

# Bartiméus :



## Jaarverslag 2024 Cliëntenraad Volwassenen Ambulant

### Inhoud:

Inleiding

- 1) De CRVA
- 2) Samenstelling CRVA
- 3) Overleggen
- 4) Medezeggenschapsregeling
- 5) Informatie en contact achterban
- 6) Deskundigheid en scholing
- 7) Adviezen en instemming
- 8) Speerpunten
- 9) Overige inhoudelijke punten
- 10) De CRVA in 2025
- 11) Reageren?

### Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad Volwassenen Ambulant, hierna afgekort als CRVA.

Dit jaarverslag is besproken met de klantgroepmanager Volwassenen & Senioren, gedeeld met de raad van bestuur, de andere cliëntenraden binnen Bartiméus en uiteraard ook met de achterban en is geplaatst op de website.

Het verslag geeft weer waar de CRVA zich in 2024 mee bezig heeft gehouden, welke adviezen zijn gegeven en welke verzoeken om instemming zijn verleend. Ook wordt aangegeven welke overleggen hebben plaatsgevonden en hoe het contact met de achterban en andere belanghebbenden heeft plaatsgevonden.

Veel leesplezier!

### 1. De CRVA

De cliëntenraad Volwassenen Ambulant behartigt de belangen van de ambulante cliënten behorende bij klantgroep Volwassenen, en is er voor oud-clieñten en toekomstige cliëñten.

We doen dit door overleg met de klantgroepmanager Volwassenen en gevraagd en ongevraagd advies geven en/of instemming verlenen aan 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 kende eind 2024 de volgende samenstelling:

- Simon Remmers, voorzitter
- José Fijneman, vicevoorzitter
- Evelyn van den Berg
- Tamara van de Hoef
- Bianca Stokkingreef
- Nienke Braakhekke
- Roeland Boter, sinds maart 2024

In 2024 is afscheid genomen van Evert Riphagen. Hij was voorzitter van de CRVA. Simon Remmers heeft het voorzitterschap vanaf 1 maart van hem overgenomen.

De voorzitter en vice-voorzitter vormden samen het dagelijks bestuur.

De CRVA werd tot 1 augustus ondersteund door Karin Wijsman. Vanaf 1 augustus is Gerda Rijnveld de ambtelijk secretaris van de CRVA.

## **3. Overleggen**

De CRVA vergaderde iedere maand, wisselend fysiek in Zeist en online (Onderling Beraad), met uitzondering van de zomerperiode (juli/augustus). Tweemaandelijks vond aansluitend in Zeist de overlegvergadering (OV) met de klantgroepmanager Volwassenen & Senioren Jaap-Pieter Elenbaas plaats. Voorafgaand aan deze overleggen vond steeds een agendaoverleg plaats.

Daarnaast hebben we twee keer samen met de cliëntenraad Volwassenen Verblijf een klantgroeptoverleg Volwassenen gehad met de klantgroepmanager. In het laatste overleg is gesproken over het jaarplan 2025 van de klantgroep Volwassenen en de inzet van de cliëntenraden voor 2025.

Dit overleg ging vooraf aan een onderling overleg tussen de cliëntenraden.

In oktober van het verslagjaar heeft ook een radenbijeenkomst plaats gevonden, georganiseerd door de raad van bestuur. Hierbij waren naast de raad van bestuur en alle cliëntenraden ook de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad aanwezig. Hier hebben we gesproken over het thema technologie en digitalisering bij Bartiméus.

## **4. Medezeggenschapsregeling**

In de Medezeggenschapsregeling deel A is vastgelegd hoe binnen Bartiméus de cliëntenmedezeggenschap geregeld is. Daarnaast beschikt elke cliëntenraad over een (aanvullende) Medezeggenschapsregeling deel B per klantgroep. Vanaf 2022 is Bartiméus gestart met een evaluatie en bijstelling van de Medezeggenschapsregeling deel A. Samen met de Raad van Bestuur en alle cliëntenraden van Bartiméus is hier ook in 2024 hard aan gewerkt. Aan het eind van 2024 hebben alle cliëntenraden een instemmingsverzoek ontvangen voor de vernieuwde Medezeggenschapsregeling deel A. Zodra deze is vastgesteld, zal ook de Medezeggenschapsregeling deel B van de CRVA met de klantgroepmanager

worden geëvalueerd en waar nodig aangepast. De CRVA zal dit dan ook doen voor het eigen huishoudelijk reglement.

De faciliteiten van de CRVA en de (vrijwillige) leden zijn vastgelegd in een faciliteitenregeling. Dit is een bijlage van de Medezeggenschapsregeling deel A.

## **5. Informatie en contact achterban**

In de Wmcz 2028 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) staat dat een cliëntenraad zorgt voor:

- a. Het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers
- b. Het informeren van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.

Om zijn taken goed uit te kunnen voeren wil de CRVA een afspiegeling zijn van de klantgroep en in goed contact staan met de achterban. Dat is in 2024 gelukt.

De CRVA was breed samengesteld en de leden onderhielden zelf veel contacten met lotgenoten.

Daarnaast heeft de CRVA op diverse wijzen contact gezocht met degenen waarvoor de cliëntenraad bedoeld is. Zo hebben leden van de CRVA deelgenomen aan diverse activiteiten en bijeenkomsten, zoals de ZieZo-beurs en de Oogbeurs, waardoor ze in contact kwamen met slechtziende en blinde personen vanuit heel Nederland.

Verder gaf de CRVA informatie via:

- De pagina van de cliëntenraad op de website van Bartiméus: [Cliëntenraad Volwassenen Ambulant - Bartimeus](#)
- De nieuwsbrief van de CRVA. In 2024 is deze twee keer verstuurd (februari en oktober) naar de personen die zich hebben opgegeven voor de database. Cliënten kunnen zich voor deze database opgeven door hun naam en mailadres achter te laten op de vragenlijst die zij ontvangen na afronding van hun revalidatieperiode. Het is ook mogelijk om je op te geven via de link [Denk en praat mee over Bartiméus - Bartimeus](#). Medewerkers ontvangen de nieuwsbrief met het verzoek deze door te sturen naar cliënten waarvan zij het vermoeden hebben dat deze er belangstelling voor heeft.

De nieuwsbrief is ook een mogelijkheid om informatie op te halen door vragen te stellen over onderwerpen waar cliënten mee te maken krijgen bij Bartiméus en om signalen van cliënten te ontvangen over de dienstverlening van Bartiméus. In het verslagjaar is gevraagd naar ervaringen over de toegankelijkheid van het digitale zorgdossier en het no-showbeleid. Deze ervaringen kon de CRVA meenemen in zijn adviezen. Ook is een oproep gedaan om mee te werken aan het cliënttevredenheidsonderzoek.

Via de webpagina van de cliëntenraad op de website van Bartiméus kunnen cliënten ook reageren en ervaringen delen met de cliëntenraad.

## **6. Deskundigheid en scholing**

Bartiméus heeft een collectief lidmaatschap bij de LSR. Dat betekent dat de leden van alle cliëntenraden en dus ook die van de CRVA gebruik kunnen maken van hun informatie en diensten.

De leden hebben diverse relevante bijeenkomsten binnen en buiten Bartiméus bijgewoond en schriftelijke informatie ontvangen die van belang was voor de medezeggenschap.

De CRVA heeft in 2024 geen gezamenlijke training medezeggenschap gevolgd. De nieuwe voorzitter en vicevoorzitter gaan begin 2025 samen met andere voorzitters van de cliëntenraden van Bartiméus een speciale training voor voorzitters volgen.

## **7. Adviezen en instemming**

Op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 hebben cliëntenraden op een aantal onderwerpen adviesrecht, soms is instemming op besluiten van de organisatie nodig. Waar nodig en wenselijk trekt de CRVA dan steeds op met de andere cliëntenraden van Bartiméus (cliëntenraad Kind & Jeugd, cliëntenraad Volwassenen Verblijf, cliëntenraad Senioren Ambulant, cliëntenraad Volwassenen met een meervoudige beperking en de centrale cliëntenraad).

In 2024 heeft de CRVA geen formele adviezen en één instemmingsverzoek ontvangen voor de vernieuwde Medezeggenschapsregeling deel A. Zie de informatie hierover onder het eerdere kopje Medezeggenschapsregeling.

Verder heeft de centrale cliëntenraad (CCR) de CRVA en de andere cliëntenraden een aantal keer om advies gevraagd over onderwerpen die voor alle bewoners/cliënten van Bartiméus van belang zijn en waar de CCR om advies/instemming was gevraagd. Voor de CRVA betrof dit de volgende twee onderwerpen:

- Camerabeleid
- Jaarplan en begroting Bartiméus 2025

## **8. Speerpunten**

De CRVA had voor 2024 een aantal speerpunten benoemd. Elk speerpunt is binnen de raad opgepakt door enkele leden, ook wel afzonderlijke werkgroepen. Waar nodig werd samengewerkt met andere cliëntenraden en betrokkenen binnen de organisatie. De speerpunten waren:

### Contact met de achterban

Zie ook de informatie onder het eerdere kopje Informatie en contact achterban. De CRVA heeft zich in 2024 in een vergadering laten informeren over de speciale groep cliënten met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Omdat deze groepen (nog) niet vertegenwoordigd is in de cliëntenraad, is afgesproken hier speciale aandacht aan te blijven geven bij het advieswerk. Ditzelfde was eerder ook al afgesproken voor de cliënten met een beperking in horen en zien.

### Kwaliteit ambulante dienstverlening

De CRVA zet zich in voor een optimale kwaliteit van de ambulant geboden dienstverlening aan de cliënten. Na de positieve resultaten van het project Kwaliteitsimpuls Verblijf is het project Kwaliteitsimpuls Ambulant gestart. Bianca Stokkingreef neemt deel in de opgerichte Kwaliteitscommissie Ambulant, samen met vertegenwoordigers de andere ambulante cliëntenraden en de centrale cliëntenraad. Het doel van dit project is om kwaliteit meer systematisch te borgen in de verschillende processen en een inhoudelijk verbeteringslag te maken. Concrete doelen

voor 2025 zijn: het invoeren van een Kwaliteitskalender, Rapportage Kwaliteit en Veiligheid Ambulant en de ontwikkeling van de handreiking zorgplan en rapporteren Ambulant

#### Toegankelijkheid zorgplan

Het beveiligde digitale zorgplan blijkt helaas voor cliënten nog steeds slecht toegankelijk. De CRVA blijft aandacht vragen voor verbeteringen.

#### Arbeid en Werkpad

Begin 2024 is uitgebreid gesproken over de ontwikkelingen rondom arbeid, loopbaanadvisering en de begeleiding van cliënten, en de veranderingen op dit gebied binnen de organisatie met betrekking tot het organisatieonderdeel Werkpad. Werkpad is ondergebracht bij de klantgroep Volwassenen.

De CRVA heeft daarnaast in een vergadering ook een presentatie gehad over de inhoudelijke ontwikkelingen rondom scholing en arbeid en het product loopbaanadvisering (LAC) binnen Bartiméus.

#### Inzet ervaringsdeskundigen

Mede door de vasthoudendheid van de CRVA is in 2024 door Bartiméus een pilot gastheer/gastvrouw met ervaringsdeskundigen gestart in Rotterdam. De CRVA is hier blij mee. De CRVA blijft de pilot uiteraard op de voet volgen en blijft pleiten voor uitbreiding van de inzet van ervaringsdeskundigen.

#### No-showbeleid

Door de CRVA is in 2024 veel tijd en aandacht besteed aan de invoering van het no-showbeleid vanaf april 2024. Hiervoor was in 2023 een verzoek om instemming gevraagd en gegeven door de ambulante cliëntenraden van Bartiméus, waaronder de CRVA. Het doel van het no-showbeleid is om het aantal gemiste afspraken te verminderen en de zorgplanning efficiënter te maken. Afgesproken is om het beleid en de invoering na een jaar te evalueren en een besluit te nemen over definitieve invoering. Uiteraard is de CRVA hier ook bij betrokken.

### **9. Overige inhoudelijke punten**

Naast de adviesonderwerpen en speerpunten heeft de CRVA in 2024 met de klantgroepmanager, teamleiders en/of beleidsmedewerkers ook de volgende onderwerpen besproken:

- Actualisatie opleidingen en trainingen medewerkers
- Cirkel van 5 en technologische ontwikkelingen
- Beeldbellen en Pilot beeldbellen/eHealth locatie Zwolle
- Presentatie over nieuwe e-producten: B-online, Bekijk het eens anders en de e-learnings Lopen & Oversteken en Fietsen
- Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)
- Jaarverslag klachten 2023
- Aanmeldproces en intake Bartiméus
- Carenzorgt in 2025
- Stand van zaken beleid ziekenhuisspreekuren
- Huisvesting ambulante locaties
- Voortgang verminderen interne bureaucratie
- Update bedrijfsvoering (financiële verantwoording)
- Voortgang jaarplan 2024 klantgroep Volwassenen & Senioren

- Jaarplan 2025 Bartiméus en jaarplan 2025 klantgroep Volwassenen & Senioren

### **10. De CRVA in 2025**

De CRVA zet zijn werkzaamheden ook in 2025 voort. Hiervoor is een jaarplan 2025 met speerpunten en vergaderplanning opgesteld. Deze is op de website te vinden via de volgende link: [Cliëntenraad Volwassenen Ambulant - Bartimeus](#)

### **11. Reageren?**

Heb je vragen, ideeën of andere opmerkingen naar aanleiding van dit jaarverslag? Neem dan contact op met de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad.

*Mailen:* [cliëntenraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl](mailto:cliëntenraadvolwassenenambulant@bartimeus.nl)

*Bellen:* 06 42 04 94 93 (maandagochtend, dinsdagochtend en woensdagochtend)