



Van oud naar nieuw

Jaarmagazine Amstelring 2015



Het Amstelring Jaarmagazine 2015 is uitgegeven door:

Naam: Stichting Amstelring Groep
Adres: Hoofdkantoor Amstelring
verzamelgebouw Ringpark
Nachtwachtdaan 20
1058 EA Amsterdam
Postadres: Postbus 9225
1006 AE Amsterdam
Telefoon: (020) 756 00 00 (hoofdkantoor)
KvK-nummer: 33299171
Mailadres: raadvanbestuur@amstelring.nl
Web: www.amstelring.nl
www.nieuwamstelrade.nl
www.mantelzorgenmeer.nl
www.thuiszorgwinkels.nl
www.amstelringledenservice.nl
Teksten: Yvonne van Osch, Ronald Rademaker
Redactie: Antonette Bergmans, Ronald Rademaker
Foto's: Lionne Hietberg

Ontwerp & Druk: Aranea Grafimedia, Zaandam

© Stichting Amstelring Groep, Amsterdam, mei 2016

Voorwoord

Bouwen aan een nieuw Amstelring in een sterk verander(en)de omgeving was de rode draad in 2015. Na enkele 'zware' jaren, met bezuinigingen, nieuwe wetten en financieringsstromen in 2013 en 2014, het afstoten van locaties en het afscheid nemen van medewerkers, was 2015 meer een jaar van opbouw, nieuwbouw en nieuw optimisme. Ondanks dit nieuwe optimisme en het bouwen aan een nieuw Amstelring in 2015, blijkt het nog altijd niet eenvoudig om de exploitatie sluitend te krijgen. Er moet, ook in 2016, scherp aan de wind worden gezeild.

Binnen de nieuwe constellatie zocht Amstelring naar nieuwe werkwijzen, nieuwe producten en nieuwe vormen van participatie en medezeggenschap.

Amstelring introduceerde het concept de ZorgHerberg, waar mensen uit de wijk tijdelijk kunnen verblijven. De Ledenservice speelde met een aangepast dienstenpakket in op de verander(en)de behoeften van thuiswonende ouderen. In de huizen van Amstelring wordt het werken met zelforganiserende teams uitgerold vanuit de visie, dat eigen regie versterken bij cliënten alleen kan wanneer teams ook regie kunnen voeren over hun dagelijkse praktijk. Dat moet in de loop van 2016 leiden tot een plattere organisatie waarin de functie van teamleider zal vervallen en locaties resultaatverantwoordelijke eenheden (RVE) worden, met een eigen RVE manager die rechtstreeks onder de Raad van Bestuur valt. De teams kunnen een beroep doen op coaches.

In april sloot locatie Sint Jacob na meer dan 150 jaar de deuren. Over enkele jaren hoopt Amstelring op dezelfde plek een nieuwe locatie te openen. De bewoners van Eigen Haard in Zwanenburg verbleven enkele maanden in het gebouw van Sint Jacob, tijdens de grondige renovatie van hun eigen pand. In december verhuisden zij weer terug. Nieuwbouwlocaties De Makroon en Oostpoort gingen open. Met mooie, ruime appartementen en een nieuwe wijze van zorg en ondersteuning voor onze cliënten. De Wijkzorg groeide en bloeide ondanks bezuinigingen en budgettaire grenzen. In de loop van het jaar kon de Wijkzorg nog aanvullende afspraken met de verzekeraars maken. Of dit ook in 2016 mogelijk zal zijn, is onzeker. Eind 2015 werd bekend dat Amstelring de gunning voor Hulp bij het Huishouden in de gemeenten



Ivo van der Klei, Inge Borghuis en Eric Hisgen (vlnr)

Amstelveen en Aalsmeer in 2016 zou verliezen. Wij zijn vooral blij voor de mensen van Amstelring dat dit zonder gedwongen ontslagen kon worden verwerkt. Amstelring heeft laten zien dat het mogelijk is om ondanks bezuinigingen te innoveren en de kwaliteit te

.....

“Amstelring heeft laten zien dat het mogelijk is om ondanks bezuinigingen te innoveren en de kwaliteit te verhogen.”

verhogen. Onder meer door goede samenwerking met financiers en collega's in zorg en welzijn en dankzij de inzet van onze medewerkers. Amstelring heeft ook intramuraal gekozen voor Omaha als eenheid van taal in het nieuwe ECD (de Wijkzorg werkt hier al twee jaar mee). Hiermee zijn we koploper in Nederland. Twee Amstelringprojecten zijn door VWS uitgekozen als koploperprojecten in het kader van het programma 'Waardigheid en Trots' en Achmea selecteerde Amstelring als meerjarige contractspartner, waaruit vertrouwen en waardering voor Amstelring spreekt.

Wij zijn trots op wat de mensen van Amstelring in de afgelopen twee jaar hebben bereikt!

Amsterdam, mei 2016

*Inge Borghuis, Ivo van der Klei RA en Eric Hisgen
Raad van Bestuur Stichting Amstelring Groep*



Koers Amstelring

In augustus 2015 legde de Raad van Bestuur de adviesaanvraag over de nieuwe Koers van Amstelring voor aan de medezeggenschap. Deze adviesaanvraag was gebaseerd op het Koersdocument dat najaar 2014 werd gepubliceerd en besproken met cliëntenraad, ondernemingsraad en toezichthouders. In het stuk worden de hoofdlijnen van een duurzaam Amstelring geschetst. Het nieuwe Amstelring is een platte(re) organisatie met maar drie lagen. De basis wordt gevormd door kleinschalige teams van vaste, deskundige medewerkers die op basis van zelforganisatie werken. Daarnaast zijn er resultaatverantwoordelijke eenheden (RVE) die bestaan uit één of meer teams. En de laatste laag wordt gevormd door de Raad van Bestuur.

Dit betekent onder meer dat locaties voortaan worden gezien als zelfstandige RVE, waarvan de manager rechtstreeks verantwoording aflegt aan de Raad van

Bestuur. En binnen de locaties vervalt medio 2016 de functie van teamleider, omdat de teams straks zelf-organiserend werken (wat in een deel van de locaties overigens al het geval was) en een beroep kunnen doen op een coach.

Aan het eind van het verslagjaar is het adviestraject over de koers van Amstelring afgerond. Op 30 december 2015 nam de Raad van Bestuur de definitieve besluiten met inachtneming van de advisering door en gesprekken met de medezeggenschapsorganen. In november startte het selectietraject voor de managers van de locaties, die in de nieuwe structuur RVE'n zijn. In februari 2016 is bekend wie de managers van de nieuwe RVE locaties worden, waarna ook de overige geschetste ontwikkelingen gaan plaatsvinden.

