

Bartiméus :

Clëntenraad Volwassenen Ambulant Jaarverslag 2022

Februari 2023



Voorwoord

Beste belangstellende,

Met veel genoegen ontvangt u hierbij het jaarverslag 2022 van de cliëntenraad Volwassenen Ambulant, afgekort CRVA. U krijgt hier bij een beeld van wat deze raad afgelopen jaar heeft gedaan.

Schroom niet om uw opmerkingen, vragen te stellen. Wij willen deze graag beantwoorden en waar wij het jaarverslag kunnen verbeteren, doen wij dit graag.

Heel veel leesplezier.

Evert Riphagen
Voorzitter CRVA



Inhoudsopgave

Samenstelling CRVA	4
Vergaderingen	4
Gespreksonderwerpen:	
• Gespreksonderwerpen door cliënten ingebracht	4
• Gespreksonderwerpen met de klantgroepmanager en/of medewerkers	7
• Gespreksonderwerpen met collega-clëntenraden	9
• Gespreksonderwerpen ingebracht door raadsleden	10
Speerpunten uit het jaarplan 2022 van de CRVA	10
• Contact met de achterban	10
• Onderzoeken of dagbesteding op locatie gewenst is voor ambulante cliënten	10
• Inzetten van ervaringsdeskundigen zoals gastheer/gastvrouw, inloopsprekuren en buddy	11
• REA College en Werkpad	11
Advies- en instemmingsaanvragen	11
• Gevraagd advies m.b.t. plan Arbeid	11
• Gevraagd advies nieuwe teamleider	12
• Ongevraagde aanbevelingen aan de RvB over goed organiseren van evenementen voor blinden en slechtzienden door Bartiméus	12
Scholing	12
Tot slot	12
Contact	12



Samenstelling CRVA

Tot september was de raad voltallig met 7 raadsleden, te weten:

- Evert Riphagen, voorzitter
- José Fijneman, vice voorzitter
- Eva van den Berg
- Tamara van de Hoef
- Geert van Hoof
- Bianca Stokkingreef
- Simon Remmers

In september heeft Geert zich teruggetrokken als raadslid, tot eind december 2022 was er een vacature.

Vergaderingen

De raad heeft 6 keer met de klantgroepmanager in een overlegvergadering gesproken. De eerste, in januari, met Helmi Spijkers, klantgroepmanager a.i., daarna is Jaap-Pieter Elenbaas de klantgroepmanager van klantgroep Volwassenen (en klantgroep Senioren) geworden en daardoor de gesprekspartner voor de raad vanuit Bartiméus.

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

Gespreksonderwerpen

Onderwerpen waarover is gesproken in het belang van een goede dienstverlening van Bartiméus aan de cliënt, zijn ingebracht door:

- Cliënten;
- Klantgroepmanager of medewerkers;
- Raadsleden.

Daarnaast is gesproken met collega-clëntenraden over cliëntenmedezeggenschap.

Gespreksonderwerpen door cliënten ingebracht:

- **Grensoverschrijdend gedrag:** naar aanleiding van een informerende vraag van een cliënt heeft de raad het beleid grensoverschrijdend gedrag met de klantgroepmanager besproken en aangegeven dat de aandacht voor ambulante cliënten in dit beleid wordt gemist. De Arbo-adviseur is eigenaar van dit beleid. De klantgroepmanager heeft hierop ook aangegeven dat ook hij



ziet dat de focus in de huidige beleidsnotities meer op verblijf dan op ambulant ligt. Hij gaat dit benoemen in de organisatie naar het moment dat dit beleid moet worden herzien.

- **Communicatie van de organisatie naar de cliënt over een (langdurig) zieke behandelaar:** een cliënt heeft de raad op de hoogte gebracht nadat haar behandelaar 3 maanden ziek was en zij nog steeds niets van de Bartiméus had gehoord over het vervolgen van haar behandeling. De raad heeft vervolgens aan de klantgroepmanager de volgende vragen gesteld:
 1. Wat maakt dat deze cliënt niet is geïnformeerd over deze langdurige afwezigheid?
 2. Is dit de taak van de casemanager? Hebben alle cliënten inmiddels een casemanager?
 3. De CRVA vindt communicatie naar cliënten hierin belangrijk, dit pleit naar het snel invoeren van casemanagers bij de huidige cliënten of kan de teamleider hierin een rol nemen of had de trajectleider hier een rol in kunnen spelen?

