

Bartiméus :

Jaarplan 2024

Cliëntenraad Volwassenen Ambulant (CRVA)

Inhoud:

Inleiding

- 1) Doelstelling
- 2) Samenstelling cliëntenraad
- 3) Speerpunten
 - 3.1 Contact met de achterban
 - 3.2 Kwaliteit ambulante dienstverlening
 - 3.3 Toegankelijkheid van het inloggen in digitaal verstuurd zorgplannen en/of andere documenten van Bartiméus
 - 3.4 Arbeid en Werkpad
 - 3.5 Ervaringsdeskundigen
- 4) Terugkerende bespreekpunten
- 5) Scholing
- 6) Afsluiting

Inleiding

Voor je ligt het jaarplan 2024 van de Cliëntenraad Volwassenen Ambulant, hierna afgekort als CRVA. Dit plan beslaat de hoofdonderwerpen (ook wel speerpunten) waar de CRVA zich het komende jaar mee bezig gaat houden. De raad heeft op basis van eigen initiatieven/ervaringen en aan de hand van het jaarplan van de klantgroep speerpunten geformuleerd. Deze zullen afzonderlijk in hoofdstuk 3 behandeld worden. Uiteraard zijn de genoemde onderwerpen in dit plan niet de enige punten waar de CRVA zich mee bezig houdt. Vragen, die het lopende het jaar vanuit de organisatie en de achterban (casus) komen, worden met voorrang beantwoord. Als raad streven wij ernaar om in het belang van de cliënten de zogeheten speerpunten na te jagen om zo de dienstverlening richting de cliënt te optimaliseren.

1. Doelstelling

De Cliëntenraad Volwassenen Ambulant heeft als doel:

Het behartigen van de belangen van de ambulante cliënten, behorende bij klantgroep Volwassenen en er zijn voor oud-clieuten en toekomstige cliënten.

Dit wordt gerealiseerd door het overleg tussen de cliëntenraad en de klantgroepmanager Volwassenen en het gevraagd en ongevraagd adviseren over dan wel instemming verlenen met een

voorgenomen besluit om zo bij te dragen aan de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening aan volwassenen met een visuele beperking.

2. Samenstelling CRVA

De cliëntenraad wil een afspiegeling zijn van de klantgroep. Daarom zijn wij trots dat de samenstelling van de raad ook daadwerkelijk een afspiegeling is van de cliënten behorende bij de klantgroep. Door de diversiteit in leeftijd, gender en achtergrond denken wij dan ook een goede samenstelling te hebben binnen de raad.

Leden:

Tamara van de Hoef

Eva van den Berg

Simon Remmers

Bianca Stokkingreef

Nienke Braakhekke

Dagelijks bestuur:

José Fijneman, vicevoorzitter

Evert Riphagen, voorzitter

De raad wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris Karin Wijsman.

Voor een kort voorstelrondje wordt verwezen naar:

<https://bartimeus.nl/uploads/media/620f7c90a4c86/crva-raadsleden-stellen-zich-voor.pdf>

3. Speerpunten

Zoals benoemd streeft de raad enkele speerpunten na. Deze speerpunten hebben betrekking op:

- Contact met de achterban
- Arbeid en Werkpad
- Ervaringsdeskundigen
- Toegankelijkheid van het inloggen in digitaal verstuurd zorgplannen en/of andere documenten van Bartiméus.

Elk speerpunt wordt binnen de raad opgepakt door enkele leden, ook wel afzonderlijke werkgroepen. In onderstaande alinea's wordt kort de aanleiding en het doel van het onderwerp benoemd. Bij verschillende speerpunten wordt, als de situatie ernaar vraagt, samengewerkt met andere cliëntenraden en betrokkenen binnen de organisatie. Verder zijn de bovengenoemde speerpunten uitgewerkt in werkplannen waarin het doel beschreven staat, wie de betrokkenen zijn, en welke acties op welk moment worden ondernomen.

3.1 Contact met de achterban

Sinds 1 juli 2020 is de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) van kracht, hierin staat (Artikel 5 lid 2 sub a en b) dat de cliëntenraad zorgt voor:

Het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers.

Het informeren van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.