Principes van de transitie

De transitie naar het nieuwe Amstelring vindt plaats op basis van de volgende principes:

- Zo thuis mogelijk wat betreft: wonen, welzijn, zorg en behandeling.
- De relatie tussen cliënt, familie en zorgverleners staat centraal. Dat betekent werken met kleine integrale teams (12 tot 15 medewerkers) die een kleine groep cliënten ondersteunen.
- Patroon doorbrekend, aandachtig, afgestemd op wie de ander is (iedere cliënt is anders met eigen leefstijl en gewoontes). Kwaliteit van leven is het uitgangspunt.
- Alle disciplines (welzijn, zorg en behandeling) werken samen met de cliënt en het netwerk, op basis van gelijkwaardigheid en maken zich (waar mogelijk) zo snel mogelijk weer overbodig.
- Ruimte voor kleinschaligheid, couleur locale, creativiteit en om te experimenteren.
- Medewerkers zijn met elkaar verantwoordelijk voor het hele zorgproces, en dat betekent

bureaucratie vermijden en eenvoudig organiseren, binnen wettelijke (veiligheids) kaders.

- Teams werken zelforganiserend op basis van talenten en teamrollen en in gelijkwaardigheid met elkaar; besluiten worden zo veel mogelijk op basis van consensus genomen.
- De cultuur is veilig en open om te ontwikkelen, te leren (van fouten en successen) en te verbeteren.
- Processen worden simpel, eenvoudig en dichtbij de werkvloer georganiseerd.
- De teams worden bottum up gefaciliteerd op basis van vertrouwen, loslaten van de controle en binnen heldere kaders. De organisatie faciliteert het primaire proces vanuit het uitgangspunt 'decentraal tenzij....'.

Door de transitie van Amstelring wordt de menselijke maat weer voelbaar voor cliënten en familie en krijgen zorgprofessionals het plezier terug in hun werk.



Visie van Amstelring

Onze visie is: Amstelring biedt waardevolle zorg voor cliënten door betrokken medewerkers tegen een betaalbare prijs voor de maatschappij, vanuit de waarden Aandacht, Betrouwbaar en Samen.

Kwaliteit

Op het gebied van kwaliteit blijft het zaak de vinger aan de pols te blijven houden. Door bezuinigingen, de hoge kostenstructuur en problemen met het aantrekken van medewerkers met het juiste deskundigheidsniveau is het op sommige plekken in de organisatie niet op elk moment mogelijk om de juiste mensen in de juiste hoeveelheid beschikbaar te hebben. Met de IGZ zijn afspraken gemaakt over de betrokkenheid van het bestuur bij meldingen van incidenten en calamiteiten. Vanwege gewijzigde regelgeving inzake calamiteiten met een dodelijke afloop, zijn met collega-instellingen afspraken gemaakt over het voorzitterschap bij onderzoek naar dit soort calamiteiten.

Aanbod en doelgroepen

Amstelring biedt verpleeg- en verzorgingszorg, kleinschalige woonvormen, hospicezorg, behandeling, ambulante zorg, dagactiviteiten, ontmoetingscentra,

een interventieafdeling, thuiszorgwinkels, een hulpmiddelencentrum, kortdurend verblijf, thuiszorg, gespecialiseerde verpleging thuis, huishoudelijke hulp, woonbegeleiding, mantelzorgondersteuning, cursussen en heeft een Ledenservice.

Doelgroepen zijn mensen met psychosociale problemen, mensen met een lichamelijke of zintuiglijke beperking en mensen met een somatische of psychogeriatrische aandoeningen. Ons onderdeel Nieuw Amstelrade is er voor mensen met een lichamelijk handicap en mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel. Het is in Amsterdam de grootste organisatie voor deze doelgroep die in samenhang zorg en diensten levert.

Met de Stichting Vrienden van Bardo werkt Amstelring samen in de Stichting Bardo in Hoofddorp. Bardo is een centrum voor palliatieve zorg.

Werkgebied

Amstelring is actief in de regio's Amsterdam/Diemen en Amstelland en Meerlanden voor wat betreft de langdurige zorg. Er zijn Wmo-contracten in Aalsmeer, Amsterdam, Amstelveen, Bloemendaal, De Ronde Venen, Diemen, Haarlem, Haarlemmerliede, Heemstede, Uithoorn en Zandvoort.



GGZ-groep en de Interventiefdeling nu centraal in De Bogt

Grote veranderingen in goede banen

Woonzorgcentrum De Bogt-Westerbeer in Amsterdam West heeft in 2015 een flinke groep nieuwe cliënten verwelkomd met gecompliceerde geestelijke problematiek. RVE-manager Luciana Masala kijkt trots terug op een jaar van buffelen.



Onderlinge hulp heeft een mooi effect op mensen

Trots is Luciana Masala, omdat het allemaal gelukt is, zonder uitval of ongelukken. Want het was heftig in 2015, met alle verbouwing en verplaatsing. De aanloop daarvoor begon al in 2013. Toen viel het besluit om de zorg aan mensen met ernstige psychische aandoeningen - de zogenoemde langdurende geestelijke gezondheidszorg (ggz) - uit de sluitlocaties Sint Jacob en Groenhof naar De Bogt te verhuizen. 'We hadden hier al een structuurafdeling,' vertelt Luciana, 'voor oudere voormalig dak- en thuislozen met geestelijke en verslavingsproblematiek, én een afdeling voor begeleide psychogeriatrische zorg. De ggz-groep kon dus mooi aansluiten. In 2014 zijn we gestart met de verbouwing van de tweede etage en in maart 2015 kwam de groep over.'

Interventie bij ernstig probleemgedrag

In dezelfde tijd, vertelt Luciana, is ook de Interventiefdeling van De Drie Hoven naar De Bogt verhuisd. Dit is een gesloten afdeling voor ouderen met ernstig probleemgedrag ontstaan door cerebrale beschadiging, zoals dementie of CVA. 'Deze ouderen kunnen agressief en moeilijk benaderbaar zijn voor zorgverleners. Zij worden bij ons opgenomen vanuit een woonzorg- of een thuissituatie voor drie maanden, met een eventuele verlenging van maximaal drie maanden. Er werken gespecialiseerde verpleegkundigen en verzorgenden niveau 3 die vanwege de uitdaging voor deze doelgroep kiezen. Zij stellen na behandeling en observatie een nieuw plan van aanpak op met tips en trucs voor de verzorgers. Bijvoorbeeld: voorkom te veel prikkels, niet van achteren benaderen, niet boos worden.' De RVE-manager kent het probleemgedrag uit haar



Luciana: 'De integratie is vrij harmonieus verlopen'

.....

“Veiligheid, structuur en ritme is voor cliënten met een psychiatrische achtergrond het belangrijkste.”

eigen werkverleden. 'Het kan plotseling zo explosief zijn, tot schoppen, slaan, gillen en bijten aan toe, dat je soms zes man nodig hebt om iemand in bedwang te houden. Je kunt wel nagaan hoe intens dat is voor die persoon zelf. De onderliggende factor is altijd angst en onmacht. Als je dat aanvoelt, ben je al een stap verder.'

