te bezoeken en informatie op te halen die ons werk nog meer richting en inhoud zouden geven. Helaas beperkte zich dit tot een bezoek aan de locatie Zwolle, waar de voorzitter op 18 maart een ontmoeting had met de gespreksgroep voor 65+ cliënten. De raad hoopt in 2023 het gesprek met de cliënt op locatie vol verve te kunnen intensiveren. Daarnaast was er zowel schriftelijk als telefonisch uitvoerig contact met een cliënt die zich tot de raad wendde naar aanleiding van ervaren onbegrip en gebrek aan expertise waar het ging om de combinatie blindheid en autisme. De cliënt gaf de raad terug dit contact als zeer waardevol te hebben ervaren.

4.2 Ondersteunende contacten

A. Klantgroep manager/ managementteam Senioren Ambulant

Tijdens vijf vergaderingen van de cliëntenraad werd tijd ingeruimd voor overleg met de klantgroep manager.

Daar werd ook bijna altijd een gast dan wel portefeuillehouder voor uitgenodigd. Soms gebeurde dat op verzoek van de raad en soms ontstond tijdens de vergadering het idee om de volgende keer verder te praten met een bepaalde medewerker. Deze manier van werken leverde een grote openheid over het beleid op.

In de loop van 2022 zijn aanwezig geweest: Julianne Meijers (RvB - kennismaking), Klaasje Oosterlo (teamleider a.i. Volwassenen/Senioren), Caroline Roelofsen (portefeuillehouder casemanagement), Jan Naaktgeboren (RvB - Toekomstbestendig Bartiméus), Joanne Amse (portefeuillehouder Cliënttevredenheid), Els van Lochem (klachtenfunctionaris - toelichting Jaarverslag 2021), Margreet de Vries (maatschappelijk werker - Gereedschapskist 65+) en Karst Hoogsteen (medewerker Senioren & Mobiliteit).

De langs deze weg ingebrachte informatie stond garant voor een inhoudelijk waardevolle verdieping van het raadswerk.

Helaas ontving de raad op 8 december van de hand van ons eerste aanspreekpunt een mail waarin de raad onder meer te kennen werd gegeven dat tot nader orde geen medewerkers mogen participeren in een onderling beraad dan wel overleg van de CRSA. Dit als uitvloeisel van het opschorten van de samenwerking vanuit de organisatie dat ons samen met een instemmingsverzoek tot ontbinden van de CRSA op 17 november bereikte. Gezien het belang van goed geïnformeerd zijn zal de raad zich in het nieuwe werkjaar beraden op te zetten vervolgstappen in deze.

In september 2021 werd een ongevraagd advies uitgebracht waarin door de CRSA met klem werd aangedrongen op invulling van de 4 fte's ten behoeve van de verdere implementatie van de functie casemanager. De raad pleitte in zijn schrijven ook om voorrang te geven aan de huidige en toekomstige senior cliënt. Hoewel zowel de Wmcz 2018 als de MZ-regeling van de organisatie voor terugkoppeling een wettelijke termijn van uiterlijk zes weken stelt, volgde het antwoord na herhaald navragen in februari van dit verslagjaar. De raad heeft dit als zeer teleurstellend ervaren. Daar de begroting 2022 inmiddels was vastgesteld, moest worden geconcludeerd dat verdere discussie rond dit voor ons zo belangrijke item geen zin had.

B. Voorzittersoverleg

De CRSA keek, gelet op de twee vruchtbare overleggen in het voorbije werkjaar, uit naar een verdere verdieping van het contact met de beide collega raden. De eerste bijeenkomst stond gepland op 23 februari. De voorzitter ontving echter op 14 februari een mail van de hand van de voorzitter CRK&J om, voor de CRSA duistere redenen, van bijwoning af te zien. Ondanks inspanning onzerzijds kreeg dit podium ook later in het verslagjaar geen vervolg.

C. Centrale Cliëntenraad

Dit verslagjaar ontvingen wij van vier overlegvergaderingen een vastgesteld verslag. Op deze wijze bleven wij geïnformeerd over onderwerpen die binnen dit gremium de revue passeerden. Echter, door de vacature, ontstaan na het vertrek van onze voorzitter, miste de raad de rechtstreekse verbinding met de CCR. Dat leidde tot de zwaarwegende voordracht van een vervangend lid. Op 13 oktober volgde een selectie- dan wel kennismakingsgesprek met de voorzitter en twee leden van deze raad. Aanvankelijk werd besloten de eventuele benoeming om hen moverende redenen 'on hold' te zetten tot het einde van dit werkjaar. Wat volgde was een mailwisseling waarbij de CRSA opnieuw verzending van een anonieme mail vermeend werd toegedicht. De ontwikkelingen die volgden waren van dien aard dat door de CCR van verder contact hierover werd afgezien.

