

Nieuwsbrief



# Cliëntenraad Volwassenen Ambulant



November | 2023

Sinds het verschijnen van de vorige nieuwsbrief heeft de cliëntenraad Volwassen Ambulant twee keer vergaderd waarvan een keer met de verantwoordelijke klantgroepmanager. We geven gevraagd en ongevraagd advies om zo bij te dragen aan de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening aan ambulante volwassenen met een visuele beperking.

## Auteur

### Tamara van de Hoef (23)



In onderstaande artikelen kunt u lezen waar wij ons het afgelopen maanden mee bezig hebben gehouden.

*Visuele leeswijzer 1: Ik ben Tamara en heb bruin haar met een paar blonde lokken. Op deze foto draag ik een stippeltjesjurk en kijk ik vrolijk naar de camera.*

---

### Terugkoppeling no-show beleid

In onze vorige nieuwsbrief hebben we een oproep aan jullie gedaan aangaande het door de organisatie te introduceren no-show beleid. We zijn heel erg blij met de reacties die wij binnen hebben gekregen. Veel reacties zien toe op de basisbeginselen van het beleid: wanneer worden boetes opgelegd en welke

uitzonderingsgevallen zijn er? Ook kregen we veel schetsingen van de huidige situaties uit de praktijk.

Wat uit de reacties blijkt, is dat dit onderwerp leeft, zowel intern bij medewerkers als bij de achterban, de cliënten. Daarom is dit punt ook erg belangrijk voor ons als raad. Voorop staat dat de organisatie een zorgplicht heeft jegens de cliënt. Wij hopen echter dat dit beleid zal leiden tot een verkorte wachttijd, maar willen wel dat de organisatie met redelijkheid en billijkheid iedere individuele 'no-show' (een cliënt die niet op komt dagen) beoordeeld. Naar aanleiding van de gesprekken en reacties hebben wij de organisatie dan ook voorzien van enkele voorbeelden die volgens ons als calamiteit – en daarmee niet strafbaar – kunnen worden gezien. Daarnaast verwachten we van Bartiméus om het beleid na één jaar te evalueren. Hierdoor willen we ervoor waken dat de maatregel (het beleid) proportioneel is in relatie tot het doel. Ook wij hopen zo meer inzicht te krijgen hoe vaak no-show heeft plaatsgevonden en door welke oorzaken.



## Resultaten cliënttevredenheid Q1 en Q2 2023

In kwartaal 1 en 2 zijn er 534 cliënten gevraagd om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Hiervan hebben 90 personen een complete vragenlijst ingevuld. Dit maakt dat de respons in het eerste half jaar van 2023 uitkomt op 17%.

Cliënten kunnen de zorg van Bartiméus een rapportcijfer geven. 91% van de respondenten beoordeelt Bartiméus met een 'uitstekend' (cijfer 8-10), 6% waardeert Bartiméus met een voldoende (cijfer 6-7) en 3% geeft een onvoldoende (1-5).

Daarnaast is de vraag gesteld "Zou u Bartiméus aanbevelen bij andere mensen met een visuele beperking?". 80% reageert op deze vraag met een positieve aanbeveling. 12% heeft een neutrale aanbeveling en tot slot komt 8% tot een negatieve aanbeveling.

Het algemene beeld van de cliënten blijft positief gestemd. 91% van de respondenten geeft een rapportcijfer tussen de 8 en de 10 aan Bartiméus.

### Verbeterpunten

Bij analyse van de resultaten komen enkele verbeterpunten naar voren.

- **Wachttijden.** 10% van de respondenten ervaart de wachttijden als hinderlijk. Er is vanuit de cliënt niet altijd duidelijk hoelang het duurt voordat zij worden ingepland voor een onderzoeksdag of revalidatietraject.

