

# **Verkort jaarverslag 2021**

## **Cliëntenraad Senioren Ambulant Bartiméus**

### **Inleidend**

2020 werd door de cliëntenmedezeggenschap van de organisatie benut om de inrichting van deze vorm van medezeggenschap af te stemmen op de gewijzigde organisatiestructuur. Daarbij moest worden voldaan aan de vereiste voorwaarden zoals geformuleerd in de herziene wet, de Wmcz 2018. Een Medezeggenschapsregeling moest worden opgesteld en op te richten raden, vanaf 2020 gekoppeld aan klantgroepen, bemand. Kortom: een intensief proces. De ondertekening van de documenten op 15 december 2020 maakte de weg vrij om in het verslagjaar van start te gaan als cliëntenraad Senioren Ambulant.

Met veel enthousiasme ging de raad, op dat moment bestaande uit vijf leden, aan het werk. Op 2 februari schoven nog twee belangstellenden aan. In de loop van het verslagjaar passeerden veel onderwerpen en kregen werkwijzen steeds meer vorm.

Wij blikken er op terug en leggen zo verantwoording af aan de manager van de klantgroep Senioren Ambulant. Daarnaast geeft het jaarverslag ons als raad inzicht in de resultaten die werden bereikt en de nieuwe doelen die we ons willen stellen.

Naast het werk voor de klantgroep die wij vertegenwoordigen, was het jaar 2021 ook een jaar waarin het nodige ons pad kruiste waar wij als raad geen grip op hadden. Twee ambtelijk secretarissen kwamen en vertrokken weer. Vanaf 1 juni is er gelukkig sprake van een constante factor met de komst van Deborah Lucas. Ook de klantgroep manager Boukje Clason, die samen met ons vol spirit de eerste stappen zette in medezeggenschapsland, verdween in juli zeer onverwacht uit beeld. Hoewel wij ons werk voortzetten, misten wij in de periode die er op volgde het aanspreekpunt vanuit de organisatie.

Per 1 november trad in de persoon van Helmi Spijkers een manager a.i. aan en werd intussen gezocht naar een definitieve invulling van deze vacature. Aan het einde van dit verslagjaar werd duidelijk dat per 1 maart Jaap Pieter Elenbaas het werk als klantgroep manager vorm en inhoud hoopt te gaan geven binnen de klantgroepen Volwassenen en Senioren.

Hoewel de adviesprocedure rond deze benoeming niet werd toegepast zoals verwacht mocht worden, zien wij de samenwerking met hem als ons eerste aanspreekpunt met vertrouwen tegemoet.

In alle aandachtsgebieden stelde de raad zich ten doel de collectieve belangen van de cliënten te behartigen en vanuit het cliëntenperspectief te werken. Gelukkig kreeg de raad binnen de instelling de nodige ruimte om deze functie te vervullen. Daardoor kunnen we het komende jaar met nieuw elan starten, vertrouwend op een goede samenwerking met alle geledingen binnen Bartiméus.

## **Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad**

De cliëntenraad kwam acht keer in vergadering bijeen. Daarnaast werd, als gevolg van de op 1 juli binnen de organisatie ontstane situatie, waarbij door de raad het vertrouwen in de klantgroep manager werd opgezegd, enkele keren een extra informeel overleg ingepland.

De samenstelling van de raad is vanaf 2 februari onveranderd en vertegenwoordigt de doelgroep in de volle breedte.

\*) Voor verdere gegevens van de leden van de raad en hun functies zie bijlage.

## **Werkwijze**

Om de taken te verdelen en geen gebied te verwaarlozen, stelde de cliëntenraad een werkplan op waarin de taken nader werden omschreven. Hieronder volgen de onderdelen die daarbij de nodige aandacht kregen.

## **Speerpunten**

### **1. Achterbancontact**

Hoewel overtuigd van het belang van goed contact met de achterban werd de raad door de coronamaatregelen enorm geremd in zijn activiteiten binnen dit aandachtsgebied. De bedoeling was locaties te bezoeken, informatie op te halen die ons werk nog meer richting en inhoud zouden geven. De raad hoopt dat in 2022 meer mogelijk zal zijn en het gesprek met de cliënt op locatie te kunnen voeren.

