



Bartiméus nieuwsbrief

Cliëntenraad Kind & jeugd

December 2024

Nieuws van de voorzitter

Beste lezers,

Dit is alweer de laatste nieuwsbrief van dit jaar. Het afgelopen half jaar hebben we weer een aantal belangrijke dingen besproken, verder in de nieuwsbrief lezen jullie daar meer over.

De samenwerking met de MR is opnieuw opgezocht en deze heeft geleid tot een gezamenlijke reactie aan de klantgroepmanagers op het onderdeel 1 kind – 1 plan van het jaarplan 2025.

Eerder dit jaar hebben we afscheid genomen van de raadsleden Joyce en Carien en heeft onze zoektocht naar nieuwe leden zeker wat opgeleverd. Inmiddels hebben we Eline als nieuw lid verwelkomd, zij stelt zich hieronder voor. Daarnaast hebben nog 2 enthousiaste ouders en een jongere zich bij de cliëntenraad gemeld en ook al 1 of 2 keer mee vergaderd. Daarmee komt de cliëntenraad in 2025 hopelijk uit op het mooie aantal van 6 leden!

We blijven jullie om input vragen, zie verder in deze brief over onze vraag naar ervaringen met het no-show beleid.

Komend jaar staat '1 kind - 1 plan' weer uitgebreid op de agenda. In de volgende nieuwsbrief hopen we o.a. meer over de gestarte pilot te kunnen vertellen. Diverse leden van de cliëntenraad nemen hiervoor deel aan klankbordgroepen.

Voor nu wens ik jullie veel leesplezier en vooral hele fijne Kerstdagen en Gezond 2025!

Maartje Reijers

Nieuw raadslid: Eline stelt zich voor

Dag iedereen! Ik ben Eline en ik ben achttien jaar oud. Ongeveer een paar maandjes mag ik nu meedraaien met de CRK&J en sinds iets minder lang geleden ben ik ook echt officieel lid.

Al mijn hele leven woon ik, samen met mijn ouders, twee zussen en broertje op Urk en ook al mijn hele leven ben ik slechtziend, 'LCA' is wat ik heb. Hierdoor ben ik al zolang ik me kan herinneren onder begeleiding van Bartiméus (AB, AOB) en ik heb zes jaar op het VSO gezeten.

Afgelopen jaar heb ik mijn havodiploma mogen halen en ben in september begonnen met de opleiding 'Toegepaste Psychologie' in Deventer.

De cliëntenraad was voor mij een hele nieuwe wereld, ik heb daarvoor volgens mij überhaupt nog nooit een vergadering gehad en alle afkortingen gingen op het begin al helemaal langs mij heen. Dat maakte het wel extra leuk, totaal iets nieuws proberen en daarmee ook anderen mogen helpen.

Dat anderen helpen is iets wat mij het meeste aanspreekt, door mijn slechte ogen en mijn ervaringen, me mogen ontfermen over datgene wat iedereen binnen Kind & Jeugd aangaat.

Ik werk altijd met de regel "heb uw naaste lief als uzelf" en zo hoop ik dat ook te mogen doen, doormiddel van de CRK&J.



Activiteiten van de cliëntenraad Kind & Jeugd

Sinds het verschijnen van de laatste nieuwsbrief, juli 2024, heeft de cliëntenraad Kind en Jeugd (CRK&J) twee keer vergaderd met de klantgroepmanager Kind en Jeugd Afke Opmeer.

In deze vergaderingen is onder andere gesproken over:

- de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek;
- wat doet Bartiméus met de mogelijkheden van eHealth;

- het project 1 kind – 1 plan;
- de evaluatie van het no-showbeleid.

De medezeggenschapsraad van Bartiméus Onderwijs (MR) en de CRK&J hebben gezamenlijk een brief gestuurd naar de managers over de voortgang van de projecten IMDO (integraal multidisciplinair overleg) en casemanager. Dit zijn deelprojecten van het project 1 kind – 1 plan.

Van bovengenoemde onderwerpen staan hieronder korte verslagen.

Resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek

Wie hebben er het afgelopen jaar een vragenlijst ontvangen:

- Ouders van kinderen jonger dan 12 jaar, waarvan het kind in 2023 dienstverlening heeft afgenomen.
- De kinderen tussen 12-16 jaar hebben, naast de ouders, zelf ook een vragenlijst ontvangen.
- Jongeren van 17 en 18 jaar oud hebben alleen zelf een vragenlijst ontvangen.

Het hoofddoel van het onderzoek is:

Inzicht verkrijgen in de beleving van kinderen, jongeren en ouders ten aanzien van de dienstverlening van Bartiméus. Daarnaast bieden de resultaten van het onderzoek aanknopingspunten voor gerichte verbeteracties.