Veiligheid, structuur en ritme

De ggz-groep is voor een deel gemixt met ouderen die voor somatische zorg al in het vroegere verzorgingshuis woonden. 'Niet iedereen geloofde erin,' zegt Masala, 'maar de integratie is op een heel natuurlijke manier en vrij harmonieus verlopen. Sommige ggz-clënten verzorgen zichzelf niet goed, daar wordt weleens op gereageerd. Ook verzamelzucht komt voor en kan leiden tot gefrons. Maar bewoners helpen elkaar ook, en dat geeft dan een heel mooi effect, vooral bij mensen die spontane hulp niet gewend zijn. Veiligheid, structuur en ritme is voor cliënten met een psychiatrische achter-

grond het belangrijkste. En als er iets misgaat, dan moet er snel en directief ingegrepen worden, anders is zomaar een hele dag verpest.'

Expertlocatie

Er is nog een vaardigheid vereist bij deze groep: het onderhandelen om iets gedaan te krijgen. Luciana: 'Als je wilt dat iemand één boterham eet, leg je er twee neer. Wil je dat iemand drie keer per week een douche neemt, dan zet je eerst in op elke dag. Je blijft eigenlijk continu in gesprek.'

Maatwerk is dan ook wat verwacht mag worden van een expertlocatie, zoals De Bogt inmiddels getiteld is. Best een bijzondere titel, vindt ook de manager, voor dit van buiten wat aftands ogende gebouw dat zelfs al eens voor afbraak op de nominatie stond. Van binnen voltrekken zich in relatieve stilte grote veranderingen: verbouwing, inhuizing, de verfkwest die er gefaseerd doorheen gaat. Het overgaan naar een nieuw elektronische cliëntdossier, installatie van poortjes voor dwaal-detectie... vernieuwing alom. Ook organisatorisch. 'Pas in mei 2016 beginnen we met de coachingsessies,' zegt Luciana, 'maar zelfsturing was hier eigenlijk al langer aan de orde. In onze teams had iedereen al zijn eigen taken en verantwoordelijkheden. Ik vind dat ook belangrijk, omdat medewerkers de zorg op deze manier echt om de cliënt heen kunnen organiseren. Als manager ben je er naar mijn mening vooral voor om dit te faciliteren.'



Participatie? We komen eraan

Mensen met een beperking horen erbij, vindt iedereen. Toch zie je in praktijk dat integratie niet vanzelf gaat. Nieuw Amstelrade rekent af met de afwachtende rol. Lastig, al die rolstoelen? Wen er maar aan, we gaan niet meer weg.

Het Gouden IJ: kunstelier en -uitleen

Waardering voor vrijheid in het werk van 'outsiders'



Marc: 'Als ik een penseel vastpak valt alles van me af'

Schilderen is een levensbehoefte voor Marc Frank. 'Als ik een penseel vastpak,' zegt hij, 'valt alles van me af. Alle spanning, ergernis, ruzies die ik soms heb... In dit werk kan ik me uiten en zijn wie ik ben. En die uitschietters? Ha, dat zijn de mooiste.'

Marc, door een ongeluk in een rolstoel, is een van de circa twintig vaste deelnemers van Het Gouden IJ, kunstelier en -uitleen en onderdeel van activiteiten-centrum Meijboom op IJburg. Hij is er elke doordeweekse dag. Vrijwilligers en begeleiders helpen hem door verf en kwasten aan te geven, soms knippen zij stukken uit om voor een afdruk te gebruiken. De inspiratie en het eigen karakter van het werk zijn alleen van hem. En... zijn talent is niet onopgemerkt gebleven. De afgelopen tijd zijn van zijn hand diverse stukken gekocht en uitgeleend. Vandaag nog zijn zeefdruk Laurel en Hardy!

'Precies wat de bedoeling is,' zeggen vaste begeleiders Mieke Cosemans en Simone Le Noble. 'Want het is mooi als mensen hier lekker bezig zijn, maar we zetten vooral in op ontwikkeling. En op meedoen. Zoals dit jaar met ons festival Voor de wind, tevens kunstenroute waaraan heel IJburg meedoet.'

De buurt vindt het geweldig, merkt Mieke. 'Wat opvalt is dat mensen in de regel toch niet zo makkelijk afstappen op iemand in een rolstoel, ook al willen ze vaak wel. Andersom vinden onze kunstenaars het moeilijk om aandacht voor zichzelf op te eisen. Op deze manier, samenwerkend in de kunst, leren we elkaar kennen en waarderen. Je ziet het gebeuren, bijvoorbeeld in de reacties van gevestigde kunstenaars. Vaak zijn ze gefascineerd door de vrijheid in het werk van zogenaamde outsiders.'

Mieke en Simone (vlnr): 'We zetten vooral in op ontwikkeling'





Jennifer: 'Hier heb ik geleerd met mensen om te gaan'

Vrankie: hergebruik en kringloopwinkel in Osdorp

'Wie doet vandaag de kassa?'

Is ze nou activiteitenbegeleider of bedrijfsleider? 'Allebei!' schaterd Nelleke Ruizendaal. Sinds het activiteitencentrum van Nieuw Amstelrade in 2006 verhuisde naar hartje Osdorp en onder de naam Vrankendijke een nieuw leven kreeg, heeft zij het met haar collega's, vrijwilligers en cliënten zo mogelijk nog meer naar haar zin. Een deel van Vrankendijke, Vrankie, is tegenwoordig een echte kringloopwinkel. 'Het begon met een paar gekregen spulletjes die we voor het raam hadden gezet en verkochten,' vertelt Nelleke, 'en moet je nu kijken wat een volume. We verkopen de gekste dingen, tot sneeuwkettingen voor de rollator aan toe! In de ene ruimte sorteren we en knappen we spullen op, in de andere is het prijzen en verkopen. Kleren worden eerst gewassen en gestreken. De bijdragen aan het werk zijn wisselend, maar iedereen doet wel wat, al was het maar de kassa in de gaten houden. Ik hoef maar een beweging te maken – zo met mijn oog – en ze weten wat ik bedoel. Oogje in het zeil!'

De winkel wordt draaiend gehouden door vijftien tot twintig cliënten met een lichamelijke of meervoudige beperking. In de toekomst, denkt Nelleke, zou het kringloopbedrijf mogelijk ook aan andere doelgroepen onderdak kunnen bieden, zoals herintreders of mensen met een psychische beperking.



Nelleke ziet de kracht van de winkel als het om participatie gaat. 'Mensen uit de buurt komen nu makkelijker naar binnen en cliënten maken sneller contact. Je ziet sommigen groeien alleen al door het beroep dat op hen wordt gedaan. Het geeft zelfvertrouwen als je merkt dat je iets voor een ander kan betekenen.'

