

Bartiméus :

Jaarverslag cliëntenraad

Senioren Ambulant

Stichting Bartiméus Sonneheerdt

2024

januari 2025

Inhoudsopgave

1. Inleidend
2. Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad
3. Werkwijze
4. Werkzaamheden
 - 4.1 Klantgroep managr/managementteam Senioren Ambulant
 - 4.2 Voorzittersoverleg
 - 4.3 Centrale Cliëntenraad
 - 4.4 CRSA en Accessibility
 1. NEN 9120 norm
 2. Bestuursakkoord Toegankelijk OV 2022-2032
 3. Waarde van symbolen voor slechtzienden en blinden
 4. Digitale vragenlijst (toegankelijkheid website recreatiebranche)
 5. Onderzoek OV posters bij bushalte
 - 4.5 Ondersteunende contacten
 - Het NCZ
 - Juridische ondersteuning
5. Instemming/Advisering
 - 5.1 Instemmingsrecht
 - 5.2 Adviezen op verzoek CCR
 - Camerabeleid
 - Bartiméus brede Jaarplan en begroting 2025
 - Werving vierde teamleider ambulante
 - 5.3 Ongevraagd adviezen
6. Gevolgd beleid
 - Inzet ervaringsdeskundigen
 - Pilot beeldbellen
 - Voortgang cliënttevredenheid
 - Huisvesting
7. Overige activiteiten
 - 7.1 Bevordering naamsbekendheid
 - Nieuwsbrief/Flyer
 - Activiteiten binnen zorgorganisatie Vitalis
 - 7.2 BSN en wijze van declareren vrijwilligers
 - 7.3 Menustructuur telefooncentrale Bartiméus
 - 7.4 Raad van Bestuur/Raad van Toezicht
8. Nawoord

1. Inleidend

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Cliëntenraad Senioren Ambulant (nader te noemen CRSA). In dit document geeft de raad u als lezer een inkijkje in de keuken van wat in het voorbije jaar door de raad werd verricht. En dat was veel en veelzijdig. Enerzijds waren daar de overleggen met de klantgroep manager. Daarin werd ontwikkeld beleid besproken, werd de vinger aan de pols gehouden waar het ging om aanmeldprocessen, wachttijden, toepassing van eHealth, het uniformeren van het productenaanbod op de locaties in den lande, het op maat leveren van de dienstverlening en werd steeds opnieuw gepleit voor het inzetten van ervaringsdeskundigen.

Daarnaast waren er de speerpunten van de raad die van de kartrekkers die er aan gekoppeld waren de nodige inzet vroegen. Tenslotte namen diverse leden deel aan gebruikersonderzoeken waarvan de opbrengst uiteindelijk ten nutte zal komen van onze achterban.

De raad is zich bewust van de moeilijke opgave waar de organisatie voor staat. Noodzakelijke bezuinigingen en beperkte inzetbaarheid van medewerkers maakt dat voortdurend gedacht moet worden in 'anders organiseren van de zorg'. Het innovatieteam binnen de organisatie vervult hierbij een sleutelrol.

In dit jaarverslag vindt u hiervan een voorbeeld waar binnen de ambulante dienstverlening volop mee wordt geëxperimenteerd.

Daarbij zet de raad zich in om de naamsbekendheid en de vindbaarheid van de organisatie te vergroten en zo werk te genereren waar de productie soms lijkt achter te blijven bij de almaar oplopende kosten.

Als spreekbuis van de cliënten volgden we de ontwikkelingen op de voet. Daarbij stond de collectieve belangenbehartiging vanuit cliëntenperspectief steeds weer centraal.

Wij kunnen als raad terugzien op een jaar waarin constructief werd samengewerkt.

2. Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad

De raad bestond dit werkjaar, na het zich in februari om gezondheidsredenen moeten terug trekken van de heer Willem van den Brand, uit vijf leden, waarbij de laatste drie overleggen ook een kandidaat-lid in de persoon van de heer Bert Merts aanschoof. Met deze bezetting vertegenwoordigde de raad de achterban in de volle breedte. Helaas gaven twee leden, te weten de heren Jan Huybers en Ger Blom, in december aan in het nieuwe jaar om uiteenlopende redenen niet langer te zullen aanschuiven. Wij respecteren hun besluit maar zullen hun waardevolle inbreng node missen.

De cliëntenraad kwam tien keer voor een onderling beraad bijeen, waarvan acht keer via Jitsi Meet. Drie keer werd deze bijeenkomst achter het scherm gevolgd door een overleg met de klantgroep manager. De beide overige bijeenkomsten vonden fysiek plaats in het Atrium te Zeist. Daarnaast werd gedurende het evaluatietraject van de MZ-regeling deel A, enkele keren een extra informeel onderling beraad ingepland.

