

# Bartiméus

## Werkplan

**Clëntenraad Senioren Ambulant**

**2026**

## **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. Dit vanzelfsprekend binnen de kaders van de doelstellingen van de organisatie zoals vastgelegd in artikel 3 lid 1 van de Wmcz 2018. 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.

NU er dit werkjaar op de woonlocatie voor senioren te Ermelo weer een cliëntenraad functioneert, 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 met zes leden. Het voorzitterschap rust bij Bea Keuper. Verder hebben bij aanvang van dit werkjaar zitting mr. Joop van de Pas, Attila van den Berg, Bert Merts, Edith de Jong en Marguerite Buitelaar.

De raad hoopt dat ook in de nog resterende vacature op korte termijn kan worden voorzien.

### **Werkwijze**

Met uitzondering van de maanden juli en augustus komt de cliëntenraad maandelijks bijeen voor een onderling beraad waarvan vijf fysiek in Zeist dan wel Rotterdam.

Wanneer de raad vanuit een andere klantgroep signalen bereiken die vragen om nader onderzoek 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.

## 1. Aandachtsgebieden

### Achterbancontact

#### Doel

De leden van de raad streven, deels zelf als cliënt diensten afnemend, naar nauw contact met hun achterban met als doel op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de dienstverlening.

#### Activiteiten

##### a. locatiebezoek

Enkele 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.

##### b. Nieuwsbrief CRSA

Ook dit werkjaar zal in het voor- en najaar weer vol worden ingezet op het uitbrengen van een nieuwsbrief. Langs deze weg willen wij onze achterban informeren over ons werk, over voor hen mogelijk interessante activiteiten, ontwikkelingen zowel binnen als buiten de organisatie en over op hen afgestemde groepstrainingen.

De raad zal daarbij blijven inzetten op een nog breder bereik ervan.

## 2. Ondersteunende contacten

### 2.1 Klantgroep manager/Managementteams

#### Doel

Met de klantgroep manager wordt overlegd om ontwikkelingen te duiden en informatie te delen. De raad heeft, waar dit van toepassing is, recht van instemming en recht van gevraagd dan wel ongevraagd advies. Bij gebruikmaking van dit recht wordt in een vervolg overleg teruggekomen op een eerder uitgebrachte instemming dan wel een gevraagd dan wel ongevraagd advies en wordt de klantgroep manager op uitkomsten bevraagd.

#### Activiteiten

##### a. Overlegvergaderingen

Elke twee maanden is er een overleg met de klantgroepmanager in Zeist dan wel Rotterdam. Hierbij wordt gestreefd naar een proactieve inbreng. 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 bijeen voor het opstellen van de agenda voor dit overleg.

##### b. Instemmingsrecht

Dit werkjaar zal in februari nogmaals een instemmingsverzoek worden voorgelegd waar het gaat om voortzetting van in 2023 nieuw ontwikkeld no-show beleid. Met ingang van 1 april 2025 werd namelijk voor de tweede keer voor één jaar instemming verleend.

Daarnaast kan ook een herhaald verzoek tot instemming verwacht worden van de raad van bestuur met betrekking tot de na evaluatie aangepaste MZ-regeling deel A.

### **c. Gevraagd/ongevraagd advies**

Daar in het voorbije werkjaar op meerdere momenten op ICT onderwerpen gebruik werd gemaakt van dit recht zal het vervolg hiervan kritisch gevolgd blijven worden door de ICT-deskundige binnen de raad.

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 dat veelal als reactie op ontwikkeld beleid plaats vindt, zal de raad zich dit werkjaar proactief blijven opstellen waar het gaat om de cliënttevredenheid de uitbreiding van de inzet van ervaringsdeskundigen en de toepassingen van eHealth.

## **2.2 Voorzittersoverleg**

### **Doel**

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

### **Activiteit**

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

## **2.3 Centrale Cliëntenraad**

### **Doel**

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

Langs deze weg zullen de lijntjes met deze raad weer kort zijn en punten die boven onze aandachtsgebieden uitstijgen kunnen worden overgeheveld naar de overlegtafel van de CCR.

### **Activiteit**

De raad heeft na een voorspoedige ledenwerving een kandidaat beschikbaar voor invulling van de vacature binnen de CCR.

Er zal de eerste maanden van dit werkjaar worden ingezet op constructieve gesprekken met de CCR.

## **2.4 Het Landelijk Orgaan Cliëntenraden (LOC)**

### **Doel:**

Organisatie breed overeenstemming bereiken over de volledige tekst van de MZ-regeling deel A.

### **Activiteit:**

Zowel met de raad van bestuur als met de voorzitters van de overige raden wordt tijdens te voeren gesprekken ingezet op consensus op enkele onderdelen van artikelen van de voorliggende regeling. Een en ander vindt plaats onder leiding van een procesbegeleider van het LOC.