Daarnaast was er de evaluatie van de MZ-regeling deel A. Op 4 april werd in aanwezigheid van alle voorzitters voortgeborduurd

op datgene wat in het voorbije werkjaar in een werkgroep de revue passeerde. Punten die met name overleg vereisten waren het al dan niet loslaten van de verbinding tussen de CCR en de decentrale raden, de afbakening van de onderwerpen (welke adviesvragen horen waar), bovenwettelijke adviesvragen met betrekking tot huisvesting en benoeming van klantgroep manager dan wel teamleider binnen de ambulante dienstverlening en een wijzigingsvoorstel van de faciliteitenregeling. Daartoe waren in een speciaal daarvoor uitgeschreven overleg op 24 maart diverse voorstellen ter bespreking ingebracht.

In mei ontving de raad de conceptversie van de herziene MZ-regeling ter inzage. De raad reageerde met twee documenten met enerzijds tekstuele en anderzijds inhoudelijke opmerkingen betrekking hebbend op diverse artikelen. Daarbij gaf de raad aan dit document niet eerder te ondertekenen dan nadat de zes opgevoerde gesprekspunten geleid zouden hebben tot heldere formuleringen rond de opgevoerde artikelen.

Op 8 juli ontving de raad een schrijven van de Raad van Bestuur waarin werd gemeld alsnog op diverse punten akkoord te gaan met een aantal van door meerdere raden ingediende wijzigingsvoorstellen van de bestaande faciliteitenregeling. Dit met ingang van 1 juli 2022.

Een tweede overleg bedoeld om na verdere afstemming een klap te geven op het eindresultaat dat gepland stond op 31 oktober werd door de Raad van Bestuur echter geannuleerd.

D. Het LSR

Het lidmaatschap van de CCR maakte het mogelijk dat de CRSA dit verslagjaar een beroep kon doen op dit, de cliëntenraad ondersteunende orgaan. Meerdere keren werden situaties voorgelegd aan een van hun adviseurs. Het weer met de Raad van Bestuur in gesprek komen stond iedere keer weer centraal. Helaas voorkwam het niet om de LCvV in april om een bemiddelende rol dan wel bindende uitspraak te verzoeken. Echter, dit orgaan beperkte zich na een hoorzitting op 14 juni in haar uitspraak tot de gevolgde procedures en sprak geen waardeoordeel uit over de voorgelegde casus die oorzaak was van het ontstane onbegrip.

Een verzoek om herziening van de uitspraak werd niet gehonoreerd, ondanks dat dit op hun site als optie staat vermeld.

4.3 Advisering

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad zich opnieuw bij haar werkzaamheden nadrukkelijk laten voorlichten over en ingezet op diverse terreinen. Zo werd aandacht gevraagd voor het op de

website inzichtelijk maken van de wachttijden per discipline en regio, het bevorderen van de naamsbekendheid van Bartiméus bij bewoners in zorginstellingen, hoe inzicht te krijgen in de tevredenheid onder cliënten en/of het bevorderen daarvan, het programma aanbod gericht op senioren en de communicatie bij sluiting van locaties waar ambulante dienstverlening plaats vond. Met de opgedane informatie als bagage werd in (klantgroep overstijgende) werkgroepjes samen met een portefeuillehouder en/of beleidsmedewerker gewerkt aan de verdere doordenking van een en ander.

A. Ervaringsdeskundigen

Dit klantgroep overstijgende speerpunt kreeg dit verslagjaar aanvankelijk een voortvarend vervolg. Helaas viel de voortgang in het voorjaar stil. Een gevolg van het vertrek van Guido Kesler als kartrekker en de bijzondere omstandigheden waarin het tweede lid belandde. Waar de werkgroep in gezamenlijkheid was gekomen tot opstelling van een ongevraagd advies richting de klantgroep manager en de CRSA in zijn vergadering van 14 juni hier zijn goedkeuring aan had verleend, werd dit advies door de CRVA als geheel niet overgenomen. Daarop werd in verband met de behoefte aan voortgang door de CRSA besloten dit advies onder eigen vlag alsnog uit te doen gaan. Tijdens de inhoudelijke behandeling in het overleg van 13 september werd met enige reserve de voorkeur uitgesproken terug te gaan naar de werkgroep en dit advies op een aantal punten met hen alsnog verder te doordenken. Helaas werd van deze werkgroep na het melden van de nieuwe kartrekker niets meer vernomen. Zo nodig zal dit speerpunt in het nieuwe werkjaar een vervolg krijgen binnen de eigen geleding.