Gelet op het vele werk dat wacht heeft de raad na het vertrek van de hier boven genoemde leden dringend behoefte aan uitbreiding van de raad. Een kandidaat die zich meldde met veel ervaring in medezeggenschapsland maar niet behorend tot de doelgroep blinden en slechtzienden, zag na zich verdiept te hebben in de organisatie en gesproken te hebben met ouders van binnen de organisatie verblijvende cliënten, tot onze spijt toch af van verdere toenadering.

De benoeming van de externe onafhankelijk secretaris in november 2023 maakte dat er dit jaar weer gewerkt kon worden aan een constante binnen de ondersteuning van het raadswerk. Hoewel in eerste instantie benoemd voor een half jaar, volgde dit werkjaar tot twee keer toe een verlenging van het contract. Daar de ambtelijk secretaris binnen de organisatie geen vast dienstverband ambieert, blijft de onzekerheid waar het gaat om continuering van de ondersteuning van het raadswerk.

*) 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 speerpunten opnieuw nader werden omschreven. Daarin werd een lid als kartrekker aangemerkt daarbij vergezeld door een achterwacht om de opgedane kennis dan wel ervaringen te borgen.

De volgende speerpunten werden opgenomen in een daartoe opgesteld werkplan:

PR en communicatie, dienstverlening in zorginstellingen (opstarten pilot binnen Vitalis te Eindhoven), huisvesting en de toegankelijkheid van de binnen- en buitenruimte, high tech en anders organiseren van de zorg en het productenaanbod voor 65+'ers.

4. Werkzaamheden

4.1 Klantgroep manager/managementteam Senioren Ambulant

Dit werkjaar werd aansluitend aan het onderling beraad vijf keer een overleg gevoerd met de klantgroep manager Volwassenen & Senioren. Drie keer werd hij vergezeld door de beleidsadviseur mevrouw Pauline Lengkeek. In het laatste overleg werd zij vervangen door de heer Lars Lommers, een gevolg van herverdeling van werkzaamheden binnen de organisatie.

Tijdens deze overleggen werd ontwikkeld beleid (o.a. no-show) met enige regelmaat tegen het licht gehouden, werden ontwikkelingen geduid en suggesties ter verbetering van de dienstverlening ten gunste van onze achterban aangedragen.

Voor zover haalbaar werd tijdens de overleggen ook tijd vrij gemaakt voor een medewerker die als portefeuillehouder van een speerpunt ons kwam bijpraten over nieuwe ontwikkelingen. Zo maakte de raad in februari tijdens het onderling beraad kennis met de nieuwe manager communicatie Merel Bosman en schoof tijdens het overleg met de klantgroep manager accountmanager Ine Woudstra aan, was tijdens het onderling beraad in april de klachtenfunctionaris Els van

Logchem in ons midden om nadere duiding te geven aan onderdelen in haar Jaarverslag 2023, mocht de raad tijdens het overleg in juni Lian Bernard welkom heten, was de heer Jan Naaktgeboren in september als gast in ons midden en werd de raad in november bijgepraat door Evert Veldman, ergotherapeut en initiator van de VISA-screening tool.

4.2 Voorzittersoverleg

Op 29 mei was er de bijeenkomst met de voorzitters van de beide ambulante collega raden en de CCR. Dit als vervolg op de op 7 november 2023 gehouden bijeenkomst waarin afspraken werden vastgelegd voortvloeiend uit de in april van dat jaar gedane uitspraak door de LCvV

Helaas leidde dit na deze bijeenkomst nog niet tot de herstart van werkgroepjes rond gemeenschappelijke speerpunten en afstemming ter versterking van uit te brengen adviezen richting de klantgroep manager.

De CRSA houdt de hoop dat uiteindelijk het voorzittersoverleg in het komende werkjaar alsnog nieuw leven ingeblazen kan worden.

4.3 Centrale Cliëntenraad

Hoewel een Centrale Cliëntenraad bestaat bij de gratie van de decentrale raden en deze raden dus gaan over de vertegenwoordiging in deze overkoepelende raad, bleef de CRSA zetel ook dit jaar, mede als gevolg van nieuw opgestelde voorwaarden die de CRSA door de voorzitter van deze raad werden voorgehouden, onbemand. In een schrijven d.d. 5 januari 2024 heeft de raad zijn teleurstelling uitgesproken over het feit dat de CCR zich hiermee niet houdt aan de samen met de raad van bestuur vastgestelde afspraken. Bij het maken van deze afspraken werden geen uitsluitende voorwaarden opgenomen die deze reactie zouden rechtvaardigen. Ook de Wmcz 2018 en de MZ-regeling deel B van de CCR geeft hiervoor geen enkele ruimte.

