

Bartiméus

Werkplan

Clëntenraad Senioren Ambulant

2025

Inleidend

Missie en visie

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

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

Daarbij onderschrijven wij de visie van de organisatie waarin gesteld wordt dat ieder mens uniek is. Het gaat daarbij niet om hoeveel je ziet maar voor hoeveel procent je leeft.

Doelstelling

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

Mocht er dit werkjaar op de woonlocatie voor senioren te Ermelo weer sprake zijn van een cliëntenraad, dan zal met deze raad contact worden opgenomen om zo te komen tot uitwisseling van voor deze doelgroep relevante informatie.

Samenstelling CRSA

De cliëntenraad Senioren Ambulant start dit werkjaar als gevolg van het vertrek van drie van haar leden met drie leden en een kandidaat-lid. Het voorzitterschap rust bij Bea Keuper. Verder hebben bij aanvang van dit werkjaar zitting mr. Joop van de Pas, Attila van den Berg en Bert Merts als kandidaat lid.

Werkwijze

Met uitzondering van de maanden juli en augustus komt de cliëntenraad maandelijks bijeen voor een onderling beraad.

Wanneer de raad vanuit een andere klantgroep signalen bereiken die vragen om naderonderzoek en/of handelend optreden, zullen deze worden belegd bij de bij desbetreffende klantgroep behorende cliëntenraad dan wel klantgroep manager. Dit alles met de intentie constructief bij te dragen aan de optimalisering van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de oudere cliënt die bij de organisatie aanklopt

Het werven van nieuwe leden heeft de hoogste prioriteit.

De raad hoopt via een oproep in de Nieuwsbrief, door flyers neer te leggen in de wachtkamer op locaties van de ambulante dienstverlening, door plaatsing van de vacaturetekst op de eigen pagina van de website en door contacten via netwerken deze open plaatsen te kunnen invullen.

1. Aandachtsgebieden

Achterbancontact

Doel

De leden van de raad streven naar nauw contact met hun achterban met als doel op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de dienstverlening. Een laagdrempelig contact naar de cliënten is van groot belang. Middels gesprekken blijven de leden van de raad op de hoogte van zaken die spelen bij de cliënten 'van vandaag'.

Activiteiten

a. locatiebezoek

De raadsleden bezoeken dit jaar minimaal één keer de hen toegewezen locatie(s) om langs deze weg in de wachtkamer in gesprek te komen met cliënten. Dit zal altijd plaats hebben in overleg met de manager van desbetreffende locatie. In het vooroverleg met deze manager zal ook de behoefte aan een ontmoeten van het team worden voorgelegd.

De leden zijn daartoe gemandateerd en voldoende gefaciliteerd.

b. Nieuwsbrief CRSA

Waar in 2024 is gestart met het uitbrengen van een nieuwsbrief, zal hier ook geurende dit werkjaar weer vol op worden ingezet. Langs deze weg worden zij geïnformeerd over de werkzaamheden ten gunste van de raad, over voor hen mogelijk interessante ontwikkelingen van zowel binnen als buiten de organisatie en over op hen afgestemde groepstrainingen.

De raad zal daarbij inzetten op een nog breder bereik van deze nieuwsbrieven.

c. Flyer

Ook zal de in december ontworpen flyer, na als concept voorgelegd te zijn aan de raad, worden uitgebracht. De inhoud is met name gericht op het wekken van belangstelling onder de senioren voor het medezeggenschapswerk binnen de organisatie. Deze zal worden neergelegd in de wachtkamers van de locaties en onder medewerkers worden verspreid.

2. Ondersteunende contacten

2.1 Klantgroep manager/Managementteam Senioren Ambulant

Doel

Het overleg met de klantgroep manager dient er toe om ontwikkelingen te duiden en informatie te delen over nieuw ontwikkeld of te ontwikkelen beleid. De raad heeft, waar dit van toepassing is, recht van instemming, recht van gevraagd dan wel ongevraagd advies. In een vervolg overleg wordt in dat geval door de raad terug gekomen op een eerder uitgebrachte instemming dan wel een gevraagd dan wel ongevraagd advies en wordt de klantgroep manager op uitkomsten bevraagd.