### **3. Advisering**

Om een met juiste redenen omklede beantwoording van het instemmingsverzoek te schrijven 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**

Het voorbije werkjaar werd het in 2024 ingevoerde beleid via kwartaalrapportages opnieuw nauwlettend gevolgd. Na toezending van het instemmingsverzoek hoopt de raad te komen met een afrondende instemming onder voorwaarden.

#### **3.2 Ongevraagde adviezen**

De raad zal naast dit instemmingsrecht indien nodig ook gebruik maken van het uitbrengen van ongevraagde adviezen.

### **4. Overige activiteiten**

#### **4.1 Inzet ervaringsdeskundigen**

-Gastheer, -vrouw/buddy

In het voorbije werkjaar werd alsnog een pilot gestart op de locatie in Rotterdam. Deze pilot leverde echt er te weinig inhoudelijk op om beleid op te zetten. Na verlenging wordt in februari een terugkoppeling verwacht.

De raad is er van overtuigd dat deze ervaringsdeskundigen als gastheer/-vrouw dan wel buddy een meerwaarde vormen voor de nieuwe cliënt.

-Inloopspreekuur/informatiespreekuur

Ook de inzet tijdens het inloopspreekuren op locatie en het informatiespreekuur in ziekenhuizen zal bij de doordenking en implementatie van ervaringsdeskundigen worden meegenomen.

Verder zal de raad aandacht blijven 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 en wat daar uit voortvloeit.

-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

Nadat op de valreep de commissie in een eerste overleg met elkaar had kennis gemaakt, staan voor dit werkjaar vijf bijeenkomsten gepland. Ook uit onze gelederen zal een lid daar aan deel nemen.

Deze commissie zal vanuit zowel medewerker- als cliëntperspectief een en ander op het terrein van kwaliteit en veiligheid ontwikkelen in samenhang met andere in 2026 lopende ambulante projecten.

De raad zal bij de bespreking van het zorgplan 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 die met zo min mogelijk reisbeweging wil komen tot een snelle verheldering van de hulpvraag. Anderzijds zou hiermee mogelijk een versneld ophogen van het aantal cliënten in traject kunnen worden gerealiseerd.

#### **4.2 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 zal de raad blijven aandringen op een toegankelijke database waarbij gegevens van senioren kunnen worden gemonitord.

#### **4.3 eHealth**

Daar door de krapte op de arbeidsmarkt de zorg onder druk staat wordt binnen de organisatie gezocht naar alternatieven die onder het motto 'Anders organiseren van zorg vervangend zouden kunnen worden ingezet. Ontwikkelingen op het terrein van de techniek maken toepassingen mogelijk als beeldbellen, e-larnings, stepped care etc.

Echter: voor de raad blijft bij alles wat ontwikkeld wordt ten dienste van de dienstverlening belangrijk dat de cliënt te allen tijde centraal blijft staan.

#### **4.4 Bevordering naamsbekendheid en vindbaarheid**

Er blijft 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 dan ook met het oog op de zo gewenste betere toegankelijkheid hier aandacht voor blijven vragen.

-Nieuwsbrief CRSA

Ook dit werkjaar zal in het voor- en najaar weer een nieuwsbrief worden samengesteld.

-Flyer

Bij locatiebezoeken zal ook in dit werkjaar de flyer waarmee de raad aandacht vraagt voor de cliëntmedezeggenschap niet ontbreken.

#### 4.5 Evaluatie MZ-regeling

De raad hoopt in de eerste helft van dit werkjaar alsnog te komen tot een afronding van het proces rond het instemmingsverzoek van de raad van bestuur en de reactie hierop van de CRSA. (zie ook 2.4)

### 5. Speerpunten

Gedurende het werkjaar staan onderstaande items regelmatig in de schijnwerpers:

- a. Huisvesting/Toegankelijkheid binnen- en buitenruimte locaties  
Kartrekker: Attila van den Berg
- b. High tech en 'Anders organiseren van zorg'  
Kartrekker: Bert Merts
- c. Programma aanbod 65+'ers op alle locaties  
Kartrekker: Bea Keuper
- d. Cliëntportaal (Mijn Bartiméusomgeving)  
Kartrekker: Bert Merts

### 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

Bea Keuper -van den End (voorzitter)  
E-mail: [beakeuper@gamil.com](mailto:beakeuper@gamil.com)

mr. Joop van de Pas  
E-mail: [joopvandepas@gmail.com](mailto:joopvandepas@gmail.com)

Attila van den Berg  
E-mail: [kpev1900@gmail.com](mailto:kpev1900@gmail.com)

Bert Merts (kandidaat-lid)  
E-mail: [a.j.merts@gamil.com](mailto:a.j.merts@gamil.com)

Edith de Jong  
E-mail: [dejongdith@outlook.com](mailto:dejongdith@outlook.com)

Marguerite Buitelaar  
E-mail: [marguerite.buitelaar@ziggo.nl](mailto:marguerite.buitelaar@ziggo.nl)

Ambtelijk secretaris  
Patricia van Someren  
E-mail: [clienraadseniorenambulant@bartimeus.nl](mailto:clienraadseniorenambulant@bartimeus.nl)