Ondanks de fysieke afwezigheid bleef de raad wel op de hoogte van de voor hem relevante informatie via de vastgestelde verslagen van de overlegvergaderingen. Ook werd de CRSA tot twee keer toe om advies gevraagd over klantgroep overstijgende onderwerpen te weten Camerabeleid en het Bartiméus brede Jaarplan en Begroting 2025. Verder werd om input gevraagd voor de Kaderbrief 2025.

De raad hoopt dat een geslaagde werving in het nieuwe werkjaar ook zijn effect zal hebben waar het gaat om de vertegenwoordiging in de CCR.

Begin februari ontving de CRSA een bericht van overlijden van de heer Piet Maasland. Van 2010 tot 2020 was hij voorzitter van de Cliëntenraad Dienstverlening (CRDV), lid van de CCR en lid van de commissie van advies van het Bartiméus Fonds. Vanaf september 2020 mocht hij zich Ridder in de Orde van Oranje-Nassau noemen. De cliëntenmedezeggenschap van Bartiméus is hem, voor het vele werk dat door hem werd verzet, veel dank verschuldigd. Hij wordt dan ook herinnerd als een zeer gemotiveerde cliëntvertegenwoordiger van de doelgroep waartoe hij ook zelf behoorde.

De raad heeft contact gezocht met de dochter van de overledene. Ook werd ter nagedachtenis een 'In memoriam' opgesteld voor plaatsing op de website van

Bartiméus. Dit werd door de familie erg gewaardeerd, zo werd later terug gekoppeld.

4.4 De CRSA en Accessibility

Na het aanvankelijk uitblijven van verzoeken tot deelname aan Gebruikersonderzoeken, volgden in de tweede helft van het jaar een aantal uitnodigingen waaraan bij vijf ervan door een of meer leden werd deelgenomen.

1. Nederlandse richtlijn voor de toegankelijkheid (NEN 9120 norm) (Ton van Weerdenburg)

In een meedenksessie van de Oogvereniging werd de Nederlandse richtlijn voor de toegankelijkheid van gebouwen, de NEN 9120 norm, besproken. Deze sessie vond plaats via Microsoft Teams.

2. Bestuursakkoord Toegankelijk OV 2022-2032 (Petra Kortenhoeven)

De Oogvereniging organiseerde een Webinar waarin het Bestuursakkoord Toegankelijk OV 2022-2032 nader werd toegelicht. In dit akkoord staan afspraken om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren tussen 2022 en 2032. Deze afspraken kwamen tegemoet aan meerdere wensen van slechtzienden en blinde mensen. Denk aan reisassistentie op alle stations, betere vindbaarheid van stationstoiletten en betere reisinformatie

3. Waarde van symbolen voor slechtzienden en blinden (Veron Wormeester)

Amsterdam & Partners deed in samenwerking met Stichting Accessibility onderzoek naar de toegevoegde waarde van symbolen voor slechtzienden en blinden. Dit in opdracht van de Amsterdamse musea. Daarbij stond de (visuele) communicatie over de voorzieningen in musea centraal. Er werden vragen voorgelegd met betrekking tot symbolen in musea die het inzicht in de toegankelijkheid van musea voor slechtzienden en blinden zou moeten verhogen.

4. Digitale vragenlijst: Toegankelijke informatie websites recreatiebranche (Helen de Jong)

Door invulling van deze vragenlijst droeg de CRSA bij aan de verbetering van websites vanuit de recreatieve sector ten behoeve van onder meer onze achterban.

5. Onderzoek OV posters bij bushalte (Steven Dekker)

Twee leden van de CRSA werkten als ervaringsdeskundigen mee aan een onderzoek in opdracht van vervoerders RRReis/OV Oost over hoe slechtziende gebruikers openbaar vervoer posters ervaren. Daarbij was het doel van het onderzoek inzicht te verkrijgen in welk ontwerp van openbaar vervoer posters het meest toegankelijk is. Het onderzoek bestond uit een test ter plaatse gevolgd door een interview.

4.5 Ondersteunende contacten

Het NCZ

Dit werkjaar werd, gelet op de behoefte aan onafhankelijkheid bij de advisering in de volle breedte, contact gezocht met het Netwerk Cliëntenraden Zorg). Na een oriënterend gesprek werd enkele keren advies ingewonnen, zowel bij de directeur van deze organisatie als aan een aan deze organisatie verbonden jurist. Ook volgde de raad op 5 november een cursusmiddag op de locatie van Bartiméus in Rotterdam. Daarbij stond naast een doorlichting van ons werk het thema zichtbaarheid centraal. Hier zal in het komende werkjaar verdere verdieping op volgen.