De klantgroepmanager heeft aangegeven dat de medewerkers hier nu op hun eigen manier mee omgaan, waardoor er geen uniform beleid is en er niemand aanspreekbaar of verantwoordelijk is. Ambulant breed moet worden afgesproken hoe de organisatie hiermee om wil gaan. Er is een inventarisatie gaande hoe het momenteel gaat. Het lijkt goed om aan te sluiten bij de termijnen van de Wet Poortwachter (zes weken kan een termijn zijn i.v.m. het re-integratieplan van de werknemer, want dan moet er een plan zijn). Kortom, het signaal dat dit moet verbeteren is duidelijk en de organisatie is bezig hierover beleid te maken.

De raad heeft de klantgroepmanager een klein advies gegeven om ook te kijken naar de mensen die geen casemanager hebben. Zijn zij gebaat bij een casemanager?

- **Het aanspreken van het eigen risico van de Zvw:** een cliënt heeft aangegeven dat ze:
 1. nooit gehoord heeft dat de zorg van Bartiméus wordt betaald uit de ziektekosten (zij dacht dat deze gratis was);
 2. niet op de hoogte was dat bij de eerste afspraak in januari haar eigen risico aangesproken zou worden;



3. ze het bedrag dat Bartiméus declareert te hoog vindt.

Een medewerker heeft ook aangegeven dat ze vaker van cliënten hoort dat ze niet weten dat het eigen risico aangesproken wordt.

De raad heeft de klantgroepmanager naar aanleiding van deze casus de volgende vragen gesteld, waarop hij als volgt gereageerd heeft:

1. Wat doet de organisatie nu om de cliënt op de hoogte te brengen van het eigen risico?

- De kosten voor eigen risico worden genoemd in de bevestigingsbrief van de afspraak.
- Voordat de client een bevestigingsbrief van de afspraak ontvangt, is het als onderwerp besproken in het aanmeldgesprek.

Reactie CRVA: zij vragen zich af in welke vorm de bevestigingsbrief wordt gestuurd, is deze toegankelijk voor de lezer? Staat de leesvorm in ONS up-to-date genoemd?

Tijdens het aanmeldgesprek komt er al veel informatie op de cliënt af, kan er nog een moment van aandacht komen? Het liefst voor de start van het nieuwe kalenderjaar.

2. Wordt het eigen risico tijdens de intake benoemd door de medewerker?

- Op de onderzoeksdag/tijdens intake is het geen vast onderwerp, aangezien de zorg/hulp vraag dan centraal staat. Bovendien is het dan feitelijk al te laat, want dan heeft de cliënt geen keuze meer.

3. Worden cliënten geïnformeerd over de pagina op de website: [Denk en praat mee over Bartiméus - Bartimeus](#) ?

- Er staat informatie op deze pagina. Als cliënten die niet kennen, maar gaan zoeken door bijvoorbeeld als zoekterm "eigen risico, zorgverzekering of andere termen die hieraan linken" op hoofdpagina in te vullen, komen ze niet direct op deze pagina. Dus dat is een potentiële verbetering aan de website.

4. Kennen alle medewerkers deze website-pagina? Zodat de behandelaren na de intake cliënten ook nog eens kunnen verwijzen naar deze inhoud.

- Of onze zorgprofessionals allemaal even goed deze welkomstpagina weten te benoemen is niet te zeggen.

De raad heeft de organisatie in december geadviseerd om de cliënten die toen in behandeling waren en waarvan bekend was dat hun behandeling in het



nieuwe jaar verder zou gaan, erop te wijzen, dat hun eigen risico bij de Zvw opnieuw wordt aangesproken? De teamleiders zijn op dit verzoek ingegaan door via de nieuwsbrief naar de medewerkers hier aandacht voor te vragen.