- **Update september 2023:**  
De wachttijden zijn helaas opgelopen, met name voorafgaand aan de eerste diagnostiek. Dit is door een toename van het aantal hulpvragen in combinatie met een onderbezetting bij Aanmelding & Planning. Dit komt door het aantal openstaande vacatures binnen deze afdeling. De organisatie geeft aan dat deze problematiek (hoeveelheid aanmeldingen versus beschikbare capaciteit) nog wel even aanhoudt. Wel meldt Bartiméus dat de wachttijd voor behandeling gedaald is.
- **Omgaan met privacy gevoelige gegevens.** Het is voor cliënten niet altijd duidelijk hoe Bartiméus omgaat met privacygevoelige gegevens uit het cliëntdossier.
  - **Update september 2023:** De organisatie geeft aan dat zij cliënten voorafgaand aan de onderzoeksdag over dit onderwerp informeren in de afspraak bevestiging. Ze zien nu geen extra mogelijkheden om cliënten meer te informeren over hoe over wordt omgegaan met privacygevoelige informatie.
- **Lagere response.** In kwartaal 3 van 2022 werd een respons gezien van 12% en in kwartaal 4 van 2022 een respons van 14,8%. In 2023 zijn deze cijfers omhoog gegaan. In kwartaal 1 van 2023 was de respons 17,9% en in kwartaal 2 van 2023 15,4%.
  - **Update september 2023:** Er is een overleg met experts geweest over het responspercentage. Zij geven aan dat een responspercentage tussen ca. 17% en 20% normaal is voor een zorgorganisatie zoals Bartiméus. Het gewenste percentage in de toekomst ligt rond de 25%. Met een responspercentage tussen 17-20% kunnen betrouwbare uitspraken worden gedaan.

---

## Rubriek – Raadsleden delen hun ervaring:

### Bianca Stokkingreef

Ik ben Bianca Stokkingreef, 47 jaar oud en ik woon samen met mijn dochter, vriend, 2 geleidehonden en 3 goudvissen in Almelo. Ik doe veel vrijwilligerswerk waaronder mijn werk voor de cliëntenraad van Bartiméus, voorlichting van het Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds (KNGF) en de Oogvereniging. Verder maak ik bestaande spelletjes in braille. Dit gaat op aanvraag, dus wanneer iemand een spelletje wil, kan de aanvraag gedaan worden. Ik maak een offerte en pas het spelletje aan. Ook heb ik mij beziggehouden met het ontwikkelen van een blindenroute in het plaatsje Ootmarsum. Dit betekent dat je als blinde geheel zelfstandig een route kan lopen en beelden aan kan raken. Dit door middel van het volgen van geleidelijnen en de speciale tegels die door de gemeente zijn aangelegd.

Door het downloaden van de route via Spotify, YouTube of de Izitravelapp wordt er precies verteld hoe te lopen en er wordt een stukje geschiedenis verteld.

Verder houd ik me bezig met de opvoeding van mijn dochter. Dit vond ik in het begin wel lastig. Daarom heb ik de ouderschapstraining bij Bartiméus gevolgd. Hierover ben ik erg enthousiast. Iedere fase in het leven brengt een andere aanpak met zich mee. Dit betekent heel flexibel zijn. Dit maakt het voor mij ook erg leuk. Mijn hobby's zijn: lezen, uit eten gaan, naar de bioscoop, showdownen, naar het theater en naar de sauna gaan,

Mochten er vragen zijn dan kun je altijd contact met mij opnemen.

Emailadres: [biancastokkingreef@gmail.com](mailto:biancastokkingreef@gmail.com)

---

## **Oproep 1: De cliëntenraad peilt de behoefte aan – door Bartiméus – georganiseerde activiteiten**

Zoals gezegd is de cliëntenraad altijd benieuwd naar jouw mening/ervaring. In dit geval willen we graag peilen of er behoefte is aan centraal georganiseerde activiteiten door Bartiméus. Hierbij kan gedacht worden aan contact tussen lotgenoten, praatgroepen, themagroepen et cetera. Wij als raad zijn bezig om via ons netwerk – en dus ook via deze nieuwsbrief – deze behoefte te inventariseren. Ook horen wij het graag wanneer medewerkers deze signalen vanuit cliënten meermaals hebben ontvangen. Er kan contact met ons worden gezocht via het mailadres zoals weergegeven in het colofon van deze nieuwsbrief.