Het op 4 december geplande congres in Nijkerk met als thema 'De cliëntenraad als deel van het geheel' werd helaas uitgesteld. De nieuwe datum is 25 maart 2025.

Juridische ondersteuning

Om alsnog tot een afronding te komen van de evaluatie van de in 2020 opgestelde Medezeggenschapsregeling deel A werd in februari, maart en april een bijeenkomst belegd met de vertegenwoordigers van de diverse raden en de raad van bestuur om zo te komen tot het aan elkaar breien van open eindjes. De invulling van een aantal artikelen vroegen echter in de beleving van de CRSA om nadere toetsing door een onafhankelijke derde.

De raad won daartoe advies in bij zowel het Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ) als op advies van de directeur van deze organisatie bij een aan deze organisatie verbonden jurist.

De langs deze weg ingewonnen adviezen werden op 22 november gedeeld met de aanwezigen van de op 14 oktober door de voorzitter raad van bestuur belegde bijeenkomst. Helaas werden deze niet op hun waarde geschat, zo bleek in een eerste schriftelijke reactie d.d. 18 december en de direct daarop volgende instemmingsaanvraag d.d. 19 december die de raad op de valreep, namelijk op 28 december, ontving. Ook een afrondend gesprek waarin de raad de intentie had te streven naar een consensus werd in beide reacties afgewezen als zijnde geen zin hebbend.

5. Instemming/Advisering

5.1 Instemmingsrecht

No-show beleid

Waar de raad in de tweede helft van het voorbije werkjaar al de nodige informatie had aangereikt gekregen betreffende nieuw in te voeren beleid aangaande no-show, werd op 15 januari de definitieve versie van de beleidsnotitie van de hand van de klantgroep manager ontvangen.

Tot zijn verbazing moest de raad echter constateren dat, ondanks de in de brief van 22 november 2023 gestelde voorwaarde voor instemming, de meeste van de door hem opgevoerde aanbevelingen niet waren opgenomen in het voorliggend beleid. Het werd als meest zorgelijk ervaren dat in het document te weinig rekening werd gehouden met de kwetsbare ouderen. Te denken valt hierbij aan de beperkte digitale vaardigheden en het ontbreken van de mogelijk ondersteunende rol van de mantelzorger. Na aanvankelijke intrekking van de instemming in een schrijven d.d. 25 januari volgde na opname van een deel van de voorwaardelijke aanbevelingen op 27 februari instemming voor één jaar, te weten tot 1 april 2025. Dit met de invoering van het no-show beleid zoals in de

beleidsnotitie en het uitvoeringsbesluit is beschreven onder voorwaarde van een vijftal aanpassingen in bovengenoemde notities.

De CRSA was blij dat tot een voor beiden aanvaardbaar compromis te zijn gekomen. De twee momenten voor evaluatie en daarbij gevoegd een in februari 2025 te heroverwegen instemming waren daarbij doorslaggevend.

5.2 Adviezen op verzoek CCR

Camerabeleid

Op 28 mei ontving de CRSA van de ambtelijk secretaris van de CCR het verzoek zich te buigen over de op de overlegtafel van de CCR neergelegde instemmingsaanvraag met betrekking tot het camerabeleid, van toepassing in zowel de binnen- als buitenruimten van Bartiméus.

In zijn reactie d.d. 14 juni op het verzoek om aanbevelingen voor de instemmingsaanvraag kenbaar te maken reageerde de raad tweeledig. Enerzijds stelde de raad vast dat er voldoende waarborgen waren ingebouwd met betrekking tot het op beeld vastleggen van cliënten van Bartiméus. Anderzijds merkte de raad op dat daar waar het gaat om verzoeken van de politie tot het verstrekken van beelden, dat dit uitsluitend is toegestaan op grond van artikel 126nda Wetboek van strafvordering. Daarin staat dat bijzondere persoonsgegevens (daar gaat het hier om) slechts kunnen worden opgevraagd in het kader van een strafrechtelijk onderzoek met toestemming van de officier van justitie.

Bartiméus brede Jaarplan en Begroting 2025.

In zijn reactie op het verzoek van de CCR te komen met aanbevelingen voor het door hen uit te brengen advies rond het Bartiméus brede Jaarplan 2025, heeft de CRSA grote zorgen geuit.

De raad ziet door bezuinigingen als gevolg van achterblijvende productie en een versmalling van de personeelsbezetting verschraving van diensten ontstaan waardoor het imago van Bartiméus verbleekt en die cliënten direct raken.

De raad vroeg daarom in één van haar aanbevelingen de raad van bestuur op alles te doen om de meest prangende wegbezuinigde knelpunten in 2025 te heroverwegen en opnieuw op te nemen in de werkprocessen.