Tot slot is de CRVA van mening dat de cliënt hier ook een eigen verantwoordelijkheid in heeft door zich goed te laten informeren door zijn zorgverzekeraar.

Gespreksonderwerpen met de klantgroepmanager en/of medewerkers:

De CRVA heeft zich laten informeren over:

- **Focus, Slagkracht en Eenvoud:** het gehele jaar is met de klantgroepmanager gesproken over met name de zorgelijke financiële situatie die bij Bartiméus is ontstaan. De problemen liggen voornamelijk bij de klantgroep VMB, waar het vinden van vaste medewerkers erg moeilijk is en daardoor veel (te) dure uitzendkrachten worden ingezet. Bij de ambulante zorg is het belangrijk om de productiviteit van medewerkers te verhogen.
- **Wachlijstsystematiek en wachtlijsten:** er is een verschil tussen wachttijden en wachtlijsten, een wachttijd zegt niets over het aantal cliënten op de wachtlijst. Op de website worden wachttijden gepubliceerd, deze zijn up to date en worden maandelijks ververs. Er wordt een nieuwe wachtlijst gemaakt met andere productvormen. Hoe genereren we inzicht in de wachtlijsten? Daarvoor wordt in ONS, de rapportagesystematiek veranderd, geschikt gemaakt. Het wordt dan mogelijk om onderscheid te maken per klantgroep en per regio en kunnen medewerkers één keer in de 2 weken inzicht krijgen in de wachtlijsten. Het doel is beter inzicht te krijgen in de wachtlijsten om daar op te kunnen acteren.
- **Sluiting locaties Almere en Den Haag en nieuwe visie ambulante huisvesting:** wanneer de visie en daarmee de uitgangspunten zijn vastgesteld kan worden vastgesteld of een locatie in Almere en Den Haag wenselijk is. In die tussentijd heeft de organisatie acties ondernomen naar de medewerkers, verwijzers en cliënten, zodat het proces van sluiting Almere en Den Haag goed is verlopen. De nieuwe visie wordt o.a. bepaald aan de hand van de volgende punten:
 1. De zorg neemt toe, maar de financiën nemen af.
 2. Digitalisering neemt toe, zoals eHealth.



3. Bartiméus kent 'fullservice-locaties', dat zijn locatie waar alles is en locaties voor alleen behandeling en begeleidingssituaties. Welke locatie moet fullservice zijn en welke locaties enkel een behandel- of begeleidingsfunctie hebben?

4. Zitten de ambulante locaties op de juiste plek?

De CRVA heeft hierover enkele vragen gesteld, welke door de klantgroepmanager meegenomen worden naar de besprekingen over de visie.

- **Jaarplan klantgroep Volwassenen/Senioren 2023:**

De CRVA heeft 5 aanbevelingen gedaan voor bovengenoemd jaarplan, te weten:

1. Inzetten van ervaringsdeskundigen bij leidinggevendendagen, inzetten van gastheren/gastvrouwen op ambulante locaties en bij inloopsprekuren
2. Onderzoek doen naar de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen als buddy's
3. Toekomst Arbeid (en scholing)
4. Uitrollen BIB: specifieke deskundigheid van medewerkers voor klantgroep Volwassenen (ambulant)
5. Onderzoek doen, wanneer Cliëntenraad Volwassenen Intramuraal een feit is, of een klantgroepoverleg zinvol is.

De organisatie heeft daarvan de eerste 2 punten in het jaarplan als volgt verwoord:

"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? Programma Kennis over Zien ruimt ook belangrijke plaats in op Ervaringsdeskundigheid. Vanuit visie beleid maken."

Over punt 3 staat in het jaarplan 2023: "Thema Arbeid positioneren".