Beoordeling:

Bartiméus wordt door zowel kinderen als de ouders en/of verzorgers als zeer goed beoordeeld.

Top 3 waar Bartiméus goed in is:

1. Betrokkenheid bij cliënten
2. Goede begeleiding door de medewerkers
3. Deskundigheid van de medewerkers

Top 3 verbeterpunten voor Bartiméus:

1. De mate waarin de doelen van het zorgplan binnen de afgesproken tijd worden behaald.
2. De wijze waarop er met uitgesproken onvrede wordt omgegaan.
3. De bekendheid met de Cliëntenraad Kind en Jeugd.

Conclusie van de CRK&J:

De cliëntenraad is blij met de positieve resultaten. De manager heeft aan de raad

laten weten wat de actiepunten worden omtrent het behalen van de doelen uit het zorgplan.

Met betrekking tot het 3^{de} actiepunt 'meer bekendheid bij de doelgroep over de CRK&J doen we bij deze:

Een oproep:

De cliëntenraad denkt namens de kinderen, jongeren en ouders (= achterban) mee over de plannen en het beleid van Bartiméus. De raad heeft de wettelijke bevoegdheid om wel of niet in te stemmen met bijvoorbeeld nieuw beleid (zoals het no-show beleid) of regelingen voor cliënten.

Daarnaast is de cliëntenraad bevoegd om gevraagd of ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor onze achterban van belang zijn, zoals een beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de zorgverlening.

Via deze nieuwsbrief informeert de raad de achterban over onderwerpen die besproken zijn met de manager. Veel jongeren en ouders kunnen wij niet bereiken, omdat wij niet beschikken over hun mailadressen. Het zou ons, in het belang van alle kinderen, jongeren en ouders, helpen als jij de nieuwsbrief door wilt mailen naar lotgenoten en andere belangstellenden.

Wil degene daarna blijvend de nieuwsbrief ontvangen, laat hij/zij dan een mail sturen naar het mailadres in de colofon.

Wat doet Bartiméus met de mogelijkheden van eHealth

In de vorige nieuwsbrief is 'het dreigende tekort aan medewerkers in de zorg' genoemd. Om dit (deels) op te kunnen vangen worden de mogelijkheden van eHealth onderzocht en inmiddels ingezet.

Door het aanbod van eHealth zijn er 3 vormen van dienstverlening beschikbaar:

1. Volledig fysiek
2. Digitaal en fysiek gecombineerd
3. Volledig digitaal

Vormen van eHealth die inmiddels worden ingezet zijn bijvoorbeeld: beeldbellen, e-learning, online groepstrainingen, Apps, VR.

In de vorige nieuwsbrief is genoemd dat er gesprekken waren gevoerd met jongeren, een raadslid en medewerkers om samen te kijken of begeleiding op afstand, dus via Teams of Zoom, een middel kan zijn om bij te dragen aan de tekorten in de zorg. De uitkomst ervan hadden jullie nog tegoed. Bij deze een kleine opsomming van de resultaten:

- De toegevoegde waarde van beeldbellen is binnen K&J geen vraag maar duidelijk dat dit bijdraagt aan de geleverde zorg.

- Medewerkers zijn vaardig om te beeldbellen
- Bij het contact met jongeren is het fysieke contact leidend, online kan verderop in een traject en als je elkaar voldoende kent.
- Online contact maakt minder inbreuk op de privacy van het gezin en voorkomt onnodig reizen.

Het project 1 kind – 1 plan

Bij dit project zijn zowel de MR (Onderwijs) als de CRK&J betrokken, omdat het hier gaat om zowel de begeleiding van leerlingen van de Bartiméusscholen, als van kinderen/jongeren die Ambulante Onderwijskundige Begeleiding en/of andere ambulante dienstverlening ontvangen.

Het project 1 kind – 1 plan bevat 3 deelprojecten:

1. Het deelproject casemanagement
2. Het deelproject IMDO (Integraal Multidisciplinair Overleg)
3. Het deelproject Proces instroom, doorstroom, uitstroom

1. Deelproject casemanagement:

Bartiméus heeft als doel dat elke cliënt/leerling (ouders/verzorgers) op het moment van instroom tot en met uitstroom een casemanager krijgt die:

- ondersteuning biedt,
- het vaste aanspreekpunt is,
- regie voert over het school- en/of behandeltraject,
- ingrijpt als zaken niet goed lopen c.q. zijn afgestemd.