In dit kader streeft de raad ernaar om ervoor te zorgen dat de cliënt op de hoogte is van de manier om de cliëntenraad te benaderen. Daarnaast wil de raad dat de cliënt minimaal eens per jaar bevraagd dan wel geïnformeerd wordt over de kwaliteit van zorg bij Bartiméus. Dit wordt gedaan door het uitbrengen van een nieuwsbrief, deze wordt verstuurd naar de mensen die zich hebben opgegeven voor de database en door plaatsing ervan op de pagina van de website: [Cliëntenraad Volwassenen Ambulant - Bartimeus](#)

3.2 Kwaliteit ambulante dienstverlening: in samenwerking met andere ambulante raden en de CCR

Wat is de visie op kwaliteit van ambulante dienstverlening, wat zijn de zorgen en de vragen over de kwaliteit nu er is vastgesteld dat er in de toekomst meer zorg geleverd moet worden, terwijl het vinden van voldoende medewerkers daarvoor een uitdaging is. In het voorjaar wordt gestart met een gesprek met de casemanager van Amsterdam. Daarna wordt samen met de RvB, een beleidsmedewerker en de diverse cliëntenraden bepaald welke vervolgstappen nodig zijn om uiteindelijk te komen voor een werkgroep 'kwaliteit ambulante zorg'.

3.3 Toegankelijkheid van het inloggen in digitaal verstuurd zorgplannen en/of andere documenten van Bartiméus

Uit conversaties binnen de raad (aangevuld door een mail van een cliënt) blijkt dat het beveiligde zorgplan niet of met moeite in de toegestuurde mail geopend kan worden. Dit speerpunt is redelijk nieuw en zit daardoor nog in de verkennende fase. Allereerst is het doel om te inventariseren of er meerdere cliënten in de klantgroep zijn, die ook moeite hebben met het openen van het verstuurd beveiligde zorgplan. Uiteindelijk proberen wij ernaar te streven om de bevindingen door te geven aan de organisatie. Daarnaast hopen wij een advies te formuleren hoe en wat wel een toegankelijke manier is om een zorgplan te versturen. Of hoe de cliënten het liefst hun zorgplan willen ontvangen (bijvoorbeeld per post, in groot letters of digitaal).

3.4 Arbeid en Werkpad

In het jaarplan van klantgroep Volwassenen staat dat de organisatie in 2024 het thema arbeid verder wil ontwikkelen met als doel dat het bedrijfsresultaat verbetert. De rol van de raad bij dit thema is een luisterend oor zijn voor de organisatie en waar nodig gevraagd dan wel ongevraagd advies geven.

3.5 Ervaringsdeskundigen

De raad heeft in een eerder stadium de organisatie gevraagd om ervaringsdeskundigen in te zetten op plekken waar dat mogelijk is, bijvoorbeeld als gastheer/vrouw op diverse ambulante locaties. In het jaarplan 2024 van de klantgroep is dit vertaald naar: Pilot ervaringsdeskundigen uitvoeren en uitwerken tot beleid. Ook bij dit thema van de organisatie pakt de raad de rol van luisterend oor en geeft waar nodig advies.

3.6 Overig

In het jaarplan van de klantgroep staan naast de thema's arbeid, Werkpad en ervaringsdeskundigen ook nog thema's die de raad met belangstelling gaat volgen, dit zijn:

- Introduceren en inbedden gedachtengoed van Cirkel van 5 bij alle medewerkers klantgroep

- Vernieuwing ambulante zorg. Een bundeling van lopende projecten (zoals VISA, pilot beeldbellen) en nieuwe trajecten als aanmeldproces + verlaging indirecte tijd
- Bepalen locatiebeleid en marktgebied
- Dossiervorming Ambulant

4. Terugkerende bespreekpunten met de klantgroepmanager

De hieronder genoemde onderwerpen zijn regelmatig terugkerende agendapunten:

- Cliënttevredenheidsonderzoek (maart en september);
- Update bedrijfsvoering (kwartaalrapportage);
- Huisvesting aan de hand van de documenten Strategisch Huisvestingsplan en de afspraken tussen de klantgroepmanager en de CRVA;
- Jaarverslag klachtenfunctionaris (mei);
- Voortgang invoeren no-show beleid
- Wachtlijstsystematiek;

Tevens worden gasten uitgenodigd om te vertellen over onderwerpen die van belang zijn voor de doelgroep.

5. Scholing

Jaarlijks worden de raadsleden geschoold om op de hoogte te zijn en te blijven van ontwikkelingen die te maken hebben met medezeggenschap voor de cliëntenraad.

6. Afsluiting

Aan het eind van een jaar worden de speerpunten geëvalueerd en de resultaten hiervan worden in de laatste overlegvergadering medegedeeld aan de klantgroepmanager.

Middels dit jaarplan gaat de CRVA een commitment aan met zijn achterban om zo goed mogelijk de belangen van cliënten (zowel oud, huidig als toekomstig) te behartigen.

Vastgesteld: 9 januari 2024