In zijn schrijven d.d. 29 november vroeg de raad de raad van bestuur ook meer dan gewone aandacht te geven aan het verloop van basisprocessen in de ambulante dienstverlening, het grondig monitoren van de werkprocessen (meten is weten), meer promotiekansen te benutten voor de zorg en dienstverlening van Bartiméus, het locatiebeleid, het huidige productenaanbod en de inzet op AI (belangrijk voor de continuïteit) terwijl Bartiméus daarnaast de vooruitgang kan benutten door mee te bewegen met de mogelijkheden die AI biedt.

Werving vierde teamleider ambulant

In december werd de raad middels een e-mailbericht geïnformeerd over de in gang gezette wervingsprocedure voor een vierde teamleider ambulant. In het nieuwe werkjaar zal een door de organisatie geschikt bevonden kandidaat voor nadere kennismaking worden voorgedragen en een advies worden uitgebracht richting de organisatie.

5.3 Ongevraagde adviezen

Van het recht dat de cliëntenraad niet alleen op verzoek maar ook ongevraagd advies kan uitbrengen werd tenslotte in voorbereiding gebruik gemaakt. Na de jaarwisseling zullen dan ook twee ongevraagde adviezen worden verzonden te weten met betrekking tot het de raad op 22 november toegezonden 'Deeljaarplan Volwassenen & Senioren' en de toegankelijkheid van de website van Bartiméus.

6. Gevolgd beleid

Inzet ervaringsdeskundigen

De afgelopen twee jaar werden door de organisatie gesprekken gevoerd met cliëntenraden, ervaringsdeskundigen, ambulante collega's en teams waar ervaringsdeskundigen werkzaam zijn om zich zo een oordeel te vormen over het al dan niet inzetten van ervaringsdeskundigen als aanvulling op het bestaande aanbod.

Op basis hiervan werd door de organisatie met een werkgroep een plan van aanpak opgesteld. Daarin werd vastgelegd hoe de organisatie ervaringsdeskundigheid in de rol van een vrijwilliger wil vormgeven. Hiervoor werden vorig jaar o.a. profielschetsen opgesteld, om zo voor de ervaringsdeskundige en Bartiméus duidelijkheid te creëren wat de verwachtingen zijn qua rol en taak.

De raad was, ondanks zijn verbazing dat het opstarten van een dergelijke pilot na twee jaar dan eindelijk zijn beslag zou krijgen, blij met deze vervolgstap. Echter, hoewel in 2023 de intentie was dat de pilot dit werkjaar op twee locaties in den lande zou starten, werd dit bijgesteld tot realisatie op de locatie in Rotterdam in het najaar. Helaas moesten wij constateren dat hier tot op vandaag geen vervolg op is gekomen.

De raad had bij het vertrekpunt wel enkele kanttekeningen.

Om als gastheer/-vrouw een goede match te laten ervaren met de te verwachten cliënt voerde hij de volgende aanbevelingen op.

Zorg dat wanneer een blinde cliënt zich meldt, deze persoon aan een blinde gastheer/-vrouw wordt gekoppeld. Verstrek de gastheer/-vrouw de benodigde basisinformatie ter voorkoming van misverstanden tijdens de ontmoeting. Verder werd opgemerkt dat de inzet van ervaringsdeskundigen zich niet zou moeten beperken tot deze rol, maar in een veel bredere context een plaats zou moeten krijgen binnen de organisatie.

Hoewel de praktijk weerbarstig bleek is de raad verheugd te constateren dat de organisatie, mede daartoe gedwongen door het personeelstekort, de betekenisvolle aanvulling die de slechtziende of blinde vrijwilliger binnen de locaties in de regio kan leveren, in beleid probeerde om te zetten.

Pilot beeldbellen

In maart werd binnen het team op de locatie Zwolle gestart met een aanvullende manier van dienstverlening: het zgn. beeldbellen. De opbrengst van deze proeftuin moest duidelijk maken in hoeverre de effectiviteit van beeldbellen bij blinde en slechtziende cliënten hetzelfde is als een fysieke afspraak.

Dat beeldbellen veel kansen biedt is buiten discussie.

De raad ging er dan ook in mee waar de organisatie beeldbellen een vast onderdeel laat zijn van de zorgprocessen, zeker waar de dienstverlening door personeelstekorten onder grote druk staat. Bovendien lenen diverse zorgdisciplines zich uitstekend voor deze wijze van benaderen van cliënten.

Maar gelet op de doelgroep die de raad vertegenwoordigt was hij kritisch. Binnen deze categorie zijn er namelijk die veel moeite hebben met de toepassing van deze technologie en juist zij, die hun netwerk bij het ouder worden zien versmallen, hebben veelal des te meer behoefte aan fysiek contact.