'Klopt,' zegt cliënt Jennifer de Haan, die bij de receptie werkt. 'Vroeger durfde ik haast nooit wat te zeggen. Hier heb ik geleerd met mensen om te gaan. Ik groet ze vriendelijk als ze binnenkomen en als ze naar buiten gaan. Als de telefoon gaat neem ik op en verbind ik door. Het gaat heel goed. Zó goed, dat ik nog wel wat papierwerk erbij zou willen doen.'

Nelleke: 'Het begon met een paar gekregen spulletjes'



Nieuwe richtlijn voor Hulp bij Huishouden gaat uit van wat iemand kan

Mijn team loopt als een zonnetje

Sinds Ria Duvivier bij Amstelring werkt, is ze een nog gelukkiger mens. Ze voerde in 2015 onder andere honderden zogenaamde keukentafelgesprekken, voor herindicatie van de persoonsgebonden budgetten. Dat was soms wel even schrikken, geeft ze toe.

Ria Duvivier werkt zeker niet voor haar verdriet. Ze maakte kennis met diverse thuiszorgorganisaties, maar sinds ze in 2012 aantrad bij Amstelring heeft ze – zo durft ze rustig te zeggen – haar roeping gevonden. Als meewerkend voorvrouw, zeg maar vliegende keep. ‘Ik maak schoon bij mensen thuis,’ vertelt ze, ‘maar doe ook de intakes, houd de planning in de gaten en ben het eerste aanspreekpunt als er iets misgaat. Komende vrijdag heb ik mijn hele team voor de koffie uitgenodigd bij mij thuis, gewoon omdat ik het leuk vind. Even kletsen, voor het teamgevoel. Je ziet elkaar anders nooit. En niet om het een of ander, maar mijn team loopt als een zonnetje.’

De intakes gaan over nieuwe aanvragen. ‘Er is dan al een indicatie dat iemand hulp nodig heeft, van de dokter, het ziekenhuis, de Wmo. Ik kom langs om vast te stellen welk werk zal worden gedaan. Je probeert weleens wat te schuiven maar in principe zijn er twee uur per week per huishouden beschikbaar. De richtlijn is nu: het huis moet schoon en leefbaar zijn. En je gaat niet meer uit van wat iemand mankeert, maar van wat hij of zij kan.’

.....

“De richtlijn is nu:
het huis moet schoon
en leefbaar zijn.”

Organisatie Hulp bij Huishouden

De Hulp bij het huishouden van Amstelring is ondergebracht in een aparte BV. In 2015 is Amstelring Hulp bij Huishouden van zes naar twee managers gegaan. Zij geven leiding aan 35 teams verdeeld over vijf gebieden, die per vijf tot zeven teams een coördinator hebben. Ria Duvivier werkt voor één van de vijf teams in het gebied Amsterdam Oost en IJburg.

De diensten worden per team in een digitaal rooster aangeboden. Iedere medewerker kan zichzelf inplannen al naargelang het aantal contracturen dat zij/hij heeft. De voorvrouw houdt het overzicht en waarschuwt als het nodig is, bijvoorbeeld per groepsapp, wanneer er nog diensten ongepland zijn. In voorkomende gevallen worden ook wel mensen uit andere teams geleend.

Cliënt Ariena Kruzinga is pas 62 jaar. Door fybromyalgie en artrose kan ze alleen licht huishoudelijk werk doen. Zij en Ria hebben de taken goed verdeeld. Ariena de afwas, Ria het stofzuigen en de ramen. Alleen van binnen trouwens, want van buiten wordt – net als strijken en boodschappen doen – niet meer vergoed.

Keukentafelgesprekken

Ria staat achter het idee van de transitie, een ingreep van het Rijk, die de verantwoordelijkheid voor ondersteuning bij de gemeenten heeft gelegd, zodat de zorg goedkoper en dichterbij de mensen georganiseerd kan worden. In 2015 werd zij ingezet voor de zogenaamde keukentafelgesprekken, gesprekken bij cliënten thuis waarbij het persoonsgebonden budget voor huishoudelijke hulp opnieuw moest worden vastgesteld. Ria voerde in zeven maanden tijd drie- à vierhonderd van die gesprekken. Volgens hetzelfde formulier als bij de intake, alleen dan bij mensen die graag iets wilden behouden, wat het soms een stuk lastiger maakte. 'Ik moet zeggen dat ik af en toe ook best geschrokken ben,' zegt ze, 'van wat mensen via de centrale indicatiestelling jarenlang zomaar gekregen hebben voor de hulp. Vijf uur per week, voor wat? Het was eigenlijk niet zo gek dat er op het laatst geen geld meer was.'

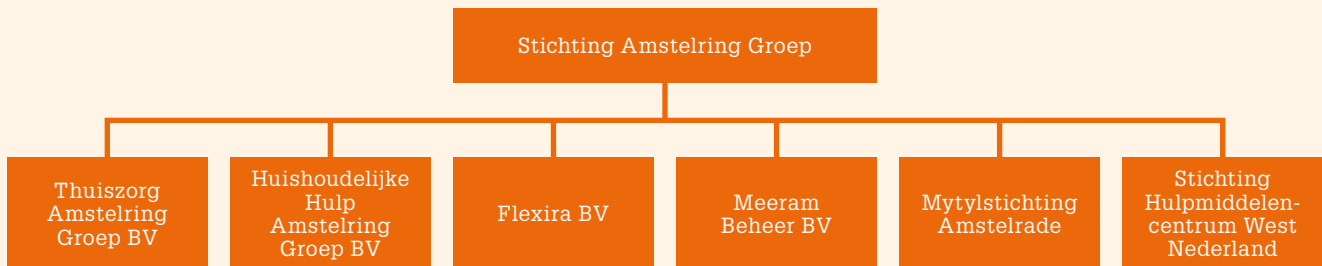


Ariena en Ria (op de achtergrond) hebben de taken goed verdeeld

De transitie heeft nog een interessante beweging in gang gezet, vindt Ria. 'Mensen kunnen werk dat niet meer wordt vergoed voor weinig geld inkopen bij Amstelring. Maar daarnaast zie je ineens allerlei leuke lokale initiatieven waarbij mensen elkaar gratis of voor weinig geld willen helpen. Zoals in Oost bijvoorbeeld BUUV, een soort marktplaats voor ruildiensten. Boodschappen voor een kopje koffie. Belastinghulp in ruil voor een taart. Dat is toch geweldig! Er is weer wat meer gemeenschapszin.'