### **2. Ondersteunende contacten**

#### **2.1 Klantgroep manager/ managementteam Senioren Ambulant**

Tijdens vijf vergaderingen van de cliëntenraad werd tijd ingeruimd voor overleg met de klantgroep manager. Daar werd ook bijna altijd een portefeuillehouder voor uitgenodigd. Dit leverde een grote openheid over het beleid op.

Het overleg met de klantgroep manager en een aantal portefeuillehouders leidde in september tot het uitbrengen van een ongevraagd advies met betrekking tot de verdere uitrol van het casemanagement.

In het begin van 2021 maakte de raad kennis met het managementteam Senioren. Daarbij bleek bij de behandelaren de zoektocht met de cliënt centraal te staan hoe om te gaan met de opgelegde beperkingen in deze coronatijd

#### **2.2 Voorzittersoverleg**

Er ontstond de behoefte contact te zoeken met de beide voorzitters van de collega ambulante raden. Dit omdat diverse door ons opgevoerde speerpunten om verbinding vroegen met de klantgroepen K&J en de Volwassenen Ambulant. Op 17 maart en 25 augustus zijn er overleggen geweest met de voorzitters van CRK&J en CRVA. Centraal stond het

informereren van elkaar over gemeenschappelijke onderwerpen. Een opbrengst van dit overleg is dat er een richtlijn is opgesteld voor de inrichting en bevoegdheden van in te stellen klantgroep overstijgende werkgroepen.

### **2.3 Centrale Cliëntenraad**

Daarnaast had de CRSA een rechtstreekse lijn naar de Centrale Cliëntenraad. Tot 11 november maakte de voorzitter deel uit van deze raad waardoor, dankzij deze korte lijn, belangrijke informatie zo nodig snel met ons kon worden gedeeld.

Binnen deze geleding werd door ons middels een schrijven gewezen op het adviesrecht bij verlenging dan wel beëindiging of verhuizing van een locatie voor ambulante dienstverlening en de toegankelijkheid van de buitenruimte en het gebouw zelf als ook de inrichting van zorgruimtes.

Daarnaast werd aandacht gevraagd voor bijstelling van artikel 14 van de MZ-regeling deel A bij evaluatie van dit document.

### **2.4 Contact met het LSR**

De cliëntenraad is via de CCR aangesloten bij het LSR (Landelijk Steunpunt cliënten Raden). Wij hebben hier meerdere malen advies ingewonnen na het opzeggen van het vertrouwen in onze klantgroep manager als gevolg van wat zich op 1 juli in Ermelo had afgespeeld met de ex-voorzitter van onze collega raad. Dit om in de complexiteit waarin wij waren beland de juiste koers te blijven varen.

## **3. Advisering**

In het verslagjaar heeft de cliëntenraad zich bij haar werkzaamheden nadrukkelijk laten voorlichten over en ingezet op diverse terreinen. Daarbij valt te denken aan:

- ontwikkelingen op het gebied van de logistiek betreffende nieuwe cliënten;
- het inzichtelijk maken van de wachttijden per discipline en regio;
- het bevorderen van de naamsbekendheid van Bartiméus bij bewoners in zorginstellingen;
- hoe inzicht te krijgen in de tevredenheid onder cliënten;
- het beleid betreffende huisvestingslocaties waar ambulante dienstverlening plaats vindt.

Met de opgedane informatie als bagage werd in samenspraak met de klantgroep manager gekozen voor enkele speerpunten die in (klantgroep overstijgende) werkgroepjes samen met een portefeuillehouder en/of beleidsmedewerker werden opgepakt.

### **3.1 Ervaringsdeskundigen**

De werkgroep, waar ook twee leden van onze raad aan deel namen, heeft zich gebogen over de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de centra aan nieuwe cliënten.

