

Bartiméus :



Jaarverslag 2025 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) Inhoudelijke speerpunten
- 9) Overige inhoudelijke punten
- 10) De CRVA in 2026
- 11) Reageren?

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de cliëntenraad Volwassenen Ambulant, hierna afgekort als CRVA.

Dit jaarverslag is besproken met de klantgroepmanager van de klantgroep Volwassenen, 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 2025 mee bezig heeft gehouden, welke adviezen zijn gegeven en welke verzoeken om instemming zijn verleend. Ook wordt aangegeven welke overleggen er zijn geweest 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-clianten en toekomstige cliënten.

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 in 2025 de volgende samenstelling:

- Bianca Stokkingreef, voorzitter
- José Fijneman, vicevoorzitter
- Evelyn van den Berg
- Nienke Braakhekke
- Roeland Boter (tot 1 juli 2025)
- Marc Gieles (vanaf 1 september 2025)
- Tamara van de Hoef (tot 31 december 2025)
- Vacature

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

Roeland Boter is per 1 juli gestopt als lid van de CRVA. Hij is kandidaat-lid van de CCR geworden. Tamara van den Hoef heeft eind 2025 afscheid genomen als lid vanwege de combinatie met haar werk.

Na brede verspreiding van de vacature voor het lidmaatschap van de CRVA ontvingen we uiteindelijk veel reacties. Vanaf 1 september hebben we Marc Giels verwelkomt als nieuw lid. Ellen Thiemens was eind 2025 kandidaat-lid. Ook voor de laatste vacature hebben zich kandidaten gemeld. Begin 2026 hopen we dan ook weer op volle sterkte te zijn met 7 leden.

De doelgroep van de volwassen ambulante cliënten van Bartiméus wordt in de Centrale Cliëntenraad vertegenwoordigd door Dominique Bos. De voorzitter van de CRVA onderhoudt nauw contact met haar.

De CRVA werd in 2025 ondersteund door ambtelijk secretaris Gerda Rijnveld. Zij ondersteunt ook de cliëntenraad Volwassenen Verblijf (CRVV).

3. Overleggen

De CRVA heeft iedere maand een Onderling Beraad (OB), met uitzondering van de zomerperiode (juli/augustus). Deze overleggen vinden wisselend fysiek in Zeist en online plaats. Tweemaandelijks vond aansluitend aan het Onderling Beraad in Zeist een overlegvergadering (OV) met de klantgroepmanager Volwassenen & Senioren Jaap-Pieter Elenbaas plaats. Voorafgaand aan deze overleggen vond steeds een agendaoverleg plaats. Eind 2025 zijn gezamenlijke werkafspraken gemaakt om de processen rondom agenda en stukken voor de overlegvergadering te optimaliseren.

Jan Naaktgeboren, lid van de Raad van Bestuur, is jaarlijks in een vergadering van de CRVA aanwezig. In 2025 was dit in de overlegvergadering van 11 maart 2025. Naast de reguliere agendapunten hebben we met hem gesproken over de sterke en zwakke punten van Bartiméus en hoe Bartiméus omgaat met de vele verschillende producten van zorg, onderwijs, dienstverlening en onderzoek binnen de organisatie,

In oktober heeft de jaarlijkse radenbijeenkomst van Bartiméus plaats gevonden, georganiseerd door de raad van bestuur. Hierbij waren naast de raad van bestuur en alle cliëntenraden ook de ondernemingsraad en medezeggenschapsraad aanwezig. Dit jaar was het thema van de mooie bijeenkomst toegankelijkheid.

Aan het eind van het jaar vond het klantgroepoverleg Volwassenen plaats met de cliëntenraad Volwassenen Verblijf en de klantgroepmanager. In dat overleg is gesproken over het jaarplan 2026 van de klantgroep Volwassenen, de plannen van de cliëntenraden voor 2026 en hoe we elkaar kunnen versterken. Dit overleg kende ook een informeel deel om elkaar persoonlijk beter te leren kennen.

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.

In 2022 is Bartiméus gestart met een evaluatie en bijstelling van deel A. Aan het eind van 2024 hebben alle cliëntenraden een instemmingsverzoek ontvangen voor de vernieuwde Medezeggenschapsregeling deel A. De CRVA en alle andere cliëntenraden hebben hiermee begin 2025 ingestemd met uitzondering van de Cliëntenraad Senioren Ambulant. Ondanks gesprekken tussen de Raad van Bestuur en de CRSA heeft dit helaas nog niet tot overeenstemming geleid. Zodra deel A wordt 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.

In maart 2025 heeft Bartiméus breed een interne audit over medezeggenschap plaatsgevonden. Het centrale thema was de overdracht en borging van werkwijze van de medezeggenschap. Onder andere zijn de volgende aandachtspunten benoemd: toegang en toegankelijkheid van Sharepoint voor raadsleden, eerdere betrokkenheid bij adviezen cliëntenraden en de kennis van medewerkers over medezeggenschap. Aan deze punten wordt inmiddels gezamenlijk gewerkt.