Feiten en Cijfers

Stichting Amstelring Groep staat aan het hoofd van een aantal bedrijfsonderdelen, die juridisch zijn verdeeld over een aantal stichtingen en BV's:



Kerncijfers Stichting Amstelring Groep

Bedragen in x € mln	2015	2014	2013
Bedrijfsopbrengsten	232,4	253,2	266,6
Bedrijfskosten	234,5	256,7	270,2
Resultaat	-2,2	-5,1	-3,5
Eigen vermogen	23,5	25,7	30,9
Solvabiliteit	24,1 %	23,20 %	23,46 %
Werkkapitaal	-33,9	-30,1	-19,3
Budget ratio	10,1 %	10,16 %	11,57 %
DSCR	-1,46	4,05	-0,07
Resultaat (t.o.v. bedrijfsopbrengsten)	-0,9 %	-2,0 %	-1,3 %

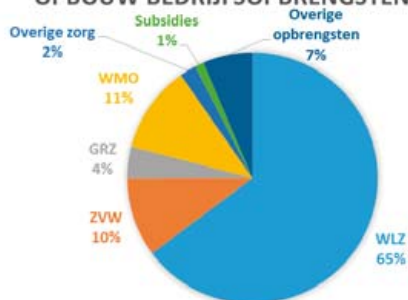
Uit de kerncijfers blijkt dat ook over 2015 Amstelring een verlies leed (€ 2.2 miljoen). Dit verlies is minder dan vorige jaren en bovendien beter dan het intern begrote verlies van € 2.7 miljoen. Een verbetering dus van de financiële performance, gerealiseerd onder moeilijke omstandigheden. Dat is ook duidelijk te zien vanuit de bedrijfsopbrengsten. Deze daalden vanaf 2013 met € 34.2 miljoen (13%), tot € 232.4 miljoen. Die daling is ook in de kosten opgevangen, wat gepaard ging met zeer grote personele gevolgen en als gevolg daarvan ook hoge kosten (o.a. voor Sociale Plannen en sluiting van locaties). Dat maakt dat het eigen vermogen blijft dalen. Doordat Amstelring relatief weinig langlopende leningen heeft, stijgt de solvabiliteit.

Financieel herstel Amstelring

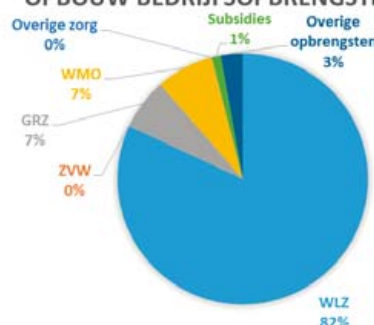
Gegeven het negatieve resultaat is evident dat het werk nog niet af is, maar Amstelring ligt weer op koers. De resultaten van jaren hard werken aan (financieel) herstel werden zichtbaar. Daarbij stonden de volgende punten centraal: uitrol van de strategische koers van Amstelring, uitvoering van de noodzakelijke reorganisatie en sturen op de realisatie van de productieafspraken binnen de daarvoor geldende (landelijke en gemeentelijke) kaders.

De verdeling van de bedrijfsopbrengsten 2015

OPBOUW BEDRIJFSOPBRENGSTEN 2015



OPBOUW BEDRIJFSOPBRENGSTEN 2014



Deze opbouw laat een duidelijke verschuiving zien van 'traditionele' Wlz naar zorg vanuit de ZVW, Wmo en 'overige zorg'. Ook de overige opbrengsten (verhuur, detacheringen, etc) stijgen in belang.

Financiële trends Amstelring

- **Exploitatieresultaat 2015 is negatief, maar vertoont een duurzame stijgende trend**

Het exploitatieresultaat bedraagt over 2015 € 2,2 miljoen negatief en is daarmee lager dan het intern begrote resultaat. Om een inschatting te krijgen van het operationele (bedrijfs)resultaat moet het jaarrekeningresultaat worden geschoond van incidentele baten en lasten, zoals de kosten voor de sluiting van locaties als Sint Jacob en Groenhof. Deze kosten, samenhangend met de landelijk ingezette transitie in de zorg, worden namelijk niet vergoed en komen ten laste van de zorgexploitatie van Amstelring. Rekening houdend met dergelijke incidentele financiële baten en lasten blijkt dat Amstelring nagenoeg resultaatneutraal draait. Dit is een trendbreuk ten opzichte van voorgaande jaren (2014: genormaliseerd resultaat € 5,1 miljoen negatief) en vormt een goede basis voor het boekjaar 2016.

- **Wijzigingen in de financiering van de zorg brengen uitdagingen met zich mee**

Vanaf 2015 is een deel van de toenmalige AWBZ en ZVW-zorg overgeheveld van de zorgkantoren en zorgverzekeraars naar de gemeenten (Wmo bekostiging). Door deze decentralisatie enerzijds en de extramuralisering van de zorg anderzijds heeft Amstelring haar omzet in 2015 zien dalen met € 22.2 miljoen, wat is opgevangen door een al in 2014 ingezette reorganisatie met afvloeiing van personeel tot gevolg.

Naast een aanzienlijke daling van de omzet brengt de financieringswijziging omzetonzekerheden met zich mee, die Amstelring deels financieel heeft moeten voorzien. Vooral in de Wmo is veel onduidelijk. Druk op de tarieven, facturatieproblemen en hoge eisen aan de verantwoording. Extra complicerend is dat elke gemeente eigen eisen stelt aan de contractering, facturatie en verantwoording, wat de administratieve lasten enorm verhoogt. Amstelring maakt zich zorgen om deze trend omdat het onterecht geld onttrekt aan de zorg van onze cliënten. Daarnaast heeft deze transitie ook impact op de bevoorschotting van de geleverde zorg. Deze werd in de AWBZ/Wlz voorgefinancierd door het zorgkantoor; de gemeenten en zorgverzekeraars nemen deze rol niet over, wat impliceert dat Amstelring dit uit haar eigen schaarse financiële middelen moet regelen.

Verder zijn niet tijdig alle 'spelregels' duidelijk en is nog onbekend of alle geleverde zorg ook betaald wordt. Dat maakt naast de druk op de liquide middelen ook de financiële onzekerheid groter.

Doorkijk naar de nabije toekomst

Doel en het hierop gerichte beleid van Amstelring is om het huidige niveau van winstgevendheid te behouden en op termijn uit te bouwen naar een financieel noodzakelijk en gezond jaarlijks exploitatieresultaat van 2,5%. Dit is nodig om de benodigde investeringen in de zorg en de risico's samenhangend met de steeds complexer wordende bekostiging te kunnen opvangen.

Door de druk op de tarieven (voor 2017 staat weer een landelijke bezuiniging gepland van € 500 miljoen) zal Amstelring mogelijk drastische keuzes moeten gaan maken in haar exploitatie. Vooralsnog is onze inzet om de geplande bezuinigingen van tafel te krijgen. Dit doet Amstelring via organisaties zoals Actiz en Sigra, maar ook door een eigen lobby richting overheid.