Voortgang cliënttevredenheid

Dit werkjaar stond cliënttevredenheid twee keer geagendeerd tijdens de overleggen met de klantgroep manager te weten in februari en september. In februari ontving de raad een terugkoppeling van de cliënttevredenheid in 2023.

Daaruit kwam naar voren dat de toepassing van de PDCA cyclus binnen de teams in 2024 om verbetering vroeg. De raad bleef dan ook kritisch waar het ging om de opbrengst van bovengenoemde aanpak van de verbeterpunten die uit vragenlijsten naar boven kwamen drijven.

Verder liep de raad te hoop tegen gebrek aan gegevens, gevolg van een moeilijk toegankelijke database, die zouden moeten leiden tot een rechtstreeks benaderen van cliënten die bij de laatste vraag van het CTO hebben aangegeven zich op enige wijze te willen inzetten voor de organisatie. Er werd dan ook opnieuw op aangedrongen hier als organisatie actie op te zetten.

Ook zag de raad te weinig progressie in de verkorting van de wachttijden voor potentiële cliënten die zich aan de voorkant melden. De tijdsduur van 74 dagen tot het eerste diagnostisch contact is voor de raad onacceptabel gelet op de leeftijd van onze achterban en de ophoging van de kwaliteit van leven die de raad hen in deze levensfase zo gunt. Daarbij pleitte de raad om ervaringsdeskundigen te koppelen aan hen die daar voor open staan ter overbrugging van deze periode. Mensen voelen zich langs deze weg gehoord en zij kunnen als geen ander als specialist eenvoudige eerste hulpvragen beantwoorden.

In september ontving de raad een plan van aanpak ter bevordering van de cliënttevredenheid binnen de ambulante dienstverlening. In dit document werden, om de procedures goed te laten verlopen, vier fasen onderscheiden, werden rollen en verantwoordelijkheden beschreven en werd de verwerking van de terugkoppeling van cliënten via vraag 25 en 26 van de vragenlijst vastgelegd. Ook werd in dit document toegezegd dat twee keer per jaar, te weten in februari en september, een terugkoppeling zal volgen in de cliëntenraad.

Tenslotte laat in de beleving van de raad het uitwisselen van informatie tussen de diverse locaties voor ambulante dienstverlening te wensen over met als gevolg dat bijvoorbeeld het aanbod van groepstrainingen op de locatie Zwolle veel breder is dan op diverse locaties elders in den lande. De raad vroeg hiervoor dan ook aandacht en hield dit werkjaar de vinger aan de pols om meer uniformiteit te bewerkstelligen.

In het nieuwe werkjaar zal hier opnieuw op worden ingestoken via de strategie 'meten is weten' met duidelijke omschrijving van een uiteindelijke doelstelling. Dit alles met als enig doel een dienstverlening die aansluit bij de behoefte van de senioren.

Huisvesting

Waar met ingang van 1 januari 2024 sluiting van de locatie in Den Haag een feit was, bleef inzetten op een alternatief voor deze regio gedurende dit werkjaar achterwege.

Tijdens het overleg van de werkgroep Huisvesting op 18 juni, waarin ook de CRSA participeerde, werd duidelijk dat de organisatie niet inzet op nieuwe

locaties. In dit overleg werden alle gebouwen die Bartiméus in eigendom heeft of huurt en waar cliënten wonen of dagbesteding hebben tegen het licht gehouden en in een overzicht geplaatst.

Op voor de raad aanvechtbare gronden werd tijdens dit samenzijn geconcludeerd dat deze werkgroep niet langer recht van bestaan heeft en als zodanig dus na deze bijeenkomst uit de lucht is. Wel werd toegezegd dat alle cliëntenraden twee keer per jaar via een memo een update ontvangen oer alle locaties. In de memo staan de huurtermijnen en eventuele plannen voor verbouwingen, het ophangen van camera's, etc. Kortom alle bijzonderheden waarvoor één of meer raden advies- dan wel instemmingsrecht hebben. Daar de klantgroep manager na stopzetting van de werkgroep de verbindende schakel vormt, zal in het nieuwe werkjaar structureel het thema huisvesting op de agenda van de overlegvergadering komen te staan.

7. Overige activiteiten

7.1 Bevordering naamsbekendheid

Nieuwsbrief

Dit werkjaar had de raad als hoge prioriteit op haar to-do list zijn achterban met enige regelmaat te informeren over op hen afgestemde ontwikkelingen zowel van binnen als van buiten de organisatie.