Dit vanuit onze overtuiging dat ervaringsdeskundigen, dankzij hun ervaringen als slechtziende of blinde, als gastheer/-vrouw dan wel buddy een grote meerwaarde voor de nieuwe cliënt en dus ook voor de organisatie Bartiméus kunnen vormen.

In het eerste kwartaal van volgend jaar hoopt de werkgroep te komen tot het formuleren van een advies voor uitrol. Onze raad zal dit advies op zijn beurt weer doorzetten naar de klantgroep manager.

### **3.2 Warm welkom/De nieuwe website**

Aanvankelijk werd door een tweede klantgroep overstijgende werkgroep met twee leden uit de raad ingezet op het samenstellen van een digitaal pakket met adequate informatie voor nieuwe cliënten. In de loop van het jaar werd gemeld dat de voortgang van de techniek vroeg om een nieuwe website. Dit had tot gevolg dat de werkgroep voorlopig 'on hold' werd gezet. Wel werd de raad in het laatste kwartaal door de portefeuillehouder gevraagd vijf meest gestelde klantgroep gerelateerde vragen aan te leveren voor opname in zijn project.

### **3.3 Ambulante dienstverlening in zorginstellingen**

Vanuit de raad werd in de tweede helft van het werkjaar door drie leden ingezet op vergroting van de naamsbekendheid binnen twee zorginstellingen in Noord-Brabant. Op managementniveau werden tussen de zorgaanbieder Vitalis en Bartiméus afspraken gemaakt voor een eerste presentatie in januari 2022. Belangstellende bewoners binnen één van beide instellingen kunnen dan kennis maken met de dienstverlening van Bartiméus. De raad verwacht dat na de presentatie dit zal resulteren in de nodige hulpvragen van bewoners richting Bartiméus.

### **3.4 Cliënttevredenheid**

Al jaren blijkt goed inzicht in de tevredenheid van cliënten binnen Bartiméus een probleem te zijn. Weliswaar werd na afsluiting van een afgenomen traject een vragenlijst aangeboden aan de cliënt maar de opbrengsten en daar aan te verbinden conclusies bleven echter ondermaats. In het voorjaar werd door een beleidsmedewerker, mede naar aanleiding van het gesprek met haar hierover binnen onze raad, een protocol ontwikkeld om opbrengsten in te brengen en te evalueren in overleggen binnen de teams. Daarnaast werd in de loop van het jaar ook gestart met de klantgroep overstijgende werkgroep Cliënttevredenheid. Een lid van de raad heeft zitting in deze werkgroep. In deze werkgroep werden bestaande vragenlijsten tegen het licht gehouden en werd gezocht naar adequate meetinstrumenten.

In het nieuwe werkjaar zullen hier samen met de portefeuillehouder de nodige vervolgstappen in worden gezet ter verbetering van dit instrument dat moet leiden tot nog betere dienstverlening met hogere tevredenheidspercentages tot gevolg.

### **3.5 Huisvesting**

Bij aanvang van ons werk werd al in een vroeg stadium aandacht gevraagd voor toezeggingen met betrekking tot adviesrecht voor ambulante raden, gedaan door de toenmalige voorzitter raad van bestuur. Voorgesteld werd te komen tot oprichting van een kleine denktank (werkgroep) die zou moeten resulteren in een organisatie brede aanpak met helderheid over inrichting en route van het adviesrecht.

In de loop van het jaar werd een werkgroep ingericht. Ook hierin heeft één lid uit onze raad zitting. Het vastgoed werd geïnventariseerd en eerste stappen gezet. Dat betrof allereerst de ambulante locatie Amsterdam. Door onze vertegenwoordiger werd daarom samen met twee andere leden van de raad sterk ingezet op de toegankelijkheid van zowel de buiten- als binnenruimte. Met ondersteuning van een deskundige Toegankelijkheid van Accessibility werd een plan opgesteld en ingediend bij de gemeente Amsterdam. Helaas was bij afsluiting van dit werkjaar nog niet tot uitvoering overgegaan.