5. Informatie en contact achterban

In de Wmcz 2018 (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 2025 gelukt. De CRVA was breed samengesteld en de leden onderhielden zelf veel contacten met lotgenoten. De CRVA wil daarbij ook aandacht hebben voor speciale groepen cliënten zoals cliënten met NAH en cliënten met een beperking in horen en zien.

Daarnaast heeft de CRVA ook op diverse wijzen contact gezocht met degenen waarvoor de cliëntenraad bedoeld is. Zo hebben leden van de CRVA deelgenomen

aan de ZieZo beurs/Veine dagen, 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 2025 zijn twee nieuwsbrieven verstuurd 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 een revalidatietraject. 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 hebben.

In 2025 zijn de nieuwsbrieven ook voor het eerst in de wachtkamers van de diverse locaties van Bartiméus neergelegd in 3 leesvormen: gewoon lettertype, groot lettertype en braille.

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 met Werkpad en suggesties gevraagd voor acties en aandachtspunten voor de CRVA en Bartiméus in 2026.

Deze ervaringen en punten kon de CRVA meenemen in zijn adviezen. Ook is een herhaalde 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.

Op 12 februari heeft de voorzitter de training voor (nieuwe) voorzitters van de cliëntenraden van Bartiméus gevolgd. Deze werd gegeven door Nancy Bos en Inge Hoekstra van NCZ. Helaas was de vicevoorzitter verhinderd.

Op 25 november heeft de voltallige CRVA een training onder leiding van Inge Hoekstra gevolgd. We hebben stil gestaan bij de bedoeling en uitgangspunten van goede cliëntenmedezeggenschap en hoe we hier samen nog beter vorm en inhoud aan kunnen geven voor onze doelgroep binnen Bartiméus.

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 op met de andere cliëntenraden van Bartiméus. Dit zijn de cliëntenraad Kind & Jeugd, cliëntenraad Volwassenen Verblijf, cliëntenraad Volwassenen met een meervoudige beperking, cliëntenraad Senioren Ambulant, cliëntenraad Senioren Verblijf en de Centrale Cliëntenraad.

In 2025 heeft de CRVA samen met de CRSA tweemaal een adviesvraag van de klantgroepmanager ontvangen voor de benoeming van een teamleider ambulant. Na een gezamenlijk gesprek met de kandidaten heeft in beide gevallen tot een positief advies geleidt.

Daarnaast heeft de CRVA ook tweemaal een instemmingsverzoek ontvangen. De eerste betrof de vernieuwde Medezeggenschapsregeling deel A van de Raad van Bestuur. Zie de informatie hierover onder het eerdere kopje Medezeggenschapsregeling.

Het andere instemmingsverzoek betrof de continuering van het no-showbeleid van de klantgroepmanager. Ook de cliëntenraad Kind & Jeugd en de cliëntenraad Senioren Ambulant hebben dit verzoek ontvangen.

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. Afsproken was om het beleid en de invoering na een jaar te evalueren en een besluit te nemen over definitieve invoering. De CRVA en de CR K&J hebben op basis van een ontvangen evaluatie, een aantal vragen en gesprek hierover hun instemming over het no-showbeleid verleend. De CRVA heeft aandacht gevraagd voor periodieke evaluatie en de in de evaluatie aangegeven verbeterpunten voor de medewerkers.

De CRSA heeft niet ingestemd met continuering van het no-show beleid voor onbepaalde tijd, maar heeft ingestemd met nogmaals een jaar voortzetting van het no-show beleid, onder voorwaarden van het gaan verzamelen van bepaalde data. In 2026 is hierover weer overleg.

In 2025 heeft verder een lid van de CRVA samen met vertegenwoordigers van de andere ambulante cliëntenraden een bijeenkomst bijgewoond over het nieuwe locatiebeleid van Bartiméus en een bijeenkomst over een nieuw cliëntenportaal. Hierin is over deze twee onderwerpen informatie verstrekt en is door de aanwezige raadsleden inhoudelijke input geleverd vanuit het perspectief van de diverse cliëntgroepen. Over deze beide onderwerpen verwacht de CRVA in 2026 een adviesaanvraag en/of een instemmingsverzoek.

Tot slot heeft in 2025 ook de centrale cliëntenraad (CCR) de CRVA en de andere cliëntenraden eenmaal om een reactie gevraagd over de begroting en jaarplan Bartiméus 2026. De CRVA zag geen bijzonderheden voor haar achterban. De CCR heeft positief geadviseerd over de begroting en jaarplan Bartiméus 2026.

8. Inhoudelijke speerpunten

De CRVA had voor 2025 een aantal inhoudelijke 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 inhoudelijke speerpunten waren:

Kwaliteit ambulante dienstverlening

De CRVA zet zich in voor een optimale kwaliteit van de ambulante geboden dienstverlening aan de cliënten.

