

Bartiméus :

Jaarverslag cliëntenraad

Senioren Ambulant

Stichting Bartiméus Sonneheerdt

2023

januari 2024

Inhoudsopgave

1. Inleidend
2. Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad
3. Werkwijze
4. Werkzaamheden
 - 4.1 Ten gunste van de achterban ondanks opschorting samenwerking
 - 4.2 Ondersteunende contacten
 - Juridische ondersteuning
 - Klantgroep manager/managementteam Senioren Ambulant
 - Voorzittersoverleg
 - Centrale Cliëntenraad
 - Accessibility
 - Het LSR
 - 4.3 Instemming/Advisering
 - No-show beleid
 - Memo ervaringsdeskundigen
 - Jaarplan en geconsolideerde begroting 2024 (verzoek CCR)
 - 4.4 Overige activiteiten
 - Netwerkbijeenkomst Revalidatie
 - Samen Sterk dag te Zwolle
 - Informele bijeenkomst Raad van Bestuur/Raad van Toezicht
5. Nawoord met terugblik en vooruitblik

1. Inleidend

Na afsluiting van het werkjaar 2023 wil de cliëntenraad senioren ambulante (CRSA) u opnieuw traditiegetrouw deelgenoot maken van datgene dat in het voorbije jaar passeerde.

Het jaarverslag 2022 sloot af met de mededeling dat de raad van de hand van de raad van bestuur een instemmingsverzoek had ontvangen, waarbij de raad werd verzocht zich te ontbinden en men tevens liet weten dat elke vorm van verdere samenwerking met de organisatie vanaf dat moment zou worden afgesneden.

Een voorstel vanuit de raad om via het Mediators Collectief een traject in te gaan om daarmee de kans op een mogelijke rechtsgang te verkleinen dan wel te voorkomen werd echter op voor de raad onduidelijke gronden afgewezen. Ook een tweede initiatief vanuit de raad, om via het heropenen van het gesprek middels een onafhankelijk gespreksleider vanuit het LSR alsnog een basis te leggen voor herstel van vertrouwen, bleek een vergeefse poging om de ontstane impasse te doorbreken.

Op 12 januari werd in een voorgesprek met de ons toegewezen gespreksleider duidelijk dat de intentie van de CRSA van een zodanig andere orde bleek te zijn dan die van de raad van bestuur, dat het goed was zich af te vragen of een gesprek met hen iets zou toevoegen

Gevolg van bovenstaande was dat zowel de raad van bestuur als de CRSA werd geadviseerd het geschil zonder vertraging voor te leggen aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV),

Daarbij moet worden vermeld dat de CRSA het als zeer teleurstellend ervaren heeft dat de raad van bestuur ook deze poging tot verbinding via de inhoud als een gepasseerd station beschouwde en dit geen reële kans leek te willen bieden. Met grote spijt heeft de raad dan ook in een voorgesprek met de adviseur besloten af te zien van dit met de adviseur als onafhankelijk gespreksleider te voeren gesprek.

In een aansluitend ingelast onderling beraad werd vervolgens het instemmingsverzoek, zoals dat eind 2022 tot de raad kwam, unaniem afgewezen.

2. Samenstelling en vergaderfrequentie van de cliëntenraad

De cliëntenraad kwam elf keer in vergadering bijeen, waarvan tien keer via Jitsi Meet. Daarnaast werd, als gevolg van de hierboven beschreven patstelling als de omstandigheden daartoe aanleiding gaven, een extra informeel onderling beraad ingepland.

De raad bestaat uit zes leden en vertegenwoordigt de doelgroep in de volle breedte.

Ook dit jaar hebben de leden zich ingezet om te komen tot benoeming van een zevende lid. Een kandidaat die in 2022 liet weten na verhuizing naar het midden van het land na te willen denken over toetreding, liet weten alsnog af te zien van een mogelijk lidmaatschap. De omvang en inhoud ervan maakte een combi met de haar inmiddels aangeboden baan onmogelijk. Een tweede kandidaat die zich in het najaar meldde, zag na afweging van een en ander eveneens af van verdere toenadering.