B. De nieuwe website

Waar in het voorbije jaar een klantgroep overstijgende werkgroep zich had ingezet voor de samenstelling van een digitaal pakket met adequate informatie, werd deze werkgroep nauwelijks betrokken bij de bouw van de nieuwe website. Op 8 maart vond de lancering plaats, waarbij ook een van de leden van de CRSA aanwezig was. Vervolgens werd de leden van de raad verzocht te kijken naar de werking van deze nieuwe website. De ingediende punten zijn na binnenkomst door de kartrekker geïnventariseerd en doorgespeeld naar de portefeuillehouder. Hierop is echter nooit een terugkoppeling gevolgd. Tijdens de vergadering op 15 november liet de klantgroep manager weten dat de werkgroep na oplevering van de nieuwe website is opgeheven. Hij stelt daarbij garant te zullen staan dat zowel suggesties voor verbetering van de functionaliteit en toegankelijkheid als plaatsing van berichten via hem op het bureau van de beheerder zullen komen.

In de oktober editie van de nieuwsbrief Kennis Over Zien werd de raad geconfronteerd met de verschijning van de 'startpagina' voor ouderen op de website Barimeus.nl. Op zich een geweldig initiatief van de expertisegroep, al had de raad als ervaringsdeskundige en belangenbehartiger van deze klantgroep hier graag bij betrokken geweest. In het nieuwe werkjaar zal contact gezocht worden met deze expertisegroep om met hen te sparren over de plaats en functie van de ervaringsdeskundige in dit proces.

Tenslotte ziet de raad er op toe dat de eigen informatie up-to-date blijft. Daartoe heeft de raad in december een aantal verzoeken tot aanvulling dan wel wijziging voor de eigen pagina ingediend bij de klantgroep manager.

C. Ambulante dienstverlening in zorginstellingen

Waar in het voorbije werkjaar een eerste aanzet werd gegeven aan invulling van de naamsbekendheid van de organisatie binnen een zorginstelling van Vitalis Woon Zorg Groep, kreeg dit in dit verslagjaar een krachtig vervolg. Er werd op 24 februari door de leden van de werkgroep in samenwerking met een gedreven medewerker van Vitalis, de manager Ine Woudstra en een hulpmiddelenleverancier een goed bezochte informatiemiddag belegd in Peppelrode. Voor veel bewoners en medewerkers bleek de informatie een eye opener.

Ook heeft deze medewerker inmiddels ingang in Huize Theresia en de Kronehoef. De intentie is om opnieuw een dergelijke bijeenkomst te plannen.

Voor de organisatie Bartiméus liggen hier kansen te over om hun diensten aan te bieden. Het is in deze fase wel belangrijk dat de organisatie aan deze kennismaking een serieus vervolg verbindt.

D. Cliënttevredenheid

Na een eerste aanzet in het voorbije werkjaar waarin door de klantgroep overstijgende werkgroep vragenlijsten tegen het licht werden gehouden, werd gezocht naar goede meetinstrumenten. Op 15 februari werd opnieuw gestart met het voorleggen van de PREM-vragenlijst aan cliënten na beëindiging van het zorgtraject. Bij de verwerking van de uitkomsten wordt vanaf nu een procedure bestaande uit vier fasen doorlopen. Twee keer per jaar, te weten in februari en september, worden de uitkomsten en verbeteracties besproken met de cliëntenraad. Helaas was in september nog te weinig materiaal voorhanden om deze cyclus al inhoudelijk vorm te geven. Afgesproken is hierover in februari van het nieuwe werkjaar voor het eerst met de portefeuillehouder in gesprek te gaan aan de hand van vijf daartoe geformuleerde punten.

E. Huisvesting

Hoewel in de loop van het voorbije jaar voor deze belangrijke portefeuille een klantgroep overstijgende denktank was ingericht, werd de status van deze werkgroep dit werkjaar door de organisatie gedegradeerd tot een informeel overleg. In de ogen van de CRSA een verarming, daar het locatiebeleid vanuit cliëntperspectief alle aandacht verdient vanaf de voorkant van procedures.

In dit kader zij opgemerkt dat nog altijd de toegankelijkheid van de buitenruimte van de locatie Amsterdam, zoals ingediend door de werkgroep in samenwerking met de adviseur

Toegankelijkheid van Accessibility, niet is gerealiseerd.

Ook blijven beschreven routes naar locaties de nodige aandacht vragen in verband met geconstateerde onjuistheden. Daarnaast bleek dat de communicatie rond de sluiting van locaties niet altijd verloopt zoals mag worden verwacht. De raad werd hiermee geconfronteerd rond de sluiting van locatie Den Haag en trok aan de bel om erger te voorkomen. Dat deze locatie en die in Almere zijn gesloten zonder dat alternatieven in beeld zijn baart de raad zorgen.

Dat ook de onderzoeksbus niet langer functioneert ervaart de raad als een verarming van de dienstverlening. Dit geldt zeker voor regio's waar sprake is van sluiting van locaties. Het is voor de klantgroep senioren van wezenlijk belang dat, gelet op belasting en belastbaarheid van hen, afstanden naar een locatie binnen uiterlijk drie kwartier te bereizen zijn.

De CRSA pleit er, gelet op bovenstaande, dan ook voor dat de bestaande kleine denktank, zij het met een gewijzigde status, blijft bestaan om een en ander kritisch te bewaken.

4.4 Overige activiteiten

Naast het werk in bovenstaande werkgroepen vroegen ook kortdurende onderwerpen onze aandacht.

A. Donkerbeleving

Op 24 mei kon de raad kennismaken met de nieuwe inrichting van deze, voor cliënten zo belangrijke belevingsruimte. Daarbij hield de raad een pleidooi voor opname van deze ervaring in het zorgtraject van die cliënten die in hun (werk)omgeving onbegrip ervaren waar het gaat om hun visuele beperking.

In het nagesprek werd ook ingegaan op de al dan niet gerealiseerde, destijds door de raad ingediende suggesties.

Op 16 augustus volgde de feestelijke opening van deze vernieuwde beleving in Zeist, waar ook een van onze leden de CRSA vertegenwoordigde.

B. eHealth

Zowel in het cliëntpanel 'Inzet van eHealth binnen Bartiméus' als de focusgroep 'eHealth-SET', beiden gearrangeerd door Accessibility, werd vanuit de raad deelgenomen. Dit mede gelet op het belang van de ontwikkeling van dit aanbod voor onze achterban.

Waar het in de focusgroep ging om het ophalen van waar behoeften liggen voor mensen met een visuele beperking werd in het cliëntpanel toelichting gegeven op de SET projecten van waaruit producten en diensten zijn ontwikkeld voor cliënten en medewerkers van Bartiméus.

Zowel in januari, februari als in juni waren er bijeenkomsten waarin het nodige werd uitgewisseld en met elkaar gedeeld. Daar de ervaringsdeskundige aan de voorkant van de processen ontbrak, werd namens de CRSA prominent aandacht gevraagd voor de plaats van de ervaringsdeskundige bij de ontwikkeling van diensten en producten.

In december ontving de deelnemer namens de raad bericht dat op 20 februari 2023 het bovenstaande een vervolg zal krijgen. Daarbij zal met name worden gefocust op hoe beeldbellen beter in het zorgproces kan worden toegepast.

C. Ontmoetingsdag Kennis Over Zien

Op 15 september werd door twee leden van de raad fysiek deelgenomen aan de door Kennis Over Zien georganiseerde dag in Utrecht. Een ontmoetingsdag waar wetenschappers, expertiseprofessionals, beleidsmakers en ervaringsdeskundigen in de visuele (zorg)sector elkaar konden ontmoeten.

Kennis over wetenschap en praktijk werd dit jaar uitgewisseld rondom het thema: Toekomstbestendige Zorg en Hoe ziet de zorg er uit in 2035? Een en ander werd vanuit diverse invalshoeken over het voetlicht gebracht door sprekers, in workshops en posterpresentaties.

Al met al mochten we concluderen dat er een duidelijke ommekeer binnen onze branche gaande is waar het gaat om de erkenning van de waardevolle inbreng van ervaringsdeskundigheid bij de ontwikkeling van producten ten gunste van de doelgroep visueel beperkten.

D. Netwerkbijeenkomst

Op 22 april zou er de jaarlijkse (digitale) netwerkbijeenkomst cliëntenraden gehandicaptenzorg zijn, georganiseerd door het LSR. Helaas werd deze in januari geannuleerd.

5. Nawoord

In het laatste onderling beraad volgde een kritische evaluatie van het werk dat in het verslagjaar werd verzet en de wijze waarop een en ander over de raad heen kwam.