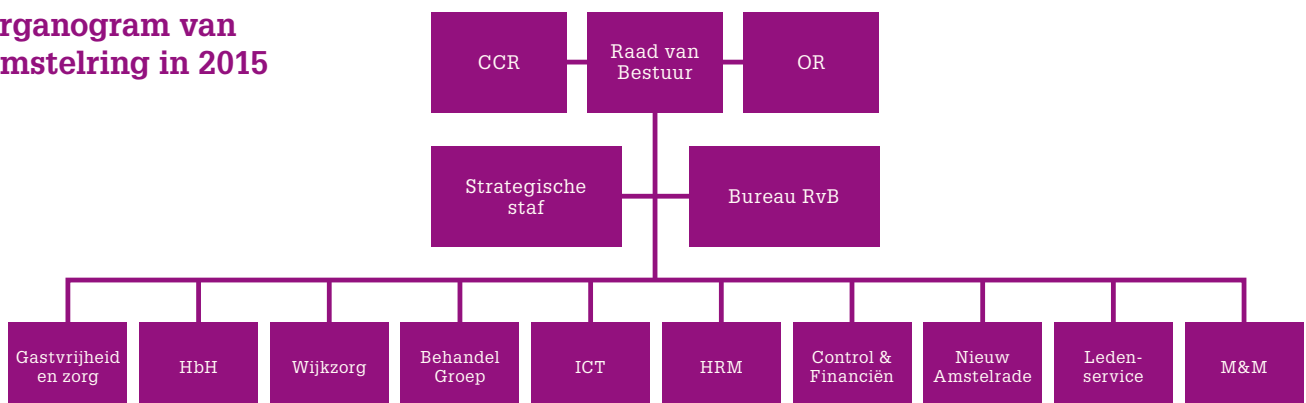
Zowel vanuit de overheid (NZa, IGZ, VWS) als vanuit de financiers (zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten) wordt het zichtbaar voldoen aan kwaliteit en financiële normen steeds belangrijker. Gegeven de landelijke ontwikkelingen begrijpelijk en verklaarbaar, maar dit kost veel tijd en legt extra druk op schaarse financiële zorggelden.

De duurzaamheid van de exploitatie wordt negatief beïnvloed door grootstedelijke problematiek waardoor de kosten circa 20% hoger zijn dan landelijk gemiddeld.

Overige kerncijfers

	2015	2014
Woonlocaties	1.951 cliënten	2.149 cliënten
Hulp bij Huishouden	713.863 uur	869.487 uur
Gehandicaptenzorg	23 cliënten	22 cliënten
Thuiszorg	727.202 uren	767.775 uren
Dagbesteding	211.072 dagdelen	215.913 dagdelen
DBC's	1.058 DBC's	1.236 DBC's
Aantal fte (ultimo)	2.725	3.083
Ziekteverzuim	6,5%	6,7%

Organogram van Amstelring in 2015



Cliëntdossier vergroot kwaliteit en efficiency van wijkzorg

Nog meer de ogen en oren van de wijk

Wat doet de wijkzorg bij wie, waarom en hoe? Dat staat allemaal in het digitaal zorgdossier in Omaha-taal. Het gebruik van dit systeem heeft de wijkzorg een enorme kwaliteitsimpuls gegeven, vinden betrokkenen.

Net als haar collega's logt Monique met de iPad rechtstreeks in op het elektronisch zorgdossier



.....

“Als wij bij iemand komen om ogen te druppelen, kijken we ook hoe de persoon erbij zit, hoe hij zich voelt, of hij het wel redt”

Monique van Bijsterveldt, verzorgende in het wijkteam Floriande in Hoofddorp, is een regelrechte apostel van het elektronisch zorgdossier Ecare. ‘Ik ben er echt gek op,’ zegt ze. ‘Hier, moet je kijken.’ De iPad flinkt op, en daar is een foto van een voet vol blaren, met een doekje in een wond. Oei... Mesalt in de tunnel, voor hen die de taal van de wondverzorging spreken. ‘Sorry, het is geen fijn gezicht, maar je weet meteen waar het om gaat.’ De foto is maar één van de mogelijkheden van het nieuwe digitale zorgdossier dat Monique laat zien. Amstelring en Buurtzorg waren de eersten die er in 2014 mee experimenteerden. In 2015 kregen alle circa 780 medewerkers van de 65 Amstelring-wijkzorgteams een iPad om op het systeem in te kunnen loggen, en inmiddels werkt iedereen ermee. ‘Geweldig!’ vindt Monique, die naast haar werk ook training geeft om onwennige collega’s te helpen. ‘Een volgende stap zou kunnen zijn dat ook mantelzorgers toegang krijgen.’

Tussen de tenen

In het zorgdossier worden zorgdata ingevoerd en opgeslagen volgens een bepaald classificatiesysteem. Het beginscherm toont vier hoofdknoppen. ‘Om te beginnen de cliëntgegevens,’ zegt Monique, ‘zoals naam, adres, telefoonnummer, huisarts, contactpersoon. Je hoeft dus niet meer in boekjes te zoeken terwijl je in de regen voor iemands deur staat. Dan het basisdossier, met het zorgplan en de probleemgebieden waar een cliënt mee te maken heeft, bijvoorbeeld de huid, geestelijke problematiek, de bloedcirculatie. Achter elk probleemgebied kun je een beschrijving en een score geven, eventueel aangevuld met een foto, zodat je het verloop kunt volgen in de tijd.’

In het zorgplan staan ook de werkinstructies, die ervoor zorgen dat iedereen op dezelfde manier werkt. ‘Hier, bij deze mevrouw die steunkousen draagt, staat waar ze liggen, dat de enkel bij het aantrekken beschermd moet worden en dat er rondjes tussen de tenen moeten. Het klinkt simpel, maar het is toch belangrijk dat je er elke keer op let.’

De derde knop heet zorgmomenten, waarachter van elk bezoek en contact verslag wordt gedaan. En de vierde geeft een overzicht. Zo zitten alle relevante gegevens per cliënt in één dossier.’

Eén taal

Monique ziet een sterke verbetering door het gebruik van het elektronisch dossier, dat ook als verantwoording naar de zorgverzekeraar wordt gebruikt. ‘Je bent geen tijd meer kwijt aan informatie zoeken of uitvinden wat een collega wilde of bedoelde. Omdat je één taal spreekt. Er is meer tijd om je functie diepte en betekenis te geven, en om nog meer de ogen en oren van de wijk te kunnen zijn. Het goede van wijkzorg is natuurlijk, dat we samen met de huisartsen en met verpleegkundigen, paramedici en activiteitenbegeleiders van het wooncentrum de hele wijk in beeld hebben. Als wij bij iemand komen om ogen te druppelen, kijken we ook hoe de persoon erbij zit, hoe hij zich voelt, of hij het wel redt. Hebben we zorgen over iemands welzijn, dan praten we erover in het multidisciplinair overleg en kunnen we gezamenlijk besluiten tot een interventie. Ik vind het een heel prettig idee om zó naast de cliënt te kunnen staan. Het cliëntdossier helpt daar enorm bij.’

Omaha en het cliëntkompas

Wijkteams vormen een schakel tussen het medische en het sociale domein. De taal die men in deze domeinen spreekt, kan echter nog weleens verschillen. Waar de een het over problemen heeft, ziet de ander uitdagingen of signalen. Een gezamenlijke terminologie voorkomt spraakverwarring en draagt bij aan professionalisering van de zorg. De Omaha-taal, die in het bovenbeschreven zorgdossier wordt gebruikt, gebruikt een simpel classificatiesysteem in een adequate taal, die goed als voorbeeld zou kunnen dienen. Het woord Omaha verwijst naar de Amerikaanse stad waar het digitaal systeem met deze taal werd geïntroduceerd.

