

Bartiméus :

Clëntenraad Kind & Jeugd

Jaarverslag 2024

Maart 2025



Voorwoord

In dit jaarverslag 2024 lees je welke onderwerpen wij zoal hebben besproken en met wie. Dit zijn onderwerpen, aangaande en in het belang van de cliënten van de klantgroep Kind & Jeugd van Bartiméus. Doordat wij in gesprek zijn geweest met o.a. de klantgroepmanagers, experts, de medezeggenschapsraad (MR) en raad van bestuur hebben wij de stem van de cliënten kunnen laten horen en hebben de gesprekspartners informatie over onze doelgroep ontvangen. Met die informatie kan Bartiméus de kwaliteit van de dienstverlening continueren en aanpassen waar nodig.

In 2024 hebben diverse onderwerpen zeer regelmatig op de agenda gestaan. Eén daarvan ging over het voortbestaan van deze cliëntenraad. Nadat eerst Carien in het voorjaar afscheid had genomen, volgde Jois in juni. Daarmee kwam het voortbestaan in gevaar, aangezien een cliëntenraad bij Bartiméus minimaal 3 raadsleden behoort te hebben en nu alleen Maartje en Gertjan, beiden ouders van slechtziende kinderen, nog lid waren. Nadat Bartiméus over de zoektocht van de CRK&J naar nieuwe raadsleden vertelde bij een meeting met jongeren, meldde Eline zich vlak voor de zomervakantie aan. Eline is een slechtziende jongere, door haar eigen ervaringsdeskundigheid geeft zij de organisatie waardevolle informatie vanuit een andere zienswijze dan de raadsleden die ouder zijn van een kind. Mede door het cliënttevredenheidsonderzoek, waarin aandacht wordt gevraagd voor de CRK&J, hebben in het najaar nog 2 ouders en een jongere belangstelling getoond voor een plekje in de raad. In het voorjaar van 2025 hopen we dan ook te kunnen melden dat de cliëntenraad Kind & Jeugd zijn medezeggenschapstaken voortzet met 6 raadsleden.

Net als in 2022 en 2023 is er regelmatig gesproken over het vormgeven van 1 kind – 1 plan. Voor ouders van wie het kind zowel ambulante onderwijskundige begeleiding (AOB) op school ontvangt als ambulante begeleiding (AB) thuis is het wenselijk om voor hen 1 plan, een integraal multidisciplinair overleg (IMDO) en 1 casemanager te hebben, zodat de begeleiding zo optimaal mogelijk is.

We wensen je veel leesplezier!

Met vriendelijke groet,
Maartje, Gertjan en Eline
Cliëntenraad Kind & Jeugd



Inhoudsopgave

Samenstelling CRK&J	4
Vergaderingen	4
Besproken onderwerpen:	
• met de manager en/of medewerkers van de klantgroep Kind & Jeugd	4
• met de collega-cliëntenraden, MR, OR en Bartiméus	7
Vier speerpunten uit het jaarplan CRK&J 2024	9
1. Versterking cliëntenmedezeggenschap	9
2. Contact met de achterban	10
3. Cliënttevredenheidsonderzoek	10
4. Onderzoeken of het mogelijk is een kinder-/jongerenraad op te richten	11
Advies- en instemmingsaanvragen	11
• Instemmingsaanvraag no-show beleid	11
• Adviesaanvraag REA College	11
• Herpositionering van het LAC	12
• Medezeggenschapsregeling deel A	12
Kennisdeling	12
Tot slot	12
Contact	13



Samenstelling CRK&J in 2024

Voorzitter: Maartje Reijers

Leden: Gertjan Veenhof
Eline Koffeman
Vacature (3)