- **Nieuwe website:** in april is de nieuwe website online gegaan en heeft de CRVA op verzoek van een medewerker Communicatie zijn positieve feedback hierover gegeven.
- **Cliënttevredenheid:** de raad heeft zijn goedkeuring gegeven over het nieuwe plan van aanpak m.b.t. tot het meten van de cliënttevredenheidsonderzoek via Statistact. In de vragenlijst is een vraag opgenomen of Bartiméus naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek



contact met de cliënt mag opnemen en/of hem mag uitnodigen om mee te denken over verbetering van de zorg?

De namen en mailadressen van deze cliënten worden gedeeld met de ambtelijk secretaris die zij vervolgens bewaart in de database.

- **Jaarverslag Klachtenbeleid 2021:** dit verslag is met de klachtenfunctionaris besproken.
- **Kennis over Doof-blindheid:** Vanuit het expertisecentrum doofblindheid (ECDB) werd in kaart gebracht hoe bekend het ECDB is. Een onderdeel hiervan was hoe de cliënten, in dit geval de cliëntenraad, het ECDB kende en of zij wisten wat het expertisecentrum doet en hoe cliënten en collega's worden ondersteund binnen de revalidatie?
Raadsleden hebben aangegeven niet veel kennis te hebben over dit onderwerp en hebben afgesproken dat een medewerker van het ECDB in het voorjaar van 2023 wordt uitgenodigd voor het geven van een presentatie.
- **Kennis van Klant en Expertise:** de manager Klant en Expertise en een expertise strateeg hebben een presentatie gegeven wat binnen Klant en Expertise allemaal wordt behandeld en hoe de ervaringsdeskundigen hierbij mee kunnen werken.

Gespreksonderwerpen met collega-clëntenraden

- Medezeggenschapsregeling deel A: na 1 jaar gewerkt te hebben met de medezeggenschapsregeling is in november 2021 gestart met de evaluatie ervan. De cliëntenraden en de raad van bestuur kozen aan het begin van het evaluatietraject voor een grondige en gedegen evaluatie, die meer tijd kostte dan vooraf was voorzien. Door een complexe situatie waarbij de raad van bestuur de samenwerking met één van de cliëntenraden heeft opgeschort ligt deze evaluatie sinds september stil.
- Op 30 juni heeft een informele bijeenkomst in de kapel van Bartiméus in Doorn plaatsgevonden met als doel kennismaken met de leden van de Raad van Bestuur, de klantgroepmanagers en raadsleden van alle cliëntenraden. Naast kennismaken werden ook nieuwe innovaties gepresenteerd.



- De voorzitters van de CCR, CRVMB-Doorn en de CRVA hebben het initiatief genomen voor het verbeteren van de samenwerking tussen de cliëntenraden van Bartiméus, onder het motto 'Laten wij samenwerken!'
- In het kader van de wens van Bartiméus om een cliëntenraad Volwassenen Verblijf op te richten hebben enkele raadsleden presentaties gegeven aan bewoners van Bartiméus in Ermelo over cliëntenmedezeggenschap bij Bartiméus. Eén van de raadsleden heeft in de commissie gezeten en gesprekken gevoerd met de mensen die zich voor deze nieuwe raad kandidaat hadden gesteld. In oktober heeft deze nieuwe cliëntenraad zijn oprichtingsvergadering gehad en heeft de CRVA de raadsleden gefeliciteerd en getraakteerd op taart.
- De raad van bestuur heeft 24 november een informele bijeenkomst georganiseerd voor alle raden (naast de leden van de cliëntenraden waren ook de leden van de RvT, OR en MR uitgenodigd). Het thema was 'Toekomstige Zorg'.

Gespreksonderwerpen ingebracht door raadsleden:

- Toegankelijkheid digitale zorgplannen. Eén of meer raadsleden ervaren problemen bij het openen van het digitaal verstuurd zorgplan. De raad heeft dan ook besloten om in het jaarplan CRVA 2023 het thema op te nemen om te onderzoeken of cliënten uit de achterban dit ook zo ervaren.

Speerpunten uit het jaarplan 2022 van de CRVA

De CRVA heeft aandacht besteedt aan de volgende speerpunten:

Contact met de achterban:

De CRVA heeft op diverse wijzen contact gezocht met de mensen waarvoor de cliëntenraad bedoeld is. Dit contact bestond uit het geven en ophalen van informatie.