Amstelring voert in de loop van 2016 ook bij de intramurale locaties Omaha in als eenheid van taal in combinatie met een nieuw elektronisch cliëntdossier, ONS van Nedap.



Medezeggenschap wordt steeds professioneler

Waren in 2014 krimp en afbouw nog de grote thema's, in 2015 werd vooral vooruitgekeken. Opvallend, vinden de geïnterviewden, is de sfeer waarin het overleg op diverse niveaus plaatsvindt. Die is open en constructief.

OR-voorzitter Patrick Adriaans

'Er is begrip voor de rol die we als partijen nu eenmaal hebben'

Patrick Adriaans, die eind 2015 voor een derde termijn als voorzitter van de ondernemingsraad gekozen werd, hoeft minder te tobben dan vorig jaar. De geplaagde organisatie krabbelt weer op. Er wordt niet langer alleen gesloopt, er wordt ook gebouwd en gerenoveerd. Dat merk je aan de sfeer, vindt hij, ook in het tweeweekelijks overleg met de Raad van Bestuur.

De nieuwe samenstelling van de Raad van Bestuur blijkt de relaties binnen de structuur van medezeggenschap geen kwaad te hebben gedaan. Er is meer dialoog, meer openheid, meer respect voor elkaars standpunten. 'In 2015 hadden we te maken met de restanten van de krimporganisatie,' illustreert Adriaans. 'Het overleg was goed maar er bleef een hardnekkig verschil van inzicht over omgaan met medewerkers. Op zeker moment hebben we dicht aangezeten tegen een procedure bij de Ondernemingskamer. Op die manier bleken we toch tot een compromis te kunnen komen en dat betekende in ieder geval behoud van medewerkers in het dagelijks onderhoud.'

'Het opvallende was,' zegt Adriaans, 'dat dit proces geen negatieve invloed heeft gehad op de verstandhouding tussen de OR en de Raad van Bestuur. Er was over en weer begrip voor de rol die we als partijen nu eenmaal hebben. Medezeggenschap bij Amstelring wordt steeds professioneler, kun je zeggen.'

Behalve wisseling, renovatie en nieuwbouw was zelfsturing in 2015 net als het jaar ervoor een belangrijk thema. 'Implementatie was al eerder gepland,' zegt Adriaans, 'maar in praktijk beginnen we nu, begin 2016, pas met de uitrol van de eind 2014 uitgezette koers. Het heikele punt is scholing. Daar is geld voor vrijgemaakt, maar eigenlijk geen tijd. Het normale werk gaat door, dus dat moet je op een of andere manier zien op te vangen. Dat begint nu te komen. We komen er zeker uit.'



Als lid van de onderdelencommissie heeft Samantha met regelmaat overleg met de locatiemanager

Samantha van de Haterd, lid van de onderdeelcommissie van Bornholm: 'Alles is bespreekbaar'

Toen Samantha van de Haterd, nu verpleegkundige op de revalidatieafdeling, acht jaar geleden als stagiaire binnenkwam bij Bornholm in Hoofddorp, wist ze meteen dat ze wel even zou van blijven. 'Er is hier een geweldige sfeer, op alle fronten. Bornholm werkt echt cliëntgericht. Je hoort het vaak, maar hier zie je het in praktijk: de wensen van cliënten staan voorop, iedereen spant zich in zo veel mogelijk een gevoel van 'thuis' te creëren.'

Veel van wat Samantha bespreekt in de onderdeelcommissie heeft daar ook mee te maken. Zo is hét onderwerp van dit moment de verbouwing. Cliënten willen ruime eenpersoonskamers. Dat wil Bornholm nu gaan realiseren.

De onderdeelcommissie (OC) is de *linking pin* tussen de centrale ondernemingsraad en de locatiemanager, een groepje van 5 medewerkers die vanuit hun eigen discipline meepraten en adviseren over alle grote beslissingen die in de locatie worden genomen. In de OC van Bornholm zitten een verzorgende, een verpleegkundige, een praktijkopleider, een zorgbemiddelaar en een

medewerker van de facilitaire dienst. Eén persoon is tevens lid van de centrale ondernemingsraad.

'Met regelmaat hebben we overleg met onze locatiemanager,' zegt Samantha. 'De sfeer is heel open, alles is bespreekbaar, er wordt goed geluisterd. Zo'n verbouwing is ingrijpend en veelomvattend. Grotere kamers betekent om te beginnen minder kamers dus minder mensen, hoe gaan we dat opvangen? Maar denk ook aan bouwkundige aspecten: hoe manoeuvreer je met tilliften, welke obstakels kun je tegenkomen? Het contract met de energieleverancier, inspraak van cliënten en familie... over al dat soort zaken wil je afspraken maken.'

'Een ander thema is natuurlijk zelfsturing. Die is ook bij ons nog in ontwikkeling. De basis is wel op orde en we krijgen een nieuw elektronisch cliëntdossier waarmee we elkaar informeren. Ik vind dat Bornholm al goed op weg is naar zelfsturing. Je wordt als team nog flexibeler, kunt je nog meer richten op de cliënt. En het grootste voordeel wat mij betreft: gelijkwaardigheid.'

Verpleegkundige Signe Kallberg

Ruim baan voor Huntington-cliënten

De Huntington-afdeling van Amstelring is verhuisd van Sint Jacob naar het nieuwe complex in Oost, dat inmiddels Wooncentrum Willem Drees is gedoopt. Het is er prachtig, licht en ruim. Toch is het wel even wennen.

Een van de dingen die verpleegkundige Signe Kallberg mist, is een eigen bureau. Als ze even rustig achter de computer wil werken, doet ze dat aan een tafeltje in het berghok, tussen de poeders en verbanden. 'Het is eigenlijk niet de bedoeling,' zegt ze, 'maar als ik in de huiskamer in het kantoorhoekje ga zitten, komt er niets van terecht.'

Dat valt te begrijpen. Een deel van de huidige twaalf cliënten op de eerste etage van het nieuwe gebouw in Amsterdam Oost is zeer onrustig. Sommige dwalen, trekken de aandacht van verzorgers, stoten klanken uit. Een andere groep zit of ligt stil, met gebogen hoofd en veelal opgevouwen ledematen. Moeilijk te zeggen wat er omgaat in hun hoofd. Genoeg, waarschijnlijk. Dat is het droevige beeld van Huntington, een erfelijke ziekte die bepaalde delen van de hersens aantast. Wat aanvankelijk op onhandig bewegen lijkt, mondt in de loop van zo'n vijftien jaar uit in volkomen roerloosheid en afhankelijkheid van zorg.

