

Bartiméus :

Clëntenraad Volwassenen Ambulant Jaarverslag 2023

Maart 2024



Voorwoord

Beste belangstellende,

Met veel genoegen ontvang je hierbij het jaarverslag 2023 van de cliëntenraad Volwassenen Ambulant, afgekort CRVA. Door het lezen ervan krijg je een beeld van wat deze raad afgelopen jaar heeft gedaan.

Schroom niet vragen te stellen of opmerkingen te geven. Wij beantwoorden de vragen en waar wij ons kunnen verbeteren in het behartigen van de belangen van de cliënten, doen wij dit graag.

Heel veel leesplezier.

Evert Riphagen

Voorzitter CRVA van september 2020 – 9 januari 2024, raadslid sinds 10 januari 2024

Simon Remmers

Raadslid van september 2020 – 9 januari 2024, voorzitter sinds 10 januari 2024



Inhoudsopgave

Samenstelling CRVA	4
Vergaderingen	4
Gespreksonderwerpen:	4
• Gespreksonderwerpen door cliënten ingebracht	4
• Gespreksonderwerpen met de klantgroepmanager en/of medewerkers	5
• Gespreksonderwerpen met collega-clëntenraden en organisatie	7
	7
Speerpunten uit het jaarplan 2023 van de CRVA	8
• Contact met de achterban	8
• Inzetten van ervaringsdeskundigen	9
• REA College en Werkpad	10
• Toegankelijkheid van het inloggen in digitaal verstuurd zorgplannen en/of documenten van Bartiméus	10
Advies- en instemmingsaanvragen	11
• Instemmingsaanvraag no-show beleid	11
Scholing	11
Tot slot	11
Contact	12



Samenstelling CRVA

De raad is het gehele jaar voltallig geweest met 7 raadsleden, te weten:

- Evert Riphagen, voorzitter
- José Fijneman, vice voorzitter
- Evelyn van den Berg
- Tamara van de Hoef
- Bianca Stokkingreef
- Simon Remmers
- Nienke Braakhekke

Vergaderingen

De raad heeft 5 keer in een overlegvergadering gesproken met de klantgroepmanager, Jaap-Pieter Elenbaas. Tijdens de vergadering in september was daar ook Jan Naaktgeboren, lid raad van bestuur, bij aanwezig. Daarnaast hebben we samen met de cliëntenraad Volwassenen Verblijf in een gezamenlijk overleg 1 keer met de klantgroepmanager gesproken.

De raad heeft 10 keer intern overlegd met de eigen raadsleden.

Gespreksonderwerpen

Onderwerpen, in het belang van een goede dienstverlening van Bartiméus aan de cliënt, zijn besproken met:

- Cliënten;
- Klantgroepmanager of medewerkers;
- Collega-clieëntenraden.

Gespreksonderwerpen met cliënten

- Via de oproep in de nieuwsbrief zijn reacties gekomen op het voornemen van de organisatie een no-show beleid in te voeren, zie pagina 11 de instemmingsaanvraag;
- Diverse raadsleden hebben gesproken met cliënten over o.a. de toegankelijkheid van digitale zorgplannen en andere Bartiméus documenten;
- Diverse cliënten hebben aangegeven dat er voor hen, vergeleken met de doelgroep kinderen en senioren, minder activiteiten door Bartiméus worden georganiseerd. De CRVA bewaart deze signalen om later, indien wenselijk hierover met de organisatie in gesprek te gaan.



Gespreksonderwerpen met de klantgroepmanager en/of medewerkers

De CRVA heeft zich o.a. laten informeren en indien nodig aanbevelingen gegeven over:

- De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek

Twee keer per jaar worden de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek besproken. Dit onderzoek ontvangt iedere cliënt na afronding van zijn revalidatie. Eén van de aanbevelingen van de CRVA aan de organisatie was om alert te zijn dat met cliënten daadwerkelijk contact op wordt genomen wanneer hij dat in het onderzoek had aangegeven.