## **Oproep 2: Hoe om te gaan met achteruitgang?**

Visuele beperkingen zijn er in alle gradaties en eigenlijk is elke uniek. Ook bij ons in de raad kennen wij geen overeenkomende visuele beperkingen. Wel zijn er meerdere beperkingen die naar mate de tijd vordert, heviger worden en waarbij de visus achteruitgaat. Ik heb het 'geluk' dat ik vanaf mijn geboorte tot op de dag vandaag een stabiele visus heb. Vroeger zei men altijd tegen mij "gelukkig ben je al vanaf je geboorte kleurenblind, dan weet je ook niet wat je mist". Dat is wel waar. Voor eenieder waarbij achteruitgang plaatsvindt, kan dit dan ook extra frustrerend zijn: je weet immers wat je mist. Wij zijn als raad dan ook erg benieuwd naar jouw ervaring omtrent de zorgverlening van Bartiméus aangaande dit punt. Wordt er bijvoorbeeld ook stilgestaan bij dit psychologische aspect? Welke begeleiding krijg je in het proces van minderen?

Ook vragen wij specifiek naar de ervaringen van nieuwe cliënten – die vanwege de achteruitgang cliënt zijn geworden. Hebben jullie tips en trucs hoe om te gaan met bijvoorbeeld vaardigheden? Wat kan wel via eHealth en wat moet fysiek. Het is ook

voor ons en de organisatie belangrijk om deze informatie te vergaren om zo de dienstverlening te laten aansluiten op de behoefte vanuit jullie.

Mocht je willen reageren op bovenstaande, dan kunt u een reactie achterlaten op het mailadres zoals genoemd in het colofon.

---

## Flyer Cliëntvertrouwenspersonen bij Bartiméus

Een vertrouwenspersoon biedt ondersteuning en advies aan cliënten(vertegenwoordigers) en leerlingen. Zij kunnen een beroep op de vertrouwenspersoon doen als zij ergens mee zitten, dat hun leven, leren of werken bij Bartiméus beïnvloedt en dat ze niet met iemand anders kunnen bespreken.

### **Cliëntvertrouwenspersonen (CVP)**

#### **Interne cliëntvertrouwenspersonen**

Bartiméus heeft drie interne vertrouwenspersonen voor cliënten(-vertegenwoordigers).

In Doorn-Driebergen



in Ermelo

Wija van der Kaaden

Wija van der Kaaden  
e: [wvdkaaden@bartimeus.nl](mailto:wvdkaaden@bartimeus.nl)  
t: 06 42312717

Diane Massaar



In Zeist en de school

(vacature – wordt zo lang waargenomen door Wija en Diane)

Diane Massaar  
e: [dmassaar@bartimeus.nl](mailto:dmassaar@bartimeus.nl)  
t: 06 23623407

#### **Externe cliëntvertrouwenspersoon**

De externe cliëntvertrouwenspersoon is Ingrid de Vreede. Zij werkt niet bij Bartiméus en is voor alle cliënten(-vertegenwoordigers) beschikbaar.

Bartiméus



Ingrid de Vreede

Ingrid de Vreede  
e: [i.devreede@hetlsr.nl](mailto:i.devreede@hetlsr.nl)  
t: 06 46373147

### **Wet zorg en dwang**

Daarnaast zijn er drie externe vertrouwenspersonen, speciaal voor ondersteuning wanneer de cliënt(vertegenwoordiger) het niet eens is met een maatregel vanuit de Wet Zorg en Dwang. Deze vertrouwenspersonen zijn gekoppeld aan de hoofdlocaties van Bartiméus.

In Doorn/Driebergen



Chantal Willemsen

Chantal Willemsen  
e: [c.willemsen@zorgstem.nl](mailto:c.willemsen@zorgstem.nl)  
t: 06 28838060

In Ermelo



Bauke van der Geest

Bauke van der Geest  
e: [b.vandergeest@hetlsr.nl](mailto:b.vandergeest@hetlsr.nl)  
t: 06 21333596

In Zeist

Chantal Willemsen (waarnemend)

Chantal Willemsen  
e: [c.willemsen@zorgstem.nl](mailto:c.willemsen@zorgstem.nl)  
t: 06 28838060

### **Klachtenfunctionaris Bartiméus**

Als je een klacht wilt indienen of hier advies over wilt hebben, kunt u contact opnemen met



Els van Logchem

Els van Logchem

e: [klachtenfunctionaris@bartimeus.nl](mailto:klachtenfunctionaris@bartimeus.nl)

t: 06 24856518

---

## Jongeren en jongvolwassenen borrelen in Zwolle

Op 14 juli hebben een groep jongeren in de leeftijd van 18 tot 45 jaar met een visuele beperking, een geslaagde bijeenkomst gehad in Grand Café Lübeck, met een mooie opkomst. De aanleiding hiervoor was dat er weinig lotgenotencontact wordt georganiseerd voor jongeren en jongvolwassenen en er signalen zijn dat er wel behoefte aan is.