Activiteiten

a. Overlegvergaderingen

De CRSA en de klantgroep manager hebben elke twee maanden een overleg. Ook wordt ter verheldering van voor de raad belangrijke thema's met enige regelmaat de desbetreffende portefeuillehouder dan wel medewerker uitgenodigd voor nadere toelichting hierop. Tussentijds komt de agendacommissie, gevormd door de voorzitter, de klantgroep manager en de ambtelijk secretaris, nogmaals bijeen. Deze bespreking bepaalt mede de agenda voor het volgende CRSA overleg. De overlegvergaderingen worden genotuleerd door de ambtelijk secretaris.

b. Instemmingsrecht

Dit werkjaar zal in februari twee maal van het instemmingsrecht gebruik gemaakt gaan worden. Allereerst waar het gaat om voortzetting van in 2023 nieuw ontwikkeld no-show beleid waar met ingang van 1 april 2024 voor één jaar instemming voor werd gegeven. Daarnaast ligt er ook een instemmingsaanvraag van de raad van bestuur met betrekking tot de na evaluatie aangepaste MZ-regeling deel A.

c. Gevraagd advies

Als gevolg van de complexiteit waar de zorg- en dienstverlening voor staat werd in december de werving gestart voor een vierde teamleider Ambulant. Na het recruterend van een mogelijk geschikte kandidaat zal de raad het gesprek met deze sollicitant aangaan, om vervolgens een advies uit te brengen waar het gaat om het al dan niet benoembaar zijn van deze voorgedragen kandidaat.

d. Ongevraagd advies

Ook van het recht op verstrekking van een ongevraagd advies zal gebruik worden gemaakt. In december werden twee ongevraagde adviezen voorbereid. Deze zullen in de eerste maand van dit werkjaar verder worden uitgewerkt en gedeeld met de klantgroep manager.

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

Naast bovenstaande functie die veelal als reactie op ontwikkeld beleid plaats vindt, zal de raad zich dit werkjaar proactief blijven opstellen waar het gaat om de cliënttevredenheid de inzet van ervaringsdeskundigen, eHealth met als toepassing beeldbellen.

2.2 Voorzittersoverleg

Doel

Herstart van het in 2021 opgestarte overleg met de voorzitters van de overige ambulante raden.

Activiteit

Waar in het voorbije werkjaar gehoopt werd dit in 2021 opgestarte overleg nieuw leven in te blazen, gaven de beide andere ambulante

raden aan geen behoefte te hebben aan uitwisseling dan wel in gezamenlijkheid optrekken waar het gemeenschappelijke speerpunten betreft.

De CRSA zal ook dit werkjaar zoeken naar openingen voor samenwerking om zo alsnog te komen tot uitwisseling en versterking van elkaar.

2.3 Centrale Cliëntenraad

Doel

Normalisering van de samenwerking met als gevolg invulling van de sinds 11 november 2021 voortdurende vacature binnen de CCR.

Activiteit

De raad hoopt dat dit werkjaar na een voorspoedige ledenwerving een spoedige invulling zal volgen zodat de lijntjes met deze raad weer kort zijn en punten die boven onze aandachtsgebieden uitstijgen kunnen worden overgeheveld naar de overlegtafel van deze raad.

2.4 Contact met het NCZ

Doel

Waar de raad behoefte heeft aan onafhankelijke advisering zal hij een beroep doen op het Netwerk Cliëntenraden Zorg (NCZ)

Activiteit

Zo nodig kan contact met deze organisatie worden gezocht ter verkrijging van onafhankelijk advies.

Dit werkjaar zal ook opnieuw gebruik gemaakt worden van het scholingsaanbod. Verder staat de jaarlijks door hen te beleggen netwerkbijeenkomst met andere cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg weer op de agenda. Deze zal 25 maart plaats hebben en heeft als thema 'Cliëntenraad als deel van het geheel'.

3. Advisering

Om een met juiste redenen omklede instemming dan wel goed advies te kunnen geven is informatie over het betreffende onderwerp onontbeerlijk. De onderwerpen die dit werkjaar onze aandacht vragen:

3.1 Evaluatie no-show beleid

Na een aanvankelijke afwijzing van het no-show beleid werd op 20 februari 2024 onder voorwaarden en voor de periode van één jaar alsnog instemming verleend voor invoering van dit beleid.