Een belangrijk aandachtspunt is om dit onderzoek nog beter onder de aandacht van de cliënten te krijgen, zodat de response ervan omhoog gaat; een ander punt is de wachtlijst. Doordat o.a. vacatures zich niet makkelijk laten oplossen, blijft er een wachtlijst bestaan.

- Het aanbod van Bartiméus voor medewerkers omtrent de kennis van de visuele beperking van klantgroep Volwassenen.

Dit jaar, maar zeker ook nog volgend jaar, worden de scholingen voor de medewerkers van de klantgroepen Volwassenen en Senioren herzien. Bij het ontwikkelen van het nieuwe curriculum wordt o.a. aandacht besteed aan wat de medewerker nodig heeft voor de verschillende ontwikkelingsfasen waarin de cliënt zich bevindt.

- Wachtlijstsystematiek en wachtlijsten: de raad heeft zich laten informeren over de verbetering m.b.t. de wachtlijsten, deze verbeteringen betreffen:
 - de cliënt kan nu ook aangeven of hij op de wachtlijst wil, dit kon voorheen niet;
 - Het aantal producten is uitgebreid;
 - Het registreren voor medewerkers is vergemakkelijkt;
 - Naast dat het in het zorgplan komt te staan dat iemand op de wachtlijst komt, krijgt de cliënt nu ook een email dat hij voor zijn zorgvraag op de wachtlijst staat.

- Jaarverslag Klachtenbeleid 2022 en jaarverslagen externe vertrouwenspersonen 2022

Deze verslagen zijn besproken met de klachtenfunctionaris Els van Logchem. Er is geen trend te ontdekken in hetzelfde soort klachten, maar communicatie naar cliënten door de organisatie behoeft wel de nodige verbetering. Anderzijds hebben cliënten hier een taak om de informatie van Bartiméus goed te lezen.



De CRVA heeft na een melding van een cliënt te hebben ontvangen de organisatie geadviseerd om de communicatie bij afwezigheid/ziekte van medewerkers te verbeteren.

- Toekomstbestendige ambulante zorg

Regelmatig is gesproken over toekomstbestendige ambulante zorg, wetende dat:

- er een groeiende vraag naar zorg is, terwijl de financiën afnemen;
- de digitalisering toeneemt en het inzetten van eHealth mogelijk is;
- het steeds moeilijker wordt om de vacatures gevuld te krijgen, er is een landelijke trend zichtbaar dat mensen steeds minder kiezen voor werken in de zorg.

De volgende thema's zijn besproken:

1. Aanmelding en intake: vragen die bij dit onderwerp aan de orde komen zijn bijvoorbeeld: wat is wenselijk om tijdens een fysieke intake te bespreken, kan een intake digitaal, bijvoorbeeld via beeldbellen en welke informatie kan vooraf met een aankomende cliënt gedeeld worden, zodat dit tijd oplevert bij de intake?

2. Catalogus dienstverlening: om uniform te kunnen gaan werken moet deze catalogus (deels) herschreven worden.

3. Wat kan de omgeving, maar ook de ervaringsdeskundigen voor de cliënt doen?

De raad geeft mee dat medewerkers en raadsleden veel weten en veel kunnen aangeven, maar het is ook belangrijk oog te blijven houden voor de individuele cliënt. Niet alle cliënten zijn mondig of vaardig genoeg om zich te kunnen uiten over wat hij of zij echt nodig heeft, denk aan NAH-cliënten. Dit hoeft niet direct te betekenen dat er maatwerk geleverd moet worden. De vraag die dit oproept is 'hoe selecteer je de cliënten die extra tijd/begeleiding nodig hebben?' Het voornaamste doel is meer cliënten bedienen in minder tijd, maar waar haal je de tijd weg? Het is nog zoeken naar het juiste gemiddelde.