Op niveau communiceren

Signe en haar collega's – een zelfsturend team van vaste medewerkers en flexers – zien het hele scala. Cliënten wonen in ruime, lichte appartementen bestaande uit

Kom jij helpen een sfeertje te bouwen?

Signe zoekt collega's voor versterking van het Huntington-team. Ben jij sterk genoeg voor deze uitdagende doelgroep? Kun jij betekenis geven aan het begrip welzijn? Kom dan eens langs. Er wordt naar je uitgekeken!

Signe en haar collega's weten dat met geduld en inlevingsvermogen vaak verbaasd goed valt te communiceren



een hal, een woonkamer, een slaapkamer en een keuken. Ook mensen bij wie de ziekte nog niet zo vergevorderd is, voelen zich op die manier prettig in deze locatie. Zij kunnen van de zorg en faciliteiten gebruikmaken, maar wonen toch op zichzelf.

.....

“Een pijnlijk misverstand over Huntington is dat cliënten helemaal niet meer aanspreekbaar zouden zijn.”

Medewerkers zijn blij met deze zwaartemix. ‘Wat de zorg aan deze groep zwaar kan maken,’ zegt Signe, ‘is de agressie waar je soms mee te maken krijgt als mensen zich willen uiten maar het door hun ziekte niet meer kunnen. We worden getraind om daarmee om te gaan, maar het blijft een uitdaging. Wat vooral belangrijk is, is dat je contact maakt en steeds probeert op niveau te blijven communiceren. Een pijnlijk misverstand over Huntington is dat cliënten helemaal niet meer aanspreekbaar zouden zijn. Met geduld en inlevingsvermogen valt er vaak juist verbazend goed te communiceren! Als je mensen kent en weet hoe hun leven is geweest, is het makkelijker te begrijpen wat ze zouden willen zeggen. Dat scheelt echt enorm.’

Kuuroord

Het nieuwe onderkomen aan de Polderweg is prachtig, vindt iedereen. Licht, ruim, fris. Bedden en ligolstoelen zwenken soepel door de extra brede deuren en de ruime gang. Over de volle breedte van de centrale huiskamer is een balkon op het zuidoosten. Het lijkt soms wel een kuuroord! Toch valt niet alles meteen in het pulletje. ‘Er is hier geen receptie,’ zegt Signe, ‘geen activiteitenbegeleiding, geen feest met carnaval. Het voelt onwennig, een beetje kaal. Ik zal het maar toegeven: we missen Sint Jacob nog een beetje. We missen de sfeer.’



Sinds enkele jaren weet Frederique dat ze de ziekte van Huntington heeft

Jong met Huntington

Frederique is de jongste bewoner van de nieuwe Huntington-afdeling, ze is pas 23. Sinds enkele jaren weet Frederique dat ze de ziekte heeft. Net als haar vader, die elders verblijft. In hem ziet ze haar toekomst, de beperkingen die steeds erger worden. Ze is onwaarschijnlijk dapper. ‘Ik ga niet meer in mijn eentje naar buiten,’ zegt ze, ‘want mensen denken dat ik dronken ben en nemen me in de maling. Maar er komen hier veel vrienden en ik ga zelfs nog regelmatig met hen uit. Ik geniet van het leven zolang het nog kan. Mijn moeder en mijn zus zijn mijn beste vriendinnen. Mijn zusje heeft net gehoord dat ze geen Huntington heeft. De opluchting! Echt, ik ben nog nooit zo blij geweest!’



Tussen slank en mager

Voor de Amstelring-cliëntenraden was 2015 een interessant en enerverend jaar. De nieuwe koers heeft energie gegeven, maar ook zorgen. Is het geen ramkoers?

Ellen Schwirtz, voorzitter centrale cliëntenraad (CCR)

Inspraak en frictie

Ellen Schwirtz, in het dagelijks leven management-coach, heeft in 2015 een paar pittige discussies in verband met de nieuwe koers beleefd. 'Een onderwerp dat ons erg heeft beziggehouden,' vertelt ze, 'was de route en inspraakprocedures rond de herbenoeming van managers. Alle vroegere locatiemanagers konden solliciteren om in aanmerking te komen voor de functie van RVE-manager locatie, die uitgebreider is en een meer bedrijfsmatige insteek vraagt. Wij waren aanwezig bij de sollicitatiegesprekken en hebben na afloop de achterban geconsulteerd. In één geval heeft de achterbaninspraak tot frictie en vervolgens tot een tijdelijke oplossing geleid. 'Niet ideaal, maar het leek niet anders te kunnen.'

Schwirtz ziet de veranderingen in de lijn met enige huiver tegemoet. 'Dat een meer bedrijfsmatige koers nodig is,' zegt zij, 'daaraan twijfelen we niet. Maar wij maken ons veel zorgen over het op termijn wegvallen van de teamleidersfunctie. Het is nog maar zeer de vraag of de inhoud van die functie in de teams kan worden opgevangen. Waar de grens ligt tussen slank en mager, daar zal zeker nog over getwist gaan worden.'

Amstelring kent een getrapte medezeggenschapsstructuur. De Centrale Cliëntenraad is samengesteld uit vertegenwoordigers van circa twintig lokale cliëntenraden, de cliëntenraad extramuraal en de cliëntenraad Nieuw Amstelrade (lichamelijk gehandicaptenzorg).

Ed Kroes, voorzitter lokale cliëntenraad Rozenholm en Gloxinia

Eén verzorgende voor zeven bewoners, kan dat wel?

Ook Ed Kroes is niet gerust op de balans tussen draagkracht en draaglast. 'Kijk naar Gloxinia,' zegt hij, 'waar 's avonds op elk van de twee verdiepingen één verzorgende is op zeven bewoners met dementie. Niemand klaagt of komt iets te kort, het werk wordt monter gedaan, en ik neem er diep mijn petje voor af. Maar ik denk ook: eigenlijk is het gekkenwerk. Wat als er iets gebeurt, een of andere noodsituatie? Deze structuur is te kwetsbaar, vind ik zelf.'

Ed Kroes heeft een leven van meepraten en mee-beslissen achter zich. Als IT-man bij Heineken vertegenwoordigde hij in de OR de medewerkers zelfs op Europees niveau. Bij het bescheiden Aalsmeerse Rozenholm raakte hij betrokken toen zijn eigen vader er verpleegd werd. Kroes zag hoe moeilijk het is mantelzorgers te binden in een huis voor de zwaarste zorg, waar het verloop van cliënten groot is.

De huidige Raad van Bestuur, heeft hij gemerkt, heeft oog voor de problemen. Als lid van de Centrale Cliëntenraad ziet hij wat inspraak voor hen betekent. 'Niet alleen de commissieleden, maar ook cliënten, mantelzorgers en medewerkers mochten meebeslissen over de invoering van een nieuw cliëntdossier. Dat bevalt ons enorm,' zegt Kroes. 'Die openheid en betrokkenheid.'