Vergaderingen

- De CRK&J heeft 6 keer in een overlegvergadering gesproken met Afke Opmeer, klantgroepmanager K&J, een aantal keer is zij bijgestaan door medewerkers die deskundig zijn op een bepaald thema en is ook Jorieke Streef, eveneens klantgroepmanager K&J aangesloten geweest.
- De raadsleden van de Medezeggenschapsraad Onderwijs van Bartiméus (MR) en de CRK&J hebben 3 keer met elkaar overlegd met als thema 1 kind – 1 plan. Bij één van deze overleggen is Jorieke Streef, klantgroepmanager K&J Onderwijs aanwezig geweest.
- De raad heeft 7 keer een onderling beraad (met alleen de eigen raadsleden) gehad.
- De voorzitter heeft 3 bijeenkomsten bijgewoond met als thema Evaluatie medezeggenschapsregeling deel A. Hieraan namen alle voorzitters van de collegaraden deel, evenals de ambtelijk secretarissen, lid raad van bestuur en de bestuurssecretaris.
- Eén van de raadsleden heeft meegepraat in de werkgroep Huisvesting en in de klankbordgroep 1 kind – 1 plan.

Besproken onderwerpen...

Opmerking: waar in dit verslag wordt gesproken over ouders, wordt ook verzorgers bedoeld.

...met de manager en/of medewerkers van de klantgroep Kind & Jeugd:

- **1 kind - 1 plan**

Sinds enkele jaren wordt in het jaarplan van klantgroep Kind & Jeugd gesproken over 1 kind – 1 plan, in het jaarplan 2024 is het als volgt verwoord: 'Het is duidelijk of één kind - één plan' haalbaar is binnen onze organisatie'.

De organisatie heeft dit doel in 3 deelprojecten gesplitst, te weten:



1. IMDO (Integraal Multidisciplinair Overleg);
2. Casemanager;
3. In-, door- en uitstroom (van cliënten): dit project heeft vertraging opgelopen, waardoor de cliëntenraad hierover in dit jaarverslag geen informatie kan delen.

Om de processen van deze projecten te kunnen volgen en monitoren is er een klankbordgroep opgericht, waaraan een afgevaardigde van de CRK&J deelneemt evenals een afgevaardigde van de oudergeleding van de MR-Onderwijs. Daarnaast is de CRK&J via de adviesrapporten en presentaties tijdens overlegvergaderingen op de hoogte gebracht .

Ook in 2025 wordt gewerkt aan 1 kind – 1 plan en verwacht de CRK&J dat cliënten de verbeteringen daadwerkelijk gaan ervaren.

- **Toekomstbestendige ambulante zorg**

Bartiméus staat, net als in 2023, voor de opgave om:

- de zorg betaalbaar te houden en
- vanwege de krapte op de arbeidsmarkt voldoende medewerkers aan te trekken en te behouden.

Zowel in een gesprek met de klantgroepmanager als in groter verband, tijdens de jaarlijkse radenbijeenkomst (zie verder in dit jaarverslag), is dit thema aan de orde gekomen. Middelen die Bartiméus inzet om de ambulante zorg toekomstbestendig te maken zijn:

Het ontwikkelen van e-Learnings

De CRK&J heeft zich laten informeren over de nieuwe e-Learning psycho-educatie. Deze e-Learning heeft als doel ouders te informeren over de oogheekundige aandoening en de invloed van de visuele beperking op de ontwikkeling en over omgaan met verdriet en onzekerheid (levend verlies), zodat zij voldoende informatie hebben om hierover met hun kind in gesprek te kunnen.

Aan de CRK&J is gevraagd in de toekomst mee te denken over een effectenonderzoek. Wat heeft dit programma bereikt bij ouders?

De raadsleden hebben aangegeven dat zij graag zouden willen zien dat ouders meer met elkaar in contact kunnen komen, zeker wanneer het onderwerpen betreft die bij meerdere ouders leven. Vooralsnog wordt dit programma eerst bekend gemaakt aan de individuele ouder. Mogelijk kunnen later oudercursussen worden georganiseerd of een chatroom toegevoegd worden aan het programma. De raad is altijd bereid verder mee te denken of te brainstormen. Zij vinden deze



e-Learning een mooi product, het sluit perfect aan bij de levensloop, leidraad voor de begeleiding.

Klantreis Beeldbellen

Dit voorjaar heeft de organisatie enkele bijeenkomsten georganiseerd om erachter te komen waar beeldbellen van toegevoegde waarde kan zijn? Het uiteindelijke doel is om beeldbellen procesmatig te implementeren in de ambulante dienstverlening bij K&J.

Bij één van deze bijeenkomsten was een afgevaardigde van de CRK&J aanwezig. Deze heeft ingebracht dat je als ouder anders kijkt dan medewerkers, bijvoorbeeld dat je thuisbegeleiding ook als inbreuk op je privacy kan ervaren of wanneer een begeleider met de ouder praat, hij dat ongemakkelijk kan vinden wanneer zijn kind er ook bij is.

- **Project Kwaliteitsimpuls Ambulant**

Bartiméus heeft de drie cliëntenraden voor de ambulante dienstverlening (kinderen/jongeren, volwassenen en senioren) geïnformeerd over het projectvoorstel Kwaliteitsimpuls Ambulant. Het doel van dit project is om ervoor te zorgen dat de kwaliteit meer systematisch wordt geborgd in de verschillende processen in de ambulante zorg. Voor dit project zijn, naast diverse disciplines, drie cliënten/vertegenwoordigers uit de cliëntenraden ambulante zorg gevraagd deel te nemen aan de kwaliteitscommissie, evenals een raadslid uit de centrale cliëntenraad. De voorzitter van de CRK&J vertegenwoordigt de raad in deze commissie die in 2025 van start gaat.

- **Presentatie Meldcode**

De CRK&J heeft zich laten informeren over het protocol bij Bartiméus rond de signalen van huiselijk geweld, kindermishandeling, seksueel geweld, uitbuiting, fysieke en emotionele verwaarlozing.

- **Voortgang samenwerking ziekenhuis Den Haag**

De CRK&J heeft sinds de sluiting van de Bartiméus-locatie in Den Haag een aantal keer het belang van een plek om cliënten te kunnen zien in deze regio benadrukt. Ook de organisatie heeft dit belang ingezien en is in één van de ziekenhuizen in Den Haag gestart met het houden van een spreekuur.

- **Jaarverslagen klachtenbeleid en vertrouwenspersonen**



Gezien het geringe aantal klachten van ouders/verzorgers en kinderen/jongeren zijn deze verslagen ter kennisgeving aangenomen.

- **Aanbevelingen van de CRK&J voor het jaarplan van Kind & Jeugd 2025**

De klantgroepmanager heeft de raad betrokken bij de totstandkoming van het jaarplan voor 2025 en gevraagd welke onderwerpen belangrijk zijn om aandacht aan te geven.

De raad heeft drie aandachtspunten geadviseerd:

1. Levensloop(begeleiding): in de levensloop komt te staan wat er staat te gebeuren in bepaalde periodes en wat Bartiméus op die momenten voor je kan betekenen, zoals bij het aanvragen Wajong of begeleiding naar bijbaantjes.
2. Community voor ouders en/of jongeren: het is voor (gelijkgestemde) ouders en/of jongeren moeilijk om elkaar te vinden. Bartiméus zou hier helpend in kunnen zijn door het bieden van een platform waar ouders en jongeren elkaar kunnen ontmoeten. Voor jongeren zijn er al diverse 'Be-online'-groepjes, die als positief worden ervaren.
Het advies is om dergelijke ontmoetingsplekken uniform te implementeren.
3. Verbeteren van communicatie naar kinderen/jongeren: nog niet alle kinderen/jongeren hebben een casemanager of weten niet dat zij een casemanager hebben waar zij alle vragen aan mogen stellen.
Voorbeeld: voor jongeren die de overstap maken van een Bartiméusschool naar een HBO-opleiding kan het verwarrend zijn wanneer je naast de vele nieuwe docenten ook nog met diverse extra medewerkers te maken krijgt zoals AOB, AB, MW. Wie doet wat? Dit is een vraag die de casemanager behoort te beantwoorden.

...met collega-cliëntenraden, MR, OR en organisatie

- **Medezeggenschapsregeling**

Bartiméus heeft 6 cliëntenraden. Om er voor te zorgen dat iedere cliëntenraad zijn werk kan doen in het belang van zijn achterban zijn er afspraken nodig over o.a. de werkprocessen met zowel de raad van bestuur, klantgroepmanagers en collega-cliëntenraden. Deze afspraken staan in de medezeggenschapsregeling. De huidige regeling is van 2020 en voldeed niet meer aan alle verwachtingen. Het afgelopen jaar hebben de voorzitters van alle cliëntenraden, lid raad van bestuur, de bestuurssecretaris en de ambtelijk secretarissen diverse keren met elkaar gesproken om te komen tot een nieuw concept-medezeggenschapsregeling. Eind december heeft de raad van bestuur het nieuwe concept ter instemming



voorgelegd aan alle cliëntenraden. In 2025 wordt bekend of de CRK&J ermee instemt.

- **Samenwerking MR – CRK&J**

De 3 vergaderingen die de MR en CRK&J samen hebben georganiseerd, stonden in het teken van:

1. Kennismaken en inventariseren van onderwerpen waar de MR en CRK&J samen kunnen optrekken:
De geïnventariseerde onderwerpen zijn voortgang 1 kind – 1 plan, contact met de achterban, het vinden van nieuwe raadsleden, levensloopbegeleiding, BSB (Buitenschoolse Specialistische Begeleiding), bekendheid van aanbod van ambulante dienstverlening bij ouders van kinderen die gebruik maken van een Bartiméusschool.
2. De klantgroepmanager is in gesprek geweest met de beide raden over de eerder geuite zorgen over de haalbaarheid van het project 1 kind - 1 plan en de stand van zaken over het verloop van het project.
Ook zijn de vragen (naar tevredenheid) beantwoord die de CRK&J had gesteld over AOB nadat een jongere de middelbare school verlaten heeft. Het laatste onderwerp ging over de wens van de MR en CRK&J dat Bartiméus mogelijkheden biedt om ouders meer met elkaar in contact kunnen komen. Het uitwisselen van ervaringen kan voor hen zeer waardevol zijn. De klantgroepmanager onderschrijft het doel, maar ziet ook dat de fysieke afstand tussen ouders onderling het niet eenvoudiger maakt.
3. In deze laatste vergadering is de stand van zaken van 1 kind – 1 plan besproken aan de hand van de beschikbare rapporten. Deze rapporten gaven aanleiding om in een gezamenlijke reactie aan de klantgroepmanagers de positieve ontwikkelingen, maar ook de zorgen die er leven te verwoorden en enkele vragen te stellen.

- **Werkgroep Huisvesting**

Dit is een werkgroep waarin alle cliëntenraden 1 raadslid afvaardigen, zij gaan in gesprek met de teammanager Huisvesting en Facilitair en de bestuurssecretaris. Het doel van dit overleg is verbinding te houden tussen wat er op huisvestingsgebied plaatsvindt en de cliëntenraden.

De werkgroep is in juni voor de laatste keer bij elkaar geweest. Er is besloten de werkgroep op te heffen, omdat de werkgroep geen besluitrecht heeft en



huisvesting een belangrijk thema is voor cliëntenraden (zie ook de wet Wmcz 2018). In het vervolg is de klantgroepmanager verantwoordelijk om de CRK&J te informeren over huisvesting (nieuwbouw, verbouw, sluiting) en mee te nemen in een eventueel instemmings- dan wel adviestraject.

- **Jaarlijkse radenbijeenkomst**

Op 14 oktober vond de jaarlijkse radenbijeenkomst plaats. Een bijeenkomst waarbij de raad van bestuur de raad van toezicht, de ondernemingsraad, de medezeggenschapsraad (onderwijs) en alle cliëntenraden uitnodigt om informeel met elkaar in gesprek te gaan. In groepen, onder leiding van projectleiders, is gesproken aan de hand van een thema, één daarvan was beeldbellen bij ambulante zorg, een ander ging over het gebruik van AI binnen Onderwijs. De projectleiders hebben de verkregen informatie meegenomen om in hun projecten te kunnen verwerken.

Vier speerpunten uit het jaarplan 2024 van de CRK&J

In 2024 is aandacht besteed aan onderstaande speerpunten:

1. Versterking medezeggenschap

De cliëntenraad behoort redelijkerwijze representatief te zijn om de gemeenschappelijke belangen van zijn achterban te vertegenwoordigen. Om deze representativiteit te bereiken, gaat de aandacht uit naar:

- Het uitbreiden van de raad met minimaal 2 raadsleden;
- Met name ouders/verzorgers van jonge kinderen (> 10 jaar) worden gevraagd zich kandidaat te stellen voor het lidmaatschap.

In het voorwoord is dit item genoemd. De aandacht is met name gericht geweest op het kunnen behouden van de cliëntenraad. Eind 2024 is dat gelukt en hoopt de raad in 2025 verder te kunnen uitbreiden.

2. Contact met de achterban

De CRK&J had een viertal focuspunten:

1. Uitbreiden van de database:

De database wordt gebruikt om informatie over het werk van de CRK&J naar ouders en andere belangstellenden te mailen en om hen vragen te stellen over de ambulante dienstverlening van de klantgroep. De database wordt voornamelijk gevuld doordat ouders zich aanmelden via het cliënttevredenheidsonderzoek.



2 en 3. Inventariseren van wensen en meningen van kinderen/jongeren, ouders/verzorgers en hen informeren over de werkzaamheden en resultaten:
Het inventariseren van de wensen en meningen van ouders/verzorgers en hen informeren over de werkzaamheden en de resultaten is gebeurd door:

- ouders/verzorgers en andere belangstellenden, die zich hebben aangemeld voor de database, vragen te stellen over bepaalde onderwerpen;
- het uitbrengen van drie nieuwsbrieven.
- het uitbrengen van dit jaarverslag;
- informatie te plaatsen op de eigen webpagina op de Bartiméus site.

4. Op welke andere manieren kunnen ouders/verwanten, kinderen en jongeren nog meer en beter bereikt worden?

- In de wachtruimtes van de ambulante locaties ligt de flyer over het werk van de CRK&J;
- De organisatie heeft 500 ouders schriftelijk geïnformeerd over het werk van de CRK&J, de ontstane vacatures en de nieuwsbrief;
- De ouders hebben bij trainingen aan kinderen/jongeren de flyer van de CRK&J ontvangen;
- Bartiméus heeft de vacature van raadslid CRK&J geplaatst op Facebook en de website.
- Op de Ziezobeurs en Oogbeurs zijn de flyers uitgedeeld.

3. Cliënttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks bespreekt de CRK&J de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek. Ouders van kinderen jonger dan 12 jaar ontvangen een vragenlijst, wanneer hun kind het jaar ervoor in behandeling is geweest. De kinderen tussen 12-16 jaar ontvangen, naast de ouders, ook een vragenlijst en kinderen van 17 en 18 jaar oud ontvangen alleen zelf een vragenlijst. Daarnaast ontvangen alle ouders van kinderen die het Diagnostisch Centrum hebben bezocht ook een vragenlijst. De CRK&J is blij dat het onderzoek heeft uitgewezen dat zowel ouders als jongeren Bartiméus als zeer goed beoordelen (rapportcijfer gemiddeld 8.3). Dit houdt o.a. in dat de informatie die de ouders en jongeren ontvangen tijdens de behandeling goed is, evenals de begeleiding.

Minder goed scoort Bartiméus bij de wijze waarop wordt omgegaan met uitingen over ontevredenheid. En uit een aantal opmerkingen die ouders/jongeren hebben opgeschreven is zichtbaar geworden dat Ambulante Begeleiding (AB) en Ambulante Onderwijskundige Begeleiding (AOB) door elkaar worden gehaald. De



CRK&J neemt deze aandachtspunten mee bij besprekingen over het cliënttevredenheidsonderzoek 2025 en bij de besprekingen over 1 kind – 1 plan. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de bekendheid van de CRK&J niet hoog scoort, meer dan de helft (60%) van de ouders geeft aan voorafgaand aan het cliënttevredenheidsonderzoek niet bekend te zijn met de cliëntenraad. Dit laatste was en blijft voor zowel Bartiméus als de CRK&J ook een aandachtspunt.

4. Onderzoeken of het mogelijk is een kinder-/jongerenraad op te richten

Het jaar 2024 stond in het teken van het behoud van de CRK&J, daardoor was het niet mogelijk ook aandacht te geven aan het mogelijk oprichten van een kinder-/jongerenraad. De CRK&J is blij verrast dat inmiddels een jongere lid geworden is van deze raad en dat een tweede jongere zich hiervoor ook heeft aangemeld.

Advies- en instemmingsaanvragen

- **Instemmingsaanvraag no-showbeleid, vervolg op 2023**

Nadat de raad eind 2023 had ingestemd met het invoeren van een no-showbeleid, heeft hij in januari het uitvoeringsbesluit en definitieve beleid ontvangen. De organisatie heeft daarin o.a. toegezegd dat zij voor de brieven gebruik maken van het tekstvoorstel van de CRK&J. Dat houdt in dat deze vereenvoudigd zouden worden en waarbij de boodschap als eerste wordt genoemd, gevolgd door een korte toelichting.

In november heeft een eerste tussentijdse evaluatie met de klantgroepmanager plaatsgevonden. De resultaten van deze evaluatie zullen worden gebruikt om te bepalen of het beleid moet worden aangepast om de effectiviteit en consistentie te verbeteren.

De eerste conclusie is dat het beleid ertoe heeft geleid dat er meer dan 23.71% minder no-show is geboekt. De raad is blij met dit resultaat, maar hoopt op meer, zodat nog minder kostbare arbeidsuren verloren gaan aan tevergeefs wachten.

De organisatie heeft een nieuw instemmingsverzoek gedaan en vraagt hierin om door te mogen gaan met het no-showbeleid. De CRK&J zal medio januari 2025 hierop reageren.



- **Gevraagd advies REA College**

De CRK&J heeft in november 2023 positief gereageerd op de adviesaanvraag om het REA College over te dragen aan een andere organisatie. Deze overdracht heeft uiteindelijk niet plaatsgevonden en is besloten om de huidige deelnemers hun volledige traject te laten doorlopen en per 2024 geen nieuwe deelnemers meer te laten starten. De raad heeft zich in 2024 diverse keren laten informeren over het aflopende proces en daarbij zijn zorgen geuit over de continuïteit van dienstverlening aan de deelnemers, wetende dat medewerkers hun baan bij het REA College gaan verliezen.

- **Herpositionering van het LAC (Loopbaan Advies Centrum)**

De organisatie heeft aan de cliëntenraden van klantgroep Volwassenen en klantgroep Kind & Jeugd via een memo de vraag voorgelegd of zij de herpositionering van het LAC product ter advies voorgelegd wilden hebben of dat informeren hierover voldoende was. De herpositionering houdt kortgezegd in dat deze niet meer onder de verantwoordelijkheid valt de klantgroepmanager K&J, maar overgaat naar de manager van klantgroep Volwassenen.

De raadsleden hebben de memo en bijbehorende mondelinge toelichting ter kennisgeving aangenomen, zij vinden het geven van een advies niet nodig.

- **Medezeggenschapsregeling deel A**

Zie ook onder kopje 'gespreksonderwerpen collegaraden'. De raad van bestuur heeft de concept medezeggenschapsregeling eind december ter instemming voorgelegd.

Kennisdeling

Dit jaar heeft de cliëntenraad geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om scholing te volgen.

In de vergaderingen is onze kennis vergroot door diverse presentaties van beleidsmedewerkers en medewerkers met een bepaalde expertise over bijvoorbeeld de meldcode en de e-Learning psycho-educatie.

Tot slot

Dit jaarverslag is geschreven voor alle belanghebbenden en geïnteresseerden.



Contact

Wil je in contact komen met de Cliëntenraad Kind & Jeugd:

Karin Wijsman (ambtelijk secretaris)

Telefoon 06 547 265 93

Email : ClientenraadKindEnJeugd@bartimeus.nl

Zie ook de website: [Cliëntenraad Kind & Jeugd - Bartimeus](#)