4. Vastgoed: vragen als 'zitten de locaties op de juiste plek' en 'zijn er voldoende ruimtes voor groepsbegeleiding en/of individuele begeleiding' komen hierbij aan de orde.

- Presentatie over 'Beperking in horen en zien'

Vanuit het expertisecentrum 'Beperking in horen en zien' hebben Mijkje Worm (gedragsdeskundige) en Ilse Oosterhuis (ambulant begeleider) een presentatie aan de raadsleden gegeven. Gezien het grote aantal cliënten met een beperking in horen en zien overweegt de CRVA een raadslid te zoeken met deze beperking.

- Jaarplan klantgroep Volwassenen/Senioren 2024:



De CRVA heeft 1 aanbeveling gedaan voor bovengenoemd jaarplan, namelijk dat de implementatie van het inzetten ervaringsdeskundigen in 2024 plaatsvindt. In het jaarplan heeft de organisatie hierover het volgende opgenomen: Pilot ervaringsdeskundigen uitvoeren en uitwerken tot beleid. Volgende stap naar spreekuren zetten?

Gespreksonderwerpen met collega-cliëntenraden en organisatie

- Instemmingsaanvraag Aanpassing organisatiestructuur vertrouwenspersonen: De centrale cliëntenraad (CCR) heeft de CRVA gevraagd input te geven over deze instemmingsaanvraag. In de reactie heeft de CRVA de aanbeveling gegeven om na 1 jaar na invoering van deze nieuwe structuur met de organisatie te evalueren, met als doel om antwoorden te krijgen op onderstaande vragen en dat eventuele aanpassingen mogelijk zijn wanneer de antwoorden daarom vragen:

1. Zijn er wachtlijsten ontstaan vanwege het minder aantal vertrouwenspersonen?
2. Zijn de eventuele ontstane wachttijden acceptabel voor de cliënt?
3. Hoe verhouden zich de kosten t.o.v. de oude structuur, aangezien in het beleid staat dat meerkosten lastig in te schatten zijn.

- Aanscherping missie, visie en identiteit:

De CCR heeft de CRVA input gevraagd bij het formuleren van een reactie op het voorgenomen besluit van RvB om de missie, visie en identiteit door de organisatie aan te scherpen.

Waarop de raad heeft gereageerd door aan te geven dat het jammer is dat Bartiméus er niet meer kan zijn voor *alle* mensen, maar dat deze aanscherping logisch is wanneer de organisatie het toch niet kan waarmaken.

- Kwaliteitscommissie voor verblijf- en ambulante zorg:

In september is een kwaliteitscommissie voor verblijf- en ambulante zorg gestart met daarin afgevaardigden van diverse cliëntenraden en de raad van bestuur. Deze commissie kijkt het kader rond kwaliteit waarin Bartiméus zich aan moet houden en naar wat deze commissie kan doen om bij te dragen aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning van Bartiméus. Namens de CRVA is Evert bij deze commissie aangesloten. Later in het jaar is besloten dat Evert en een raadslid van CCR gaan onderzoeken of het niet beter is voor de ambulante zorg een eigen commissie in te stellen, omdat aan de kwaliteit van de ambulante zorg andere eisen worden gesteld dan die aan verblijfszorg. In 2024 worden vervolgstappen gezet.

B:

- **Jaarlijkse radenbijeenkomst:**

Op 7 december vond de jaarlijkse radenbijeenkomst plaats. Een bijeenkomst waarbij de raad van bestuur de raad van toezicht, de ondernemingsraad, de medezeggenschapsraad (onderwijs) en alle cliëntenraden uitnodigt om informeel met elkaar in gesprek te gaan. Het thema was het anders organiseren van ambulante en verblijfszorg met behulp van de cirkel van 5. Een stappenplan voor het voeren van het gesprek met cliënten en hun verwanten over hoe zij zelf zoveel mogelijk regie kunnen houden over hun leven en zo min mogelijk afhankelijk zijn van professionele hulp. In de ambulante zorg is het belangrijk om de komende tijd meer groepsgewijs met elkaar in gesprek te gaan. Het gaat dan om behandeling en om een dialoog over anders werken met de cirkel van 5. Groepsgewijs werken is niet alleen efficiënt, maar zo leren cliënten ook anderen kennen, kunnen hun netwerk vergroten en kunnen elkaar zo meer helpen. Het is vooral handig als dit regionaal fysiek gebeurt en daarnaast zo mogelijk digitaal. Dat scheelt reistijd voor cliënten en medewerkers. Digitale bijeenkomsten zijn goed voor cliënten (omdat reizen veel energie kost) en medewerkers (omdat het hen tijd geeft meer cliënten te ondersteunen).

- **Werkgroep Huisvesting:**

Dit is een werkgroep waarin alle cliëntenraden 1 raadslid mogen afvaardigen, zij gaan in gesprek met Michael Woortman (teammanager Huisvesting en Facilitair) en Marcel Dopper (bestuurssecretaris). Het doel van dit overleg is verbinding te houden tussen wat er op huisvestingsgebied plaatsvindt en de cliëntenraden. De werkgroep is in februari en september bij elkaar geweest.

Speerpunten uit het jaarplan 2023 van de CRVA

De CRVA heeft aandacht besteedt aan de volgende speerpunten:

Contact met de achterban:

In de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) staat dat een cliëntenraad zorgt voor:

- a. Het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers.
- b. Het informeren van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.



In dit kader heeft de CRVA op diverse wijzen contact gezocht met degenen waarvoor de cliëntenraad bedoeld is. Dit contact bestond uit het geven en ophalen van informatie.

- Informatie is gegeven via:

1. De pagina van de raad op de website: [Cliëntenraad Volwassenen Ambulant - Bartimeus](#)
2. De nieuwsbrief, deze is 4 keer per jaar op de website gepubliceerd en verstuurd naar degenen die zich hebben opgegeven voor de database.

Cliënten kunnen zich voor deze database opgeven door hun naam en mailadres achter te laten op de vragenlijst die zij ontvangen na afronding van hun revalidatieperiode. Het is ook mogelijk om je op te geven via de link [Denk en praat mee over Bartiméus - Bartimeus](#)

Medewerkers ontvangen de nieuwsbrief met het verzoek deze door te sturen naar cliënten waarvan zij het vermoeden hebben dat deze er belangstelling voor heeft.

- Informatie is opgehaald door:

In de nieuwsbrief diverse vragen te stellen over onderwerpen waar cliënten mee te maken kunnen krijgen bij Bartiméus.

Dit jaar hadden de vragen betrekking op het voornemen van de organisatie om een no-showbeleid in te voeren; is gevraagd of er behoefte bestaat aan centraal georganiseerde activiteiten door Bartiméus en werd gevraagd naar ervaringen over het omgaan met de achteruitgang van je visus.

Ervaringsdeskundigen:

Sinds enkele jaren is de CRVA in gesprek met de klantgroepmanager over het inzetten van ervaringsdeskundigen, in de rol van gastheer/gastvrouw, op diverse ambulante locaties. Op dit moment zijn zij alleen werkzaam op de locaties in Zwolle en Deventer. Aangezien de inzet van ervaringsdeskundigen in de rol van gastheer/gastvrouw door zowel het ambulante team, de (potentiële) cliënt, als de ervaringsdeskundige zelf positief ervaren wordt, heeft de CRVA de organisatie aanbevolen om op meer ambulante locaties ervaringsdeskundigen in te zetten. Mede door deze aanbeveling heeft de organisatie in zijn jaarplan 2023 het volgende opgenomen: "*Visie op ervaringsdeskundigen: Onderzoek doen naar de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen op ambulante locaties, spreekuren of leidinggevende dagen (wens van CRVA, CSRA). Welke visie hebben wij hierop?*