Dit heeft tot gevolg dat dit onderwerp opnieuw op de agenda zal staan van het eerste overleg met de klantgroep manager. Het gesprek hierover zal gevoerd worden met als onderlegger de in november jl. aangereikte notitie 'Evaluatie no-show beleid'.

Bij de evaluatie zullen de in de brief van 22 november 2023 gestelde voorwaarden voor instemming opnieuw tegen het licht worden gehouden. Bij de afhandeling vorig jaar 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.

De raad zal bij het uitbrengen van zijn instemming zorgvuldig omgaan met borging van voor de senioren passende communicatie en zwaarwegende omstandigheden die kunnen leiden tot niet tijdig afmelden voor een afspraak. Daarbij wil de raad in het beleid terugzien dat voor niet digitaal vaardige en/of minder adequaat handelende ouderen het nodige is verankerd.

3.2 Ongevraagde adviezen

De raad zal naast dit instemmingsrecht ook gebruik maken van uitbrengen van ongevraagde adviezen mbt de website en het deeljaarplan 2025.

4. Overige activiteiten

4.1 Inzet ervaringsdeskundigen

- Gastheer, -vrouw/buddy/inloopspreekuur

Waar de organisatie er in het voorbije werkjaar niet in is geslaagd een pilot te starten op één dan wel twee hoofdlocaties binnen de organisatie, zal de raad nauwlettend toezien dat hier alsnog actie op zal volgen.

De raad is er namelijk van overtuigd dat deze ervaringsdeskundigen als gastheer of gastvrouw dan wel buddy een meerwaarde vormen voor de nieuwe cliënt.

Ook de inzet tijdens het inloopspreekuren op locatie en het informatiespreekuren in ziekenhuizen zal in een later stadium bij de doordenking en implementatie van ervaringsdeskundigen worden meegenomen. Verder zal de raad aandacht vragen voor inzet van deze 'specialisten' bij de telefooncentrale en het kennisportaal van de organisatie.

De raad wil in elke overlegvergadering worden geïnformeerd over de stand van zaken betreffende deze pilot.

-Ondersteuning tijdens wachttijd

De wachttijd na het eerste contact met de organisatie is nog altijd onacceptabel lang met als gevolg dat cliënten dreigen af te haken. Daarom zal de raad ook dit jaar hoog inzetten op koppeling met een ervaringsdeskundige ter overbrugging van deze periode. Mensen voelen zich langs deze weg gehoord en zij kunnen als geen ander als specialist eenvoudige eerste hulpvragen beantwoorden

-Kwaliteitscommissie

Daarnaast heeft de organisatie het voornemen bij aanvang van dit werkjaar een kwaliteitscommissie in het leven te roepen waarin ook een lid vanuit elke ambulante raad zitting neemt.

Deze commissie zal vanuit zowel medewerker- als cliëntperspectief een en ander op het terrein van kwaliteit en veiligheid ontwikkelen in samenhang met andere in 2025 lopende ambulante projecten.

De presentatie 'Kwaliteitsimpuls Ambulant' waarin een en ander is vastgelegd werd de raad in aanloop naar het september overleg in 2024 aangereikt. Twee deelresultaten te weten de Kwaliteitskalender en de Rapportage Kwaliteit & Veiligheid zouden in de tweede helft van 2024 buiten deze commissie om worden ontwikkeld.

Bij aanvang van dit werkjaar beschikt de raad helaas nog niet over deze documenten.

4.2 Casemanagement

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

De raad zal ook dit jaar aandacht vragen voor het creëren van de mogelijkheid om nieuwe cliënten die dat wensen op één dag de diverse disciplines te laten doorlopen om aan het einde van de dag na overleg van en met het multidisciplinair team naar huis te gaan met een eerste afspraak. Het doel is tweeledig: enerzijds tegemoet komen aan de behoefte van de oudere cliënt waar het gaat om met zo min mogelijk reisbeweging te komen tot een snelle verheldering van de hulpvraag. Anderzijds zou hiermee mogelijk een versneld oplossen van het aantal cliënten in traject kunnen worden gerealiseerd.