Bartiméus is sinds 2021 bezig met het invoeren van de rol Casemanagement. De CRK&J ervaart dat dit proces niet soepel verloopt en zijn dan ook blij dat het nu hoog op de agenda van de organisatie staat. Niet soepel, daarmee wordt bedoeld dat nog niet alle cliënten weten of en wie hun casemanager is en ook niet wat je van de casemanager mag verwachten. Daarnaast heeft de raad ervaren dat casemanagers hun rol verschillend (ieder op zijn eigen manier) invullen, er is nog geen uniformiteit.

Een vraag die de MR en CRK&J gezamenlijk hebben gesteld:

Wie wordt de casemanager als het kind AOB heeft, maar incidenteel (ook) AB ontvangt? Blijft de AOB-er dan de casemanager of wordt de maatschappelijk werker de casemanager?

De klantgroepmanagers hebben deze vraag inmiddels beantwoord: de richtlijn is dat zoveel mogelijk wordt vastgehouden aan dezelfde casemanager. Als er een reden is om dit te wijzigen, dan wordt dit besproken met de betrokken school- of teamleider.

2. Deelproject IMDO:

Bartiméus had in 2024 het doel om het IMDO te implementeren binnen heel Kind & Jeugd. Dit betekent dat er voor elke cliënt/leerling die meerdere diensten (ambulante zorg, onderwijs of verblijf) bij Bartiméus afneemt, 1x per jaar een breed overleg van betrokken deskundigen is met verschillende beroepsgroepen van Bartiméus (en mogelijk externe betrokken professionals) waarbij het afstemmen van het behandel- en onderwijstraject centraal staat en de cliënt/leerling en ouders aanwezig (kunnen) zijn.

Het te volgen (behandel-onderwijs)traject met bijbehorende afspraken is daarmee voorspelbaar voor de leerling/cliënt en ouders: ze ervaren dat er mensen om hen heen staan die weten wat zij nodig hebben (expertise).

De casemanager is verantwoordelijk voor de voorbereiding en nazorg m.b.t. het IMDO en zit het IMDO voor.

Helaas is het Bartiméus niet gelukt om dit doel in 2024 te verwezenlijken.

Op dit moment is een implementatietraject (pilotfase) gestart om toe te kunnen werken naar een meer uniforme werkwijze én het invoeren van het IMDO.

De CRK&J wordt regelmatig op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen van dit project en heeft er vertrouwen in dat het in 2025 wel gaat lukken.

Heb je naar aanleiding van dit bericht over casemanagement en IMDO vragen of wil je je ervaringen met de CRK&J delen, laat het ons weten.



Evaluatie no-show beleid

In 2023 heeft de CRK&J samen met 2 andere cliëntenraden ingestemd met het invoeren van het no-show beleid voor alle ambulante cliënten van Bartiméus. Alle ambulante cliënten houdt in dat het gaat om alle cliënten van 0 – 100 jaar die ambulante dienstverlening van Bartiméus ontvangen.

Deze instemming is gegeven omdat het aantal uren waarop medewerkers geen zorg konden verlenen, vanwege het niet afzeggen door de cliënt van de afspraak, schrikbarend hoog was. Zo hoog, dat er wat moest gebeuren, zeker omdat een tekort aan medewerkers dreigt.

Eén van de voorwaarden om toen in te stemmen was dat er na een half jaar geëvalueerd zou worden om te kijken of het no-show beleid het gewenste effect had. Op 1 april is het beleid ingevoerd en de eerste resultaten zijn goed zichtbaar: Het aantal no-shows is gedaald met 23,71%!

De CRK&J is erg blij met dit eerste resultaat.

Over een half jaar staat dit onderwerp nogmaals op de agenda. Tot die tijd horen we graag je ervaring met het no-show beleid, positief of negatief, we bespreken (anoniem) deze ervaring met de manager. Je ervaring mag je mailen naar het adres in de colofon.

Vergaderdata 2025

De cliëntenraad Kind en Jeugd vergadert 6 keer per jaar online. Dit om leden, ouders en/of jongeren uit het hele land de gelegenheid te geven om deel te nemen aan de cliëntenraad.

In 2025 zijn de vergaderingen op:

Donderdag 30 januari

Donderdag 27 maart

Donderdag 22 mei

Donderdag 26 juni

Donderdag 25 september

Donderdag 27 november

De vergadertijden zijn van 19.30 – 20.45 uur.

Mocht je interesse hebben om een keer mee te luisteren of een onderwerp willen inbrengen, meld je dan bij Karin Wijsman: ClientenraadKindEnJeugd@bartimeus.nl.

Je bent van harte welkom, maar laat het wel even weten!

Colofon

Reactie: Cliëntenraad Kind en Jeugd

E-mail: clientenraadkinderenjeugd@bartimeus.nl

Als je de nieuwsbrief niet meer wenst te ontvangen kun je je afmelden via

ClientenraadKindEnJeugd@bartimeus.nl