#### **4. Overige aandachtsgebieden**

##### **4.1 Donkerbeleving**

Al in een vroeg stadium kwam het verzoek tot ons om mee te denken bij de inrichting van een nieuwe donkerbeleving. Enkele leden zetten hun ervaringsdeskundigheid graag in om bij te dragen aan een eindproduct dat een waardevolle toevoeging zou worden binnen de dienstverlening van Bartiméus: een eyeopener voor naasten en stakeholders. De raad heeft het afgelopen jaar herhaaldelijk gevraagd om een terugkoppeling van de al dan niet verwerkte suggesties en gewacht op een uitnodiging voor de opening van deze voor ons zo belangrijke toevoeging.

##### **4.2 Casemanagement**

In zijn in 2020 opgestelde koers 'Luisterrijk en Opzienbarend' beschreef de organisatie de ambitie voor casemanagement. Het uitgangspunt: de regie op één plek binnen de organisatie, de klant(vraag) centraal, wendbaar zijn, integrale ondersteuning bieden en inspelen op interne en externe ontwikkelingen. De klant heeft één aanspreekpunt en er is één aanspreekpunt binnen Bartiméus voor die klant. Helaas meende de organisatie bij herprioritering van het jaarplan 2021 de uitrol te moeten beperken in verband met noodzakelijke bezuinigingen. Als raad hebben wij daartegen geprotesteerd gelet op de positieve reacties vanuit onze achterban. Daarbij hebben wij aangegeven dat, wil het project slagen, de 4 Fte's alsnog beschikbaar moeten worden gesteld. Helaas is deze wens niet ingewilligd.

## **Afsluitend**

Terugblikkend was 2021 het jaar van kennis maken met het managementteam Senioren en een aantal portefeuillehouders. Ook een jaar van oriëntatie op voor hen belangrijke onderwerpen. Een jaar van aftasten en oppakken van speerpunten die aansloten bij lopende acties of die juist in beweging zetten.

Daarnaast was het ook het jaar waarin de raad geconfronteerd werd met het zware weer waarin de organisatie kwam te verkeren. Ontwikkeld beleid kwam daardoor op de tocht te staan en alertheid van de raad was in deze geboden. Verder raakten ons wisselingen in het management die zeker remmend hebben gewerkt.

Aanvankelijk werd in grote openheid met de klantgroep manager van gedachten gewisseld over een scala aan onderwerpen. De aanwezigheid van verschillende portefeuillehouders bij het overleg van de raad, al of niet binnen het overleg met de klantgroep manager, heeft veel informatie opgeleverd. Daardoor kon de meningsvorming over deze onderwerpen een gedegen basis krijgen. Natuurlijk blijft de raad kritisch ten aanzien van allerlei punten. Het is aan de raad om af te wegen hoe de belangen van de cliënten het beste kunnen worden gediend.

De cliëntenraad kan dit jaar afsluiten in het vertrouwen dat de raad binnen Bartiméus ook in 2022 de ruimte zal krijgen om de collectieve belangen van de cliënten zo goed mogelijk te dienen.

Bea Keuper, voorzitter CRSA

## **Leden Cliëntenraad**

- Bea Keuper (voorzitter)
- Jan Huybers (vicevoorzitter/lid werkgroep Vitalis/Warm welkom/Nieuwe
- Ger Blom (lid werkgroep Cliënttevredenheid/Huisvesting))
- Willem van den Brand (lid werkgroep Vitalis)
- Guido Kesler (lid werkgroep ervaringsdeskundigen, per april 2022 lid af, op dit moment is er een vacature voor een nieuw lid)
- Eliane Quartel (lid werkgroep Ervaringsdeskundigen/Warm welkom
- Sidney Tetelepta (lid werkgroep Nieuwe website/Vitalis/Huisvesting)

Ambtelijk secretaris: Deborah Lucas

e-mail: [ClientenraadSeniorenAmbulant@bartimeus.nl](mailto:ClientenraadSeniorenAmbulant@bartimeus.nl)