In dat kader verscheen in mei en in oktober een Nieuwsbrief. Deze bevatte onder meer een interview met een medewerker, stelde een raadslid zich voor, kwamen onderwerpen aan de orde als het no-show beleid, het beeldbellen, ontwikkelingen als de slimme rollator, tactiele kaarten etc. en werden op senioren afgestemde groepsbijeenkomsten vermeld die op diverse Bartiméus locaties plaats vonden. Hoewel de verspreiding van deze informatieve Nieuwsbrief nog verdere aandacht behoeft was de raad blij deze stap gezet te hebben.

Flyer

Al langer leefde de behoefte om ook het medezeggenschapswerk van de CRSA op een toegankelijke manier te promoten onder de seniore cliënten.

Daarom werd dit werkjaar ook gewerkt aan een ontwerp voor een flyer met informatie over de medezeggenschap in het algemeen en de CRSA in het bijzonder. De raad hoopt dat met het neerleggen van deze flyer op alle ambulante locaties in het nieuwe werkjaar de belangstelling voor deelname aan deze medezeggenschap bij cliënten zal worden gewekt.

Activiteiten binnen zorgorganisatie Vitalis

Na een aanvankelijk goede start van dit project was er dit werkjaar helaas sprake van een 'radiostilte'. Dit had twee oorzaken.

De eerste was gelegen in het feit dat de organisatie de raad in het overleg dat hij in september met de klantgroep manager had, liet weten hier bij nader inzien geen verder vervolg aan te willen geven. Als reden werd opgegeven dat de provincie Brabant niet tot het werkterrein van Bartiméus zou behoren. De raad ging hier echter niet in mee, mede gelet op wat de bewoners van de Kronenhoef en Peppelrode, twee zorginstellingen in Eindhoven, al is voorgehouden.

Daarnaast waren de beide kartrekkers van de raad als gevolg van persoonlijke omstandigheden niet in staat hier vervolgcacties op te zetten.

In datzelfde overleg werd de raad toegezegd dat contact zou worden opgenomen met de account manager van Koninklijke Visio. Deze medewerker zou gevraagd worden contact op te nemen met de kartrekker van dit project binnen de CRSA. Drie maanden na dit overleg bereikte de raad alsnog een antwoord op de toegezegde actie.

Daar bovengenoemde contactpersoon zich inmiddels recent als lid heeft terug getrokken zal het eerste gesprek met de manager Revalidatie & Advies Visio Eindhoven in het nieuwe werkjaar nu op korte termijn gevoerd worden met de voorzitter.

De raad hoopt dat de collega organisatie dit project alsnog tot een succes weet te maken en dat het kan dienen als pilot voor andere instellingen in den lande.

7.2 BSN en wijze van declareren vrijwilligers

Waar de CRSA zich in het voorbije jaar al had ingezet waar het ging om vermelding van BSN als voorwaarde voor afhandeling van declaraties, vroeg dit ook in de eerste maanden van dit jaar nog volop onze aandacht.

Op 21 december 2023 ontvingen alle raadsleden binnen de organisatie namelijk opnieuw een schrijven van de raad van bestuur over dit onderwerp. Dit keer met als strekking als zou de Belastingdienst de organisatie verplichten om het BSN mee te leveren. Een door de organisatie getrokken conclusie waarin werd gesteld dat, hoewel het werk van cliëntenraadsleden en panelleden van Accessibility een vrijwillige karakter heeft, de regels van de belastingdienst toch vereisen dat op het declaratieformulier BSN wordt opgenomen.

Op de reactie van de raad d.d. 12 januari waarin opnieuw werd gewezen op het feit dat de wettelijke grondslag voor deze bewering ten enenmale ontbrak, werd door de organisatie in een schrijven d.d. 24 januari voorgesteld in gezamenlijkheid enkele vragen voor te leggen aan de Belastingdienst. En dat terwijl in de correspondentie steeds werd opgevoerd dat de Belastingdienst de organisatie verplichtte tot het nemen van deze maatregel.

Na verzending van de in gezamenlijkheid opgestelde brief aan de Belastingdienst d.d. 20 februari werd diezelfde dag, aldus de organisatie in een mail d.d. 22 februari, een telefonische terugkoppeling ontvangen. Daarbij liet de contactpersoon weten dat er geen BSN hoeft te worden vastgelegd omdat leden van een cliëntenraad worden gezien als vrijwilliger.

In datzelfde schrijven werd toegezegd dat het declaratieformulier voor vrijwilligers zou worden aangepast zodat het BSN niet meer gevraagd wordt. Echter hebben de leden van de raad tot op vandaag nog altijd geen aangepast declaratieformulier ontvangen. En dat terwijl et gaat om het verwijderen van drie letters.