Na de positieve resultaten van het project Kwaliteitsimpuls Verblijf is in 2024 het project Kwaliteitsimpuls Ambulant gestart. De oprichting van de Kwaliteitscommissie Ambulant was helaas vertraagd en is uiteindelijk eind 2025 van start gegaan.

In deze commissie neemt de voorzitter van de CRVA deel, samen met vertegenwoordigers de andere ambulante cliëntenraden.

Het doel van dit project is om kwaliteit meer systematisch te borgen in de verschillende processen en een inhoudelijk verbeteringslag te maken. Concrete doelen zijn: het invoeren van een Kwaliteitskalender, Rapportage Kwaliteit en Veiligheid Ambulant en de ontwikkeling van de Handreiking zorgplan en rapporteren Ambulant.

Zorgplan

Het beveiligde digitale zorgplan CarenZorgt blijkt helaas voor cliënten nog steeds slecht toegankelijk. De CRVA blijft aandacht vragen voor verbeteringen, ook voor de inhoud van het zorgplan. Het zorgplan wordt vernieuwd. In 2025 was dit helaas nog niet het geval. Voor 2026 staat de vernieuwing van CarenZorgt weer op de agenda, samen met het nieuwe cliëntenportaal en het aanmeld- en intakeproces. De CRVA is hier nauw bij betrokken. Leden van de CRVA nemen op persoonlijke titel als cliënt ook deel in de klankbordgroep over het zorgplan van Bartiméus. Mede hierdoor is de CRVA goed geïnformeerd over de inhoudelijke plannen en wijzigingen op dit onderwerp.

Arbeid en Werkpad

Omdat werk belangrijk is voor onze achterban en er mogelijke veranderingen in de organisatie van Werkpad gaan plaatsvinden, hebben de leden van de CRVA in een vergadering een cliënt en arbeidsconsulent van Werkpad uitgenodigd om zich in te laten informeren over de werkzaamheden van Werkpad en de ervaringen van cliënten. Het team van Werkpad biedt alle ondersteuning om mensen met een visuele beperking op een (passende) werkplek te krijgen of te houden. In het verslagjaar hebben zich (nog) geen veranderingen voorgedaan bij Werkpad. De CRVA blijft de ontwikkelingen rondom volgen.

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 volgt de pilot en blijft pleiten voor uitbreiding van de inzet van ervaringsdeskundigen.

In september 2025 is een evaluatie van de pilot Ervaringsdeskundigen uitgevoerd. Op basis hiervan is besloten de pilot met een half jaar te verlengen. Daarna volgt hierover een beleidsvoorstel. Hierin zal ook aandacht zijn voor de beloning van de vrijwilligers. De CRVA is blij met deze stappen.

9. Overige inhoudelijke punten

Naast de adviesonderwerpen en speerpunten heeft de CRVA in 2025 met de klantgroepmanager, teamleiders en/of beleidsmedewerkers ook de volgende onderwerpen besproken:

- Samenvoegen personele ambulante teams Volwassenen & Senioren Deventer en Arnhem. Bepleit is dat cliënten zoveel mogelijk hun huidige medewerkers behouden.
- Casemanagement. De casemanager is belangrijk voor cliënten. Daarom heeft de CRVA een casemanager uitgenodigd in een vergadering en gesproken over de betekenis en mogelijkheden van deze functie voor cliënten. Belangrijk om te weten is dat het altijd mogelijk is om bij nieuwe hulpvragen contact met je casemanager op te nemen en je niet hoeft te wachten tot de casemanager zelf contact opneemt. Dit hebben we ook gedeeld in onze nieuwsbrief van november.
- Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). De resultaten over 2024 zijn besproken. In 2026 vindt met Visio een evaluatie van de onderzoeksmethode plaats.
- Jaarverslag klachten 2024. Mooi nieuws is dat er weinig klachten waren. De enkele klachten die er zijn gaan vaak over de hoogte van de factuur. Hier wordt inmiddels extra aandacht aan besteed in de mondelinge en schriftelijke informatievoorziening aan cliënten.
- Huisvesting ambulante locaties. Tweemaal per jaar wordt de lijst met locaties doorgenomen op bijzonderheden en veranderingen. De locatie Deventer is nadrukkelijk in beeld als een lastig bereikbare en toegankelijke locatie.
- Transformatie van producten en diensten
- Update bedrijfsvoering (financiële verantwoording)
- Voortgang jaarplan 2025 klantgroep Volwassenen & Senioren
- Jaarplan 2026 Bartiméus en jaarplan 2025 klantgroep Volwassenen & Senioren.

De CRVA constateert dat in de managementinformatie helaas vaak geen onderscheid wordt gemaakt tussen volwassenen en senioren. Dat maakt de boordeling voor alleen de doelgroep volwassenen (en senioren) lastig.

10. De CRVA in 2026

De CRVA zet zijn werkzaamheden ook in 2026 voort. Hiervoor is een jaarplan 2026 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

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