Informatie is uitgewisseld via:

- De pagina van de raad op de website: [Cliëntenraad Volwassenen Ambulant - Bartimeus](#)
- De nieuwsbrief, deze is 3 keer per jaar op de website gepubliceerd en verstuurd naar degenen die zich hebben opgegeven voor de database. Het



opgeven voor deze database was in 2022 mogelijk via de link [Denk en praat mee over Bartiméus - Bartimeus](#)

- Op 30 september hebben enkele raadsleden en de ambtelijk secretaris gesproken met bezoekers op de Ziezobeurs 2022 in Utrecht.

Onderzoeken of dagbesteding op locatie gewenst is voor ambulante cliënten:

Door de vele onderwerpen die met voorkeur besproken moesten worden, heeft dit speerpunt geen aandacht gekregen.

Inzetten van ervaringsdeskundigen zoals gastheer/gastvrouw, inloopsprekuren en buddy:

Voor dit speerpunt is in 2021 de samenwerking gezocht met een collega-clëntenraad en is een werkgroep met leden van beide cliëntenraden opgericht. Deze werkgroep was een ongevraagd advies aan het voorbereiden over het meer inzetten van ervaringsdeskundigen binnen de organisatie. Vanwege een complexe situatie die is ontstaan tussen deze raad en de RvB heeft de CRVA in oktober de samenwerking voorlopig opgeschort.

De CRVA heeft, op grond van de afspraken die de CRVA en de klantgroepmanager hebben omtrent de inbreng van onderwerpen voor het jaarplan klantgroep Volwassenen/Senioren de volgende adviezen gegeven:

- Inzetten van ervaringsdeskundigen bij leidinggevendendagen, inzetten van gastheren/gastvrouwen op ambulante locaties en bij inloopsprekuren
- Onderzoek doen naar de meerwaarde van het inzetten van ervaringsdeskundigen als buddy's

De klantgroepmanager heeft in het jaarplan 2023, zie eerder dit verslag, deze adviezen vertaald naar:

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? Programma Kennis over Zien ruimt ook belangrijke plaats in op Ervaringsdeskundigheid. Vanuit visie beleid maken.

REA College en Werkpad

- Dagbesteding op locatie:

Zie onder belangrijke gesprekspunten met de klantgroepmanager.

Advies- en instemmingsaanvragen



Gevraagd advies m.b.t. plan Arbeid

De CRVA heeft in samenspraak met de cliëntenraad Kind & Jeugd, met enige voorwaarden, positief geadviseerd over het voorgenomen besluit van de raad van bestuur voor:

- De wijziging van het aanbod arbeid;
- De wijziging van de structuur arbeid;
- Het beëindigen van de BV als rechtsvorm voor diensten van Werkpad.

Gevraagd advies nieuwe teamleider

De CRVA heeft positief geadviseerd op de benoeming van de teamleider, per 1 september 2022, voor de teams Noord Oost, Zwolle, Rotterdam en Arbeid.

Ongevraagde aanbevelingen aan de RvB over goed organiseren van evenementen voor blinden en slechtzienden door Bartiméus

Naar aanleiding van de voorstelling Bartiméus 100% live heeft de CRVA diverse aanbevelingen gedaan om dergelijke evenementen zo toegankelijk mogelijk te laten zijn voor medewerkers en/of raadsleden met een visuele beperking.

Scholing

De raad heeft in mei een basistraining cliëntenmedezeggenschap van 1 dag gevolgd. Deze training vond plaats in Zeist door een trainer van de Stichting LOC Waardevolle Zorg. De onderwerpen die aan bod kwamen waren:

- Visie op medezeggenschap van de CRVA;
- Rechten van de cliëntenraad;
- Contact met de achterban, het management en collega-raden.

Dit alles gezien vanuit de Wet medezeggenschap cliëntenraden zorginstellingen (Wmcsz 2018).

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 : clienraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl

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