Dat gefundeerd op juridische gronden aanhoudend bezwaar aantekenen door de CRSA uiteindelijk resulteerde in een alsnog consulteren van de Belastingdienst brengt grote onzorgvuldigheid aan het licht en zet het vertrouwen in de organisatie opnieuw onder druk waar het gaat om leiding geven aan en communiceren over te voeren en/of gevoerd beleid. Dit baart de raad grote zorgen.

Blijft voor de CRSA de vraag op basis waarvan de organisatie destijds op 26 januari 2023 de cliëntenraden en dus ook de CRSA liet weten dat zonder vermelding van het BSN declaraties niet meer in behandeling zouden worden genomen. En wat de raad nog meer intrigeerde was of de organisatie vervolgens, zoals destijds in de brief d.d. 9 mei 2023 werd gesteld, wel zodanig kwalitatief onderzoek had verricht dat op basis daarvan het gerechtvaardigd was op 21

december van dat jaar te melden dat met ingang van 1 januari 2024 het BSN alsnog kon worden ingevoerd. Dit daar ook in dat schrijven een wettelijke grondslag ontbrak die invoering van het BSN zou rechtvaardigen.

7.3 Menustructuur telefooncentrale Bartiméus

Waar de CRSA al enkele jaren aandrong op toepassing van een menustructuur bij de telefooncentrale van de organisatie, leek dit lange tijd tevergeefs. In het eerste overleg met de klantgroep manager van dit werkjaar liet deze de raad echter weten dat dit recent werd ingebracht in een technisch overleg. Uiteindelijk heeft het geresulteerd in de zo gewenste toepassing. Een (potentiële) cliënt die het 088 nummer van Bartiméus belt hoort sinds halverwege dit jaar de hoeveelste hij/zij is in de wachtrij. De raad is blij dat bellers niet langer in het ongewisse blijven hoe lang zij in de wachtrij staan.

7.3 Raad van Bestuur/Raad van Toezicht

Op 17 oktober was er in het atrium te Zeist de radenavond met als thema technologie en digitalisering bij Bartiméus. Waar de afgelopen twee jaar het anders organiseren van zorg als gevolg van krapte op de arbeidsmarkt centraal stond, werd dit jaar gekozen voor de invalshoek hoe technologische innovaties de organisatie helpen bij het zoeken naar alternatieven van zorgverlening. Naast een informeel samenzijn werden de aanwezige leden zowel plenair als in groepjes hierover geïnformeerd

8. Nawoord

In het laatste reguliere onderling beraad volgde een evaluatie van het werk dat in het verslagjaar werd verzet en de wijze waarop één en ander tot stand kwam. Daarbij kwam allereerst de verdere uitbouw van de herstart binnen de collega raden aan de orde. De raad moest hierbij constateren dat de houding van de organisatie niet altijd helpend was. Toch lieten de leden zich daar niet door leiden. Met veel enthousiasme werd gewerkt aan het verder vorm geven van de medezeggenschap, het constructief kritisch tegen het licht houden van ontwikkeld beleid en werd gezocht naar mogelijkheden om de achterban te bereiken.

De raad kan met een dankbaar gevoel terug kijken op wat is bereikt.

Tegelijk is de CRSA zich bewust dat het komend jaar veel wacht dat aandacht behoeft. De raad gaat de uitdaging vol verve aan en wil daarbij niet denken in problemen, maar vooral in kansen!

Daarbij zal het de organisatie zeker verder helpen als de beleidsmakers te zetten stappen open en transparant communiceren, een antenne hebbend voor signalen die uit het werkveld worden uitgezonden en waar nodig deze toetsend aan wet- en regelgeving. Het project 'Kwaliteitsimpuls Ambulant' dat op 1 augustus van start ging en waar in 2025 een kwaliteitscommissie verder vorm en inhoud aan zal geven, kan hier gelet op de aanpak, mogelijk aan bijdragen.

Alleen zo kunnen we als organisatie en cliëntvertegenwoordigers tot zegen zijn voor hen die morgen en in de toekomst bij de organisatie aankloppen.

Namens de CRSA
Bea Keuper
voorzitter

Leden Cliëntenraad Senioren Ambulant

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

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

Ger Blom
Cliënttevredenheid/Toegankelijkheid/Huisvesting
email: gcjm.blom@gmail.com

Willem van den Brand
Vitalis
email: willemvdbrand@gmail.com

mr. J.(Joop) van de Pas
Inzet ervaringsdeskundigheid/PR/Digitale toegankelijkheid
email: joopvandepas@gmail.com

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

Bert Merts (kandidaat lid)
Toegankelijkheid website Bartiméus
e-mail: a.j.merts@gmail.com

ambtelijk secretaris:
Patricia van Someren
email: ClientenraadSeniorenAmbulant@bartimeus.nl
pvsomeren@bartimeus.nl