De organisatie erkent de meerwaarde van de rol van ervaringsdeskundigen en heeft in september twee soorten profielschetsen opgesteld en gepresenteerd: een Ervaringsdeskundige A en een Ervaringsdeskundige B. De Ervaringsdeskundige A zal taken uitvoeren tijdens de onderzoeksdagen; de Ervaringsdeskundige B, kan dezelfde taken doen als de Ervaringsdeskundige A, maar heeft een extra taak als het gaat om informatieoverdracht en ambassadeurschap richting de cliënt. In 2024 verwacht de CRVA van de organisatie een voortzetting van het organiseren van het inzetten van ervaringsdeskundigen op ambulante locaties.

Arbeid en REA College

- Met betrekking tot het REA College:

Deze is in 2022 overgegaan naar klantgroep Kind & Jeugd, Jorieke Streef is nu de verantwoordelijke manager en de cliëntenraad Kind & Jeugd (CRK&J) het medezeggenschapsorgaan. Het REA College is daarom afgesloten bij de werkgroep en de informatie is overgedragen aan de CRK&J.

- Met betrekking tot arbeid:

De CRVA heeft, eind 2023, gesproken met de klantgroepmanager over wat Bartiméus omtrent arbeid doet, zoals hoe Bartiméus cliënten begeleidt naar werk en welke diensten Bartiméus levert. Daar werk (betaalde arbeid of vrijwilligerswerk) voor de doelgroep een belangrijk thema is, is afgesproken om ook in 2024 hierop focus te houden. Ter kennisgeving: Bartiméus heeft in zijn jaarplan hierover het volgende opgenomen:

Thema Arbeid verder ontwikkelen met als beoogd resultaat profilering Bartiméus Werkpad met als doel bedrijfsresultaat verbeteren.

Toegankelijkheid van het inloggen in digitaal verstuurd zorgplannen en/of documenten van Bartiméus

De werkgroep zit nog in de verkennende/onderzoekende fase met de volgende vragen:

1. Hoe groot is de groep cliënten die moeite hebben met het openen van het digitale zorgplan?
2. Hebben raadsleden moeite met het openen van het digitale zorgplan?
3. Is een mogelijke oplossing voor het probleem is dat de organisatie naar een systeem gaat om via DigiD in te kunnen loggen?

Geconstateerd is dat niet alleen zorgplannen, maar ook andere documenten via een beveiligde mail met sms code worden verzonden en dat er enkele signalen van cliënten zijn die problemen hebben met het openen ervan.



Gezien de beschikbare tijd van de raadsleden is er dit jaar voor gekozen om geen prioriteit aan dit speerpunt te geven, het punt wordt meegenomen naar 2024.

Advies- en instemmingsaanvragen

Instemmingsaanvraag No-showbeleid

Bartiméus heeft op 5 januari de cliëntenraden Kind & Jeugd, Volwassenen Ambulant en Senioren Ambulant in te stemmen met het voorgenomen besluit om een no-show beleid in te voeren. De reden hiervoor was om de kosten van de zorg aan cliënten niet verder te laten stijgen. Om dat te kunnen bereiken is het van belang dat de zorgprofessionals doelmatig ingezet worden. Daarnaast wil Bartiméus cliënten op de wachtlijst zo snel en goed mogelijk van de juiste zorg voorzien. Om goed met de beschikbare tijd van de zorgprofessionals om te kunnen gaan, is het van belang dat zij zo veel mogelijk tijd besteden aan cliëntenzorg. Daarnaast wil de organisatie cliënten blijven stimuleren om getrouw naar hun afspraken te komen, omdat de organisatie denkt dat dit bijdraagt een goede gezondheid en een goede relatie met de behandelaar.