In het nieuwe werkjaar zal hier door de leden dan ook opnieuw vol op worden ingezet.

Als gevolg van de opschorting van de samenwerking bleef de CRSA ook in 2023 vooralsnog verstoken van ambtelijke ondersteuning. Na de uitspraak van de LCvV op 28 april en de daaruit voortvloeiende bijeenkomst met de raad van bestuur op 28 juni werd door de raad een klemmend beroep gedaan op de organisatie de in juni 2022 benoemde ambtelijk secretaris mevrouw José Boog alsnog aan de raad toe te voegen. Na een eerste digitale ontmoeting van haar met de raad tijdens het onderling beraad en het overleg met de klantgroep manager op 15 augustus besloot zij echter haar opdracht terug te leggen bij de organisatie. De CRSA heeft haar in een schriftelijke reactie laten weten zich niet te herkennen in de door haar in een mail opgevoerde motieven.

Dat had tot gevolg dat de raad terug was bij af. Gelukkig volgde een geslaagde sollicitatieronde met als uitkomst de toewijzing van een nieuwe ambtelijk secretaris in de persoon van mevrouw Patricia van Someren. Zij is per 1 november gestart. De raad is heel dankbaar haar als nieuwe onafhankelijk ambtelijk ondersteuner te mogen begroeten en heeft alle vertrouwen in een stabiele samenwerking.

*) Voor de volledige gegevens van de leden van de raad en hun functies zie bijlage

3. Werkwijze

Om de taken te verdelen en geen gebied te verwaarlozen stelde de cliëntenraad ook voor dit verslagjaar een werkplan op waarin de taken opnieuw nader werden omschreven. Helaas heeft de raad veel van haar gestelde doelen als gevolg van de opschorting van de samenwerking met alle gremia binnen de organisatie moeten bijstellen.

4. Werkzaamheden

4.1 Ten gunste van de achterban ondanks opschorting samenwerking

Waar de raad in zijn vorige jaarverslag uitkeek naar het intensiveren van ontmoetingen met cliënten op locatie, werd dit helaas onmogelijk gemaakt door de situatie waarin de raad ongewild was beland.

Ondanks dat waren er wel de telefonische contacten met cliënten uit de achterban. Zij voelden zich gehoord en de leden bleven op deze wijze toch op de hoogte van diverse knelpunten binnen de ambulante dienstverlening en de gevolgen daarvan voor de cliënt.

Ondanks de isolatie waarin de raad na het instemmingsverzoek werd gemanipuleerd, bleven de leden zich met grote passie, waar ook maar mogelijk, inzetten voor de klantgroep die zij vertegenwoordigen. De leden namen in deze periode op uitnodiging van de Stichting Accessibility als panelleden individueel dan wel in wisselende samenstelling deel aan de volgende gebruikersonderzoeken. Daarbij was altijd weer de toegevoegde waarde voor senioren leidend.

1. 20 februari: Cliëntenpanel eHealth Beeldbellen

(Annemarijn van Rheenen)

De twee uur durende sessie vond plaats via TEAMS. Daarbij werden grenzen van het niet fysiek begeleiden van cliënten door een lid van onze raad kritisch bewaakt. Senioren mogen niet vereenzamen door het inzetten van hightech mogelijkheden bij de verzorging dan wel dienstverlening.

2. 15 maart: Tactiele kaarten

(Aafke van Welbergen)

Op het Kadaster in Zwolle werd door twee leden van de raad een bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van tactiele kaarten voor visueel beperkten ter ondersteuning van de oriëntatie tijdens stadsbezoeken en attractieparken. Later dit jaar zou opnieuw een toetsing plaats hebben waarbij alle opmerkingen van deze sessie zouden worden meegenomen in een nieuw ontwerp.

3. 6 april: Toetsing toegankelijkheid Wibauthuis van de Hogeschool Amsterdam

Een lid van de raad kwam tijdens de rondgang tot de conclusie dat dit gebouw voor visueel beperkten volledig ontoegankelijk is.

Hij baseerde dat op basis van ervaringen als onleesbare bewegwijzering, slecht contrast, slecht contrast t.o.v. de achtergrond en op de verkeerde plaats opgehangen. Een toilet was bijvoorbeeld zonder het te vragen niet te vinden.

4. 25 mei: Interview in kader van ontwikkeling app voor visueel beperkten

Door middel van een interview probeerde Shirley Keller, student TU Enschede zich met enkele mede studenten een beeld te vormen van voor blinden en slechtzienden belangrijke voorwaarden voor hun kledingaanschaf.

Vragen waren daarbij: Hoe koopt en beoordeelt een visueel beperkte zijn/haar kleding, Waar moet de kleding voor een visueel beperkte aan voldoen en Gaat de visueel beperkte altijd voor merkkleding?

Conclusie van het onderzoek was dat de visueel beperkte pleit voor duurzame kleding met vochtafstotende eigenschappen.

Vanuit de universiteit zijn contacten met fabrikanten die hiermee aan de slag willen gaan.

Daarnaast is het voor visueel beperkten moeilijk om de juiste kleding bij elkaar te zoeken. Om dit te ondervangen willen de studenten zich gaan inzetten om een app te maken die kleur en merk kan onderscheiden.

Hopelijk krijgt dit project een vervolg.

5. 5 juni 2023: Training inclusief Gebruikersonderzoek georganiseerd door Gebruiker Centraal

(Aafke van Welbergen)

In de Tumac Cultuurfabriek te Zevenaar organiseerde Gebruiker Centraal een 4-daagse training. Accessibility gaf invulling aan één van de vier dagen. In de middaguren werden de deelnemers opgesplitst in groepjes waaraan een van onze leden als ervaringsdeskundige werd toegevoegd. Centraal tijdens deze inclusieve sessie was de toegankelijkheid van schriftelijke communicatie vanuit de landelijke, provinciale en gemeentelijke overheden, de belastingdienst, instellingen als het RiVM, de zorgkantoren, zorgverzekeraars etc. voor de

doelgroep blinden en slechtzienden. De deelnemers kwamen tot de conclusie dat zij hierin nog geweldige stappen te zetten hebben.

6. 21 juni 2023: Idem - Inclusief Gebruikersonderzoek te Spijkenisse

Ook hier had één van de raadsleden een actieve rol in de middagsessie.

7. 21 juni 2023: Navigatie-app eZwayZ (Rob Verberne)

Om bij de ontwikkeling van deze app ook de behoeften van de gebruiker mee te kunnen nemen heeft er op 16 september 2022 al een eerste middag voor gebruikers plaats gevonden. Daar de app zich inmiddels in de laatste fase bevond alvorens beschikbaar te komen voor gebruikers, werd nog een laatste test uitgevoerd op station Arnhem CS, waar ook een van onze leden aan deelnam. Hij stootte daarbij op de volgende hiaten. Allereerst ontbreekt op deze app een terugknop per pagina. Als je de weg kwijt raakt op een pagina wil je terug en opnieuw kunnen beginnen. De app geeft na programmering geen terugkoppeling.

Daarnaast werkt de app middels de camera van de mobiele telefoon, met als gevolg dat deze altijd in de hand van de gebruiker gehouden dient te worden. Dit is voor mensen met een visuele beperking waarvoor het uiteindelijk is ontwikkeld extreem diefstal gevoelig.

8. 2 november: (digitale) toegankelijkheid uitjes te Ede. (Rob Verberne)

In een bijeenkomst met organisaties uit de recreatiebranche en een lid uit onze raad als een van de ervaringsdeskundigen werden suggesties gedaan om tot meer en duidelijkere informatie te komen zodat mensen die op zoek zijn naar een leuk dagje uit vooraf via de website DagjeWeg.NL beter geïnformeerd worden over de toegankelijkheid van een uitje. Voor de oprichter en eigenaar van de website bleek de bijeenkomst op diverse fronten een eyeopener.

Gepassioneerd als hij is zegde hij toe met de opbrengst volop aan de slag te zullen gaan.

Daarnaast werd met vertegenwoordigers uit de branche aan de hand van voorbeelden uit de praktijk gesproken over het voor blinden en slechtzienden toegankelijker maken van hun park dan wel evenement.

9. 22 november: aanvragen hulpmiddelen via UWV te Amsterdam (Lennart Jan Reitsma)

Een van de leden die ervaring heeft met het aanvragen van hulpmiddelen bij het UWV, droeg middels dit onderzoek bij aan het verbeteren van de toegankelijkheid van de website van het UWV.

Hij testte daarbij hoe slechtzienden via een iPhone een aanvraag kunnen indienen voor een bepaalde voorziening zoals bijvoorbeeld een brailleleesregel. De belangrijkste bevinding van dit lid dat IOS met spraakondersteuning gebruikt, was dat internetcodes die je niet ziet maar wel geprogrammeerd zijn, als zeer storend door de tekst heen uitgesproken worden.

Verder was de menustructuur duidelijk, terwijl ook het contrast goed was.

Ook werd in deze periode een beroep op de raad gedaan door medewerkers van het Bartiméus Fonds.

10. 19 april: Testen van de 'slimme' rollator

Door een lid van de raad werd in het atrium te Zeist het prototype van een kastje dat geplaatst kan worden op elke rollator zowel binnen als buiten getest.

Conclusie: een prachtig alternatief voor de taststok voor hen die mobiel zeer beperkt zijn. Het geeft bijvoorbeeld de visueel en mobiel beperkte bewoner van een instelling de zelfredzaamheid terug om zelfstandig vanuit de kamer naar het koffie-uurtje in het restaurant te gaan.

Een belangrijke aanvulling die ons lid het ontwerpteam kon meegeven: zorg dat het kastje ontstoord is, zodat het geen storingen op het gehoorapparaat etc. kan veroorzaken. Daarnaast valt het te overwegen om voor hen die nog naar buiten gaan de rollator te bekleden met een witte folie met daarop de twee rode strepen.

Tenslotte leverde een lid een bijdrage in de gemeente Eindhoven ten aanzien van de rateltickers. Aanleiding daartoe vormde de afstelling van het geluid van de rateltickers. Op drukke kruispunten waarbij sprake is van veel verkeershinder zijn deze nauwelijks te horen. Een klacht die in veel gemeenten speelt en vaak een gevolg is van aanpassing na klachten van omwonenden die het geratel als hinderlijk ervaren.

4.2 Ondersteunende contacten

Juridische ondersteuning

Na indiening van het 'Verzoek spoedprocedure tot ontbinden cliëntenraad Senioren Ambulant' door de raad van bestuur op 8 februari, ontving de raad op 14 februari van de Landelijke commissie van Vertrouwenslieden het bericht dat men had besloten het verzoek in behandeling te nemen. Daarbij liet men de raad weten dat niet is ingegaan op het verzoek van de raad van bestuur om dit via een spoedprocedure te doen. Daarna volgde voor de raad een periode van veel overleg en weloverwogen te zetten vervolgstappen. Daarbij liet de raad zich in aanloop naar de hoorzitting van de LCvV gaande het traject met instemming van de raad van bestuur bijstaan door een advocaat van het kantoor BarentsKrans uit Den Haag. Diverse overleggen met de advocaat volgden rond de opstelling van het verweer en de daarbij behorende producties.

De zitting werd gepland op 22 maart, gevolgd door de uitspraak op 28 april. Daarin werd op basis van twee argumenten geconcludeerd dat de hoge drempel voor ontbinding naar het oordeel van de LCvV niet wordt gehaald en dat de raad niet structureel tekort schiet als bedoeld in artikel 13 lid 1 Wmcz 2018. In dat verband moet mede in aanmerking worden genomen, aldus de LCvV, dat de organisatie de CRSA daarbij eerder heeft tegengewerkt dan heeft voldaan aan de inspanningsverplichting om de medezeggenschap optimaal te laten verlopen. Zo werd aan de raad ondersteuning onthouden en is overleg met de klantgroep manager onmogelijk gemaakt.

Verder kwam de commissie ook terug op de uitspraak van 28 juli 2022. Men wees de raad van bestuur op het nalaten van verder onderzoek met betrekking tot de van tijd tot tijd binnen de organisatie circulerende anonieme mails.

De leden zijn dankbaar dat er na een periode van bijna twee jaar nu eindelijk een helder oordeel op tafel ligt. Tegelijk beseft men dat er nog een lange weg te gaan is voor sprake kan zijn van volledig eerherstel van de CRSA.

Vanzelfsprekend wilde de raad niet liever dan zo snel mogelijk weer beschikken over alle faciliteiten die het optimaal functioneren van het medezeggenschapswerk bevorderen.

Om die reden volgde op 4 mei een brief, gericht aan de raad van bestuur, met daarin de voorwaarden om te komen tot een normaliseren van de verhoudingen: toegang tot de organisatie in al zijn geledingen en toezending van alle voor het raadswerk relevante informatie vanaf 17 november 2022.

Uiteindelijk vond op 28 juni het startgesprek plaats met de raad van bestuur, voorgezeten door de voorzitter ervan, waarbij een delegatie van de CRSA zich ondersteund wist door zijn advocaat. Hierin werden met onderlinge afstemming een 11 tal afspraken tussen beide partijen vastgelegd.

De rechten en plichten van de CRSA werden vanaf dat moment weer erkend en geborgd. De eerder genoemde voorwaarden voor herstel van het medezeggenschapswerk kregen vanaf die datum hun beslag.

Klantgroep manager/managementteam Senioren Ambulant

Na het gesprek met de raad van bestuur was er op 15 augustus het eerste overleg met de klantgroep manager Senioren Ambulant. Daarna volgden nog drie overleggen en een contactmoment rond het deeljaarplan Volwassenen & Senioren. Daarbij zij aangemerkt dat het onderling beraad en overleg op 21 november voor het eerst dit jaar fysiek plaats had en werd afgesloten met een etentje in een restaurant in het centrum van Zeist.

Helaas heeft de raad, naast de aanwezigheid van Pauline Lengkeek als beleidsmedewerker, nog geen medewerkers vanuit de organisatie kunnen spreken. Hier zal in het nieuwe werkjaar echter, zoals in het verleden, weer alle aandacht voor zijn.

Voorzittersoverleg

Waar in 2021 vol enthousiasme was gestart met een overleg voor de voorzitters van de ambulante raden, werd dat in het vorige werkjaar niet gecontinueerd. Op 7 november had een overleg plaats met de voorzitter van de CCR en de beide ambulante collega raden op instigatie van de raad van bestuur, opnieuw voorgezeten door zijn voorzitter. Ook hier werden over diverse zaken met wederzijdse instemming afspraken vastgelegd.

De CRSA hoopt dat vanuit dit overleg het voorzittersoverleg in het komende werkjaar nieuw leven ingeblazen kan worden.

Centrale Cliëntenraad

Tot 20 juli bleef de CRSA verstoken van alle voor ons werk relevante informatie en dus ook van de verslagen van de overlegvergaderingen van de CCR.

Achteraf heeft de raad de gemiste informatie alsnog tot zich kunnen nemen, al was anticiperen op datgene dat tot ons kwam tot begin november niet mogelijk. Na het 'voorzittersoverleg' waarbij in de afsprakenlijst ook was vastgelegd de invulling van de vacature binnen de CCR, werd op 24 november vanuit de raad

een voordracht neergelegd bij de CCR. Gelet op de op 7 november gemaakte afspraken is de reactie van de hand van de voorzitter, zoals deze op 20 december tot ons kwam, hiermee echter flagrant in strijd. De in het antwoord opgevoerde nieuwe voorwaarden waren zodanig dat geen van de huidige leden van de raad de komende twee jaar in aanmerking komt voor opvulling van deze al een jaar durende vacature. Op de valreep werd deze reactie in een brief gedeeld met de voorzitter raad van bestuur, daar zij betrokken was bij de opstelling van de werkafspraken en zij als voorzitter leiding gaf aan beide overleggen en dus betrokken partij is. De CRSA heeft om die reden haar als voorzitter van de raad van bestuur verzocht te bewerkstelligen dat het voorgedragen lid zitting kan nemen in de CCR.

In het nieuwe werkjaar zal hier door de raad nader op worden geacteerd.

Accessibility

Dankzij de Nieuwsbrief die de CRSA maandelijks ontving bleef de raad tot oktober 2022 op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het terrein van Kennis & Innovatie. Vanaf dat moment verscheen het nodige op de website onder B-connect, voor de raad echter niet toegankelijk. De raad heeft daarom, toen dat weer mogelijk was, contact opgenomen met de eindredacteur Wendela Oskam. De raad is toegezegd dat in samenspraak met de klantgroep manager gezocht zal worden naar een oplossing voor dit hiaat in de informatievoorziening.

Het LSR

Ook in dit werkjaar kon de raad meeliften op het lidmaatschap van de CCR. Meerdere keren werd langs deze weg contact met hen gezocht en werden ontwikkelingen besproken met een van hun adviseurs. Het resulteerde tenslotte in een laatste poging vanuit het LSR om als onafhankelijk gespreksleider het gesprek met de raad van bestuur op gang te brengen met als doel het voorkomen van een rechtsgang.

4.3 Instemming/ Advisering

Na de herstart van de overleggen met de klantgroep manager kon de raad in de tweede helft van het werkjaar zijn rol weer oppakken waar het gaat om kritisch toetsen van beleid. Om een juiste afweging te kunnen maken voor instemming dan wel advies is informatie vanuit de organisatie over het betreffende onderwerp immers onontbeerlijk.

No-show beleid

Op 5 januari ontvingen de collega-raden een beleidsdocument in concept waarin nieuw beleid betreffende no-show werd geïntroduceerd.

Doordat de CRSA op dat moment al afgesneden was van elke informatie vanuit de organisatie, was een definitief maken van het voorgestelde beleid niet mogelijk zonder instemming van ook de CRSA, die juridisch, ondanks buitensluiting door de organisatie, nog altijd bestond.

Nadat 20 juli het beleidsdocument vergezeld van het instemmingsverzoek, met ons was gedeeld, volgde in de overleggen op 15 augustus en 13 september een toelichting waarbij aandacht was voor de wenselijkheid en condities waaronder dit beleid zou worden vorm gegeven. In een extra overleg op 19 september was er een afsluitend debat waarin de raad zelfreflectie van de organisatie miste en met klem aandacht vroeg voor zorgvuldige borging en communicatie gelet op de kwetsbaarheid van zijn achterban. Van beide laatste overleggen werd op verzoek

van de organisatie een samenvatting opgesteld met daarin zeven voor de raad wezenlijke voorwaarden voor uitvoering.

Na bestudering van de reactie die op 25 oktober vanuit de organisatie werd ontvangen, schreef de raad in zijn antwoord op de instemmingsaanvraag unaniem van mening te zijn waar het gaat om de noodzaak van beleid op het zonder vermelding van redenen niet verschijnen op een afspraak. Er werd dan ook ingestemd met het ontwikkelde no-show beleid mits in het voorliggende beleid de in zijn schrijven gestelde aanbevelingen alsnog worden opgenomen. De klantgroep manager zegde toe dat hierop bij de start van het nieuwe werkjaar zal worden terug gekomen.

Naast bovengenoemde instemmingsaanvraag heeft de raad constructief en waar nodig kritisch meegedacht over de volgende onderwerpen

Memo Ervaringsdeskundigen

Waar de CRSA vanaf het begin van zijn functioneren binnen de organisatie het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen over het voetlicht bracht, kwam de organisatie tot onze verrassing op 23 augustus met de 'Memo Ervaringsdeskundigen'.

Naast de aandacht vanuit de ambulante raden erkent de organisatie, mede daartoe gedwongen door het personeelstekort, de betekenisvolle aanvulling die de slechtzindende of blinde vrijwilliger binnen de locaties in de regio kan leveren.

Deze ervaringsdeskundigen, specialisten dankzij hun ervaringen als slechtzindende of blinde, vormen niet alleen als gastheer of gastvrouw dan wel buddy ontegenzeggelijk een meerwaarde voor de nieuwe cliënt, maar zouden volgens de raad in een veel bredere context een plaats dienen te krijgen binnen de organisatie.

De CRSA reageerde op de memo met een zevental voor de raad wezenlijke kanttekeningen dan wel aanvullingen voor de verdere doordenking en vormgeving van deze meerwaarde voor de ambulante dienstverlening.

In het komende werkjaar zal worden gestart met een pilot in op twee locaties in den lande. De raad zou zich graag 'vanaf de voorkant' zien meegenomen en zal de ontwikkelingen van de twee te starten pilots op de voet volgen.

Voortgang verbeterpunten cliënttevredenheid

Er werd ook stil gestaan bij de verbeterpunten die in 2023 vanuit de ingevulde cliënttevredenheidslijsten zijn komen boven drijven.

Echter, in de ogen van de raad vraagt de wachttijd om constante monitoring, terwijl de omgang met privacy gevoelige informatie bij wet geregeld is en als zodanig dient te zijn doorgevoerd, terwijl ophoging van de lage respons in de beleving van de raad een organisatorische aanpak vereist.

Voor de raad is van belang dat aanvullend in het bijzonder aandacht is voor de kwaliteit van de dienstverlening, optimale aansluiting bij de hulpvraag en het up-to-date houden van het aanbod van revalidatietrajecten.

De raad verzocht dan ook dringend naast het terugdringen van de wachttijden en de wachtljsten de komende tijd hier op te sturen en zal hier in het komende werkjaar zeker op terug komen.

Organisatie brede Jaarplan en Begroting 2024

Op 8 november bereikte ook ons het verzoek vanuit de CCR ons als raad te

buigen over het organisatie brede Jaarplan en de bijbehorende geconsolideerde begroting 2024 van de stichting Bartiméus Sonneheerdt. Met de aanbevelingen vanuit de raden hoopt de CCR een weloverwogen advies uit te kunnen brengen aan de raad van bestuur.

Daar het komende jaar een belangrijke ombuiging moet worden gerealiseerd die zowel de intra- als extramurale zorg en dienstverlening zal raken, vraagt dit in de optiek van de CRSA een grondig onderbouwde advisering.

De CRSA wil hier dan ook graag aan bijdragen en reageert met een twaalftal aanbevelingen.

4.4 Overige activiteiten

Netwerkbijeenkomst Revalidatie

Op 21 april bezocht een lid de door het LSR georganiseerde netwerkbijeenkomst Revalidatie.

De presentatie 'Inzet ervaringsdeskundige in de revalidatie' door Ruth Wobma, projectleider ervaringsdeskundige inzet bij Reade, vormde de basis voor het interactieve gesprek dat volgde.

Hoewel het aanvankelijk de bedoeling was een fysieke bijeenkomst te organiseren, werd het uiteindelijk toch in een digitale vorm gegoten.

Tijdens de bijeenkomst werd het onze vertegenwoordiger duidelijk dat de CRSA met betrekking tot dit onderwerp, mede door het in 2021 al als speerpunt op te nemen, vergeleken met veel collega raden in de doordenking al een hele grote stap heeft gezet. Deelnemers waren dan ook zeer geïnteresseerd op welke terreinen de raad voortdurend aandacht vraagt voor de inzet van ervaringsdeskundigen ten gunste van de achterban en hoe de organisatie daar vervolgens op anticipeert.

SamenSterkdag te Zwolle

Verder was er op 3 november de 'SamenSterkdag' te Zwolle, georganiseerd door Ieder(in), KansPlus, de LFB (Landelijke Federatie Belangenverenigingen) en het LSR (Landelijk Steunpunt cliëntenRaden). Een dag voor mensen met een beperking, hun naasten en hun vertegenwoordigers onder het motto: 'Samen staan wij sterker'. Daar dit jaarlijks terugkerende congres altijd als zeer zinvol wordt ervaren meldden zich twee leden van de CRSA voor deze dag aan.