4.3 Cliënttevredenheid

Twee jaar geleden is de organisatie gestart met consequente toepassing van de instrumenten die worden ingezet voor het meten van de cliënttevredenheid. De raad ziet de uitkomsten van cliënttevredenheidsmetingen als belangrijk medium voor het traceren van verbeterpunten.

Ook dit werkjaar zal op twee momenten te weten in februari en september, de opbrengst met de portefeuillehouder aan de hand van het PDCA-model worden teruggekoppeld.

Daarnaast dringt de raad aan op een toegankelijke database waarbij gegevens van senioren kunnen worden gemonitord. Vanuit de beantwoording van de beide open laatste vragen kunnen dan senioren die hun steentje willen bijdragen aan optimalisering van de dienstverlening, wanneer gewenst, gericht worden benaderd

4.4 Bevordering naamsbekendheid en vindbaarheid

Er is dringend behoefte aan een imagoverbetering binnen en buiten de organisatie, zodat meer mensen met een visuele, een visueel auditieve en/of meervoudige beperking weten waar zij informatie kunnen vinden over mogelijkheden die Bartiméus voor hen in huis heeft.

- PR en Bartiméus

In dit kader is de CRSA voorstander van het inschakelen van Hbo-opleidingen Media, om bijvoorbeeld een afstudeerproject te wijden aan de PR van Bartiméus.

-Toegankelijke website

Om snelle uitwisseling van relevante informatie mogelijk te maken is een goed toegankelijke website van vitaal belang. De raad zal dit jaar met het oog op de zo gewenste betere toegankelijkheid dan ook een ongevraagd advies indienen.

-Nieuwsbrief CRSA

Daarnaast is de raad het voorbije werkjaar gestart met het uitgeven van een Nieuwsbrief voor senioren. Dit werkjaar zal hier verder op worden ingezet.

-Flyer

Ook wordt gewerkt aan de uitgave van een flyer om bekendheid met de cliëntenmedezeggenschap binnen de klantgroep senioren te bevorderen.

4.5 Evaluatie MZ-regeling

Na afronding van de evaluatie en aanpassingen van de MZ-regeling deel A volgde in het voorbije werkjaar het voorleggen van dit document aan de raden. De CRSA kon zich echter op enkele punten niet conformeren aan de overige raden.

Daar de MZ-regeling instemmingsgerechtigd is werd op de valreep alsnog een instemmingsaanvraag neergelegd op de overlegtafel van de CRSA. De raad beraadt zich na advisering van het NCZ op zijn standpunt in deze.

5. Speerpunten

Gedurende het werkjaar staan onderstaande items regelmatig in de schijnwerpers:

- a. PR en Communicatie
Kartrekker(s): Joop van de Pas
- b. Dienstverlening in zorginstellingen Vitalis (Noord-Brabant/Limburg
Kartrekker(s): Bea Keuper
- c. Huisvesting/Toegankelijkheid binnen- en buitenruimte locaties
Kartrekkers: Attila van den Berg
- d. High tech en 'Anders organiseren van zorg'
Kartrekker: Bert Merts
- e. Programma aanbod 65+'ers op alle locaties
Kartrekker(s): Bea Keuper
- f. Betrokkenheid bij planvorming en realisatie van grote overstappunten OV
Waar mogelijk in samenwerking met Accessibility
Kartrekkers: Attila van den Berg

6. Functioneren cliëntenraad

Evaluatie

De raad evalueert het raadswerk in zijn laatste onderling beraad van het werkjaar. Bij het zonder reden niet nakomen van gemaakte afspraken volgt een functioneringsgesprek met het desbetreffende lid. Zie ook artikel 8 lid 1 en 2 van de Medezeggenschapsregeling deel A.

Namens de CRSA
Bea Keuper
voorzitter

Bijlage: contactinformatie cliëntenraad CRSA

Bea Keuper -van den End (voorzitter)

E-mail: beakeuper@gamil.com

mr. Joop van de Pas

E-mail: joopvandepas@gmail.com

Attila van den Berg

E-mail: kpev1900@gmail.com

Bert Merts (kandidaat-lid)

E-mail: a.j.merts@gamil.com

Ambtelijk secretaris

Patricia van Someren

E-mail: clienraadseniorenambulant@bartimeus.nl