De CRVA heeft om in te kunnen stemmen met het no-showbeleid de volgende acties ondernomen:

- Diverse keren gesproken met de klantgroepmanager. Tijdens 1 van deze gesprekken was Jan Naaktgeboren, lid RvB, aanwezig;
- Via de nieuwsbrief (juli 2023) is input opgehaald bij zowel de achterban als bij de zorgprofessionals;
- Kennis genomen van de zienswijze over dit voorgenomen beleid van de cliëntenraad Kind & Jeugd.

Deze acties hebben geleid dat de organisatie, op verzoek van de raad, een aantal wijzigingen in het concept beleid hebben doorgevoerd. De wijzigingen betroffen met name het omgaan met calamiteiten en de onderwerpen die tijdens de evaluatie aan de orde horen te komen. De CRVA is vervolgens akkoord gegaan met het aangepaste no showbeleid.

Scholing

1. Raadslid Nienke Braakhekke heeft in mei de basistraining cliëntenmedezeggenschap gevolgd, samen met de raadsleden van de cliëntenraad Volwassenen Verblijf.



2. De voorzitter Evert Riphagen heeft 8 juni samen met de voorzitters van de overige cliëntenraden, lid raad van bestuur, de bestuurssecretaris en de ambtelijk secretaris een training gevolgd over cliëntenmedezeggenschap. Een aantal besproken onderwerpen waren:
 - Het belang van cliëntenmedezeggenschap: het cliëntperspectief inbrengen in het beleid van de organisatie; samen met de organisatie de kwaliteit van zorg verbeteren; een controlerende rol hebben ten aanzien van het leefklimaat van de cliënt; de organisatie uit te dagen door kritische tegen-/samenspraak; de bestuurder scherp houden door actief te zoeken naar eventuele bezwaren, mogelijke alternatieven of nog niet gewogen belangen;
 - De bewustwording van wat de begrippen zeggenschap, inspraak en medezeggenschap inhouden;
 - Goed bestuur is als er besluiten worden genomen aan de hand van een traject met drie fases: beeldvorming --> oordeelsvorming --> besluitvorming (BOB). Het advies aan de RvB was om cliëntenraden vanaf de eerste fase mee te nemen in onderwerpen waarvoor het advies- dan wel instemmingsrecht geldt.
3. De raad heeft in oktober een 1-daagse training cliëntenmedezeggenschap gevolgd. Deze training vond in Zeist plaats en werd gegeven door een trainer van de Stichting LOC Waardevolle Zorg. De volgende onderwerpen kwamen aan bod:
 - Behandelen van beleidsstuk: procesbeschrijving, handvatten om het gesprek met de manager te voeren en wat als de organisatie en de raad het niet eens worden, met die laatste wordt niet bedoeld de procedure naar het LCvV, maar alternatieven om in gesprek te blijven;
 - Toekomstige zorg en de rol van de cliëntenraad;
 - Evaluatie Wmcz 2018 die bij de Rijksoverheid gepland staat voor 2025;
 - Samenwerking collega-clieëntenraden binnen Bartiméus.
4. De raadsleden hebben een werkbezoek afgelegd aan de donkere belevingsruimte in Zeist. Hier ervaren goedzienden hoe het is om een visuele beperking te hebben. De raadsleden kregen uitleg over het belang van deze ruimte voor bijvoorbeeld bedrijven die mensen met een visuele beperking in dienst hebben of willen aannemen.

Tot slot

Dit jaarverslag is geschreven voor alle belanghebbenden en geïnteresseerden.



Contact

Wil je in contact komen met de CRVA?

Karin Wijsman

Ambtelijk secretaris CRVA

Telefoon 06 547 265 93

Email : clientenraadvolwassenenambulante@bartimeus.nl

Zie ook de website: [Cliëntenraad Volwassenen Ambulant | Bartiméus, voor mensen die slechtziend of blind zijn. \(bartimeus.nl\)](http://www.bartimeus.nl)