Na een centrale opening volgden sessies waaruit er zowel voor het morgen- als middagdagdeel één kon worden gekozen. Hierbij waren er een aantal specifiek voor leden van cliëntenraden bedoeld.

De vertegenwoordigers vanuit de CRSA kozen voor de sessie Conflicten voorkomen? Ga beter samenwerken, 3 jaar een nieuwe wet voor medezeggenschap en Personeelstekort en de cliëntenraad. Samen sterk in je netwerk.

Raad van Bestuur/Raad van Toezicht

Op 7 december was er in Zeist de jaarlijkse ontmoeting in informele sfeer met de raad van bestuur en de raad van toezicht. Met de diverse medezeggenschapsorganen werd voortgeborduurd op het thema 'Anders organiseren van zorg'. De verdieping volgde aan de hand van de cirkel van 5 waarbij de wensen en mogelijkheden van de cliënten en hun (informele) netwerk centraal stonden.

Opgedeeld in vier groepen werd verder gediscussieerd over de uitdaging waar Bartiméus voor staat en wat een en ander tot gevolg heeft voor zowel de cliënt als de medewerker.

De bijeenkomst startte met een buffet en na afloop was er gelegenheid om na te praten over het onderwerp en contacten te leggen ten gunste van het raadswerk

5. Nawoord

In het laatste reguliere onderling beraad volgde een evaluatie van het werk dat in het verslagjaar werd verzet en de wijze waarop één en ander tot stand kwam. Daarbij kwamen naast het verloop van de juridische procedure vragen aan de orde rond agendering van de onderwerpen, het zich voldoende gehoord weten, het zich al dan niet senang voelen binnen de raad, zijn er zaken die je anders dan wel verbeterd zou willen zien in 2024, wat kan bijdragen aan nog meer werkplezier, en waarvoor zou jij je graag willen gaan inzetten in 2024.

De raad voelde zich altijd weer uitvoerig geïnformeerd, of het nu ging om door de delegatie met de advocaat te zetten vervolgstappen in de juridische procedure, dan wel om inhoudelijk beleid of onderlinge communicatie. De raad sprak zich nogmaals uit het te betreuren dat een gang naar de LCvV onvermijdelijk was en is dankbaar dat na 28 juni is gewerkt aan herstel, erkenning en borging van de rechten en plichten van de CRSA.

Vooruitblikkend ziet de raad uit naar de verdere versterking van de medezeggenschap 2.0, het monitoren van de inzet van ervaringsdeskundigen in diverse disciplines binnen de ambulante dienstverlening, het invulling geven aan het anders organiseren van de ambulante zorg en het vergroten van de naamsbekendheid van Bartiméus. Optimale belangenbehartiging van de huidige en toekomstige cliënten met een visuele, visueel verstandelijke en/of auditieve beperking staan hierbij te allen tijde centraal. En vanzelfsprekend met open vizier naar ieder die het daarbij ons pad kruist.

Bea Keuper
voorzitter CRSA
januari 2024

Bijlage:
Overzicht leden Cliëntenraad Senioren Ambulant
en hun aandachtsgebieden

Leden Cliëntenraad Senioren Ambulant

Bea Keuper (voorzitter)
Huisvesting
email: beakeuper@gmail.com

Jan Huybers (vicevoorzitter)
Vitalis/Website/Ervaringsdeskundigheid
email: janhuybers46@gmail.com

Ger Blom
Cliënttevredenheid/Toegankelijkheid/Huisvesting
email: gcjm.blom@gmail.com

Willem van den Brand
Vitalis
email: willemvdbrand@gmail.com

mr. J.(Joop) van de Pas
Ervaringsdeskundigheid/PR
email: joopvandepas@gmail.com

Attila van den Berg
Toegankelijkheid/Huisvesting/Betrokkenheid bij planvorming en realisatie
grote overstappunten OV
email: kpev1900@gmail.com

ambtelijk secretaris:
Patricia van Someren
email: ClientenraadSeniorenAmbulant@bartimeus.nl
pvsomeren@bartimeus.nl