Daarbij kwamen in de eerste plaats zaken aan de orde als agendering van de onderwerpen en de betekenis van de opgepakte speerpunten en het

uitgebrachte advies voor gevoerd beleid binnen de klantgroep senioren. De raad kijkt met waardering terug op de vele constructieve gesprekken met portefeuillehouders en medewerkers al dan niet binnen het overleg met de klantgroep manager.

Zij speelden in de informatievoorziening een belangrijke rol. Daardoor kon de meningsvorming over deze onderwerpen een gedegen basis krijgen.

Wel bleef de raad kritisch ten aanzien van een aantal onderwerpen.

Het is immers de taak van de raad om af te wegen hoe de belangen van de cliënten het beste kunnen worden gediend.

Er werd ook terug geblikt op gebeurtenissen die de raad overkwamen en waar de raad geen grip op had.

Een gang naar de LCvV bleek onafwendbaar al was dit het laatste waar de raad voor koos.

De raad vond het gepast om, waar de uitspraak op zich liet wachten, op 30 juni de ontmoeting met alle cliëntenraden in Doorn aan zich voorbij te laten gaan.

In dit kader had op 1 november ook een gesprek plaats met de Raad van Toezicht.

Gelet op de brief van de hand van de Raad van Bestuur die op 17 november tot ons kwam werd de raad, na aanvankelijk uitgenodigd te zijn, de toegang ontzegd tot een breed opgezette informele bijeenkomst inclusief diner rond het onderwerp 'Anders organiseren van zorg, onderwijs en ondersteuning' die door de organisatie op 24 november in Zeist was belegd.

Verder raakten ons de wisselingen in het management die zeker remmend hebben gewerkt.

Hoewel de raad in de tweede helft van het verslagjaar, zij het met een korte onderbreking, ondersteuning van een ambtelijk secretaris werd onthouden, belemmerde het de raad niet in de voortgang van haar werkzaamheden.

Vooruitblikkend ziet de raad uit naar de verdere uitbouw van de dienstverlening in het zuiden des lands. De desbetreffende werkgroep ziet het als een grote uitdaging Bartiméus in dit deel van het land op de kaart te kunnen zetten. Daarnaast zal blijvende aandacht gevraagd worden voor de plaats van de ervaringsdeskundigen bij ontwikkeling en uitrol van beleid en producten. Ook de ophoging van de cliënttevredenheid en een op de behoefte van de senioren afgestemd programma-aanbod zullen in het nieuwe werkjaar nauwlettend gevolgd worden. Daarbij verdient ook het meenemen van de partner in het revalidatietraject blijvende aandacht. Waar eHealth in de zorg van de toekomst een steeds prominenter plaats in zal gaan nemen, zal de raad blijven pleiten voor face-to-face contact, groepstrajecten met lotgenoten en opname van valpreventie in het programma-aanbod voor deze kwetsbare doelgroep.

Vergaderdata voor het nieuwe werkjaar werden tijdig gepland en vergaderruimtes voor de vijf fysieke overleggen gereserveerd.

Daarnaast zal de raad in het nieuwe werkjaar ook dienen te acteren op het door de Raad van Bestuur op 17 november verzonden instemmingsverzoek 'Ontbinden CRSA en opschorten samenwerking. Daarbij zal de raad zich, na een daartoe gedaan verzoek, laten adviseren door een juridisch adviseur van het LSR.

Bij alles wat in 2023 aandacht zal vragen blijft het motto:
Medezeggenschap doet er toe!

De cliënten, slechtziend dan wel blind, al dan niet in combinatie met een aanverwante stoornis van auditieve, psychische, neurologische, cognitieve dan wel andere aard verdienen een optimale behartiging van hun collectieve belangen.

Bea Keuper
voorzitter

Bijlage:

Leden Cliëntenraad Senioren Ambulant

Bea Keuper (voorzitter)
email: beakeuper@gmail.com

Jan Huybers (vicevoorzitter
lid werkgroep Vitalis/Website/Ervaringsdeskundigheid)
email: janhuybers46@gmail.com

Ger Blom (lid werkgroep Cliënttevredenheid/Toegankelijkheid Huisvesting)
email: gcjm.blom@gmail.com

Willem van den Brand (lid werkgroep Vitalis)
email: willemvdbbrand@gmail.com

mr. J.(Joop) van de Pas (lid werkgroep Ervaringsdeskundigheid)
email: joopvandepas@gmail.com

Attila van den Berg (lid werkgroep Toegankelijkheid
Huisvesting/Betrokkenheid bij planvorming en realisatie grote
overstappunten OV)
email: kpev1900@gmail.com

ambtelijk secretaris:

vacature

email: ClientenraadSeniorenAmbulant@bartimeus.nl