Na deze bijeenkomst hebben Dennis Blankenvoorde en Simon Remmers de handen ineengeslagen om hier in de toekomst een vervolg aan te gaan geven. Zij zijn bezig gegaan om te proberen dit tot een structurele bijeenkomst te organiseren. Het goede nieuws is dat dit gelukt is! De Oogvereniging Overijssel heeft toegestemd, om hier een vervolg aan te geven en ook het Grand Café Lübeck is positief en staat er voor open. Voor dit jaar konden nog 2 bijeenkomsten gepland worden, de eerste is op 13 oktober geweest en de tweede vindt plaats op vrijdag 10 november van 17.00 uur tot 19.30 uur. Simon en Dennis hopen dat de jongerenborrel, een groot succes gaat worden.

Volgend jaar willen zij dit graag om de 2 maanden organiseren, op elke tweede vrijdag van de maand, om te beginnen op vrijdag 12 januari. Denk je nu: 'Dit is wat voor mij!' en het reizen er naar toe is geen belemmering, dan ben je van harte welkom bij Grand Café Lübeck, het adres is Lübeckplein 14 in Zwolle. Lübeck is gevestigd aan de achterzijde van het centraal station. Hulp van en naar het station kan geregeld worden, bel dan naar Dennis 06 46917080 of Simon 06 12221552. Consumpties zijn voor eigen rekening, voor een borrelhapje wordt gezorgd. Voor vragen neem gerust contact op, met Dennis of Simon.

---

## Ziezo-beurs wordt De Nationale Oogbeurs

De Ziezo-beurs gaat in 2024 verder onder een nieuwe naam: de Nationale Oogbeurs. Op de beurs worden mensen met een visuele beperking in contact gebracht met

organisaties en bedrijven die positief bijdragen aan de ontplooiing en zelfstandigheid van die doelgroep. De afgelopen negen edities werd de beurs in opdracht van de Ziezo-vereniging georganiseerd door Ben de Wild Productions. De Ziezo-vereniging heeft echter besloten te stoppen met het organiseren van de ZieZo-Beurs in de huidige vorm. Ben de Wild Productions neemt het stokje nu over en zet de beurs voort onder de nieuwe naam.

De Nationale Oogbeurs wordt gehouden op vrijdag 22 en zaterdag 23 maart 2024. Meer informatie is te vinden op <http://www.oogbeurs.nl>

## Vergaderdata 2023

De CRVA vergadert iedere 2<sup>e</sup> dinsdag van de maand (uitzonderingen daargelaten). Fysieke vergaderingen worden afgewisseld met online vergaderingen. Verder vindt er om de maand een overleg plaats met de klantgroepmanager. In dit overleg gaan de leden van de CRVA in gesprek met de klantgroepmanager van klantgroep Volwassenen. Hierin spreken wij over zaken die voor onze doelgroep belangrijk zijn, bijvoorbeeld het eerdergenoemde no-show beleid en de cliënttevredenheid. Naast dat de organisatie graag de mening van de cliëntenraad en de cliënten wil horen, is het ook verplicht vanuit de Wet medezeggenschap cliëntenraden in de zorg (Wmcz 2018). Voor bepaalde onderwerpen, zoals het no-show beleid heeft Bartiméus de instemming nodig van de cliëntenraden om dit beleid te mogen invoeren.

De vergaderdata voor dit jaar zijn als volgt ingepland:

- Dinsdag 14 november 2023
- Dinsdag 12 december 2023

## Colofon

**Reacties, ideeën en vragen naar aanleiding van deze nieuwsbrief kun je mailen naar Karin Wijsman, ambtelijk secretaris:  
E-mail: [clienraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl](mailto:clienraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl)**

Als je de nieuwsbrief niet meer wenst te ontvangen kun je je afmelden via [clienraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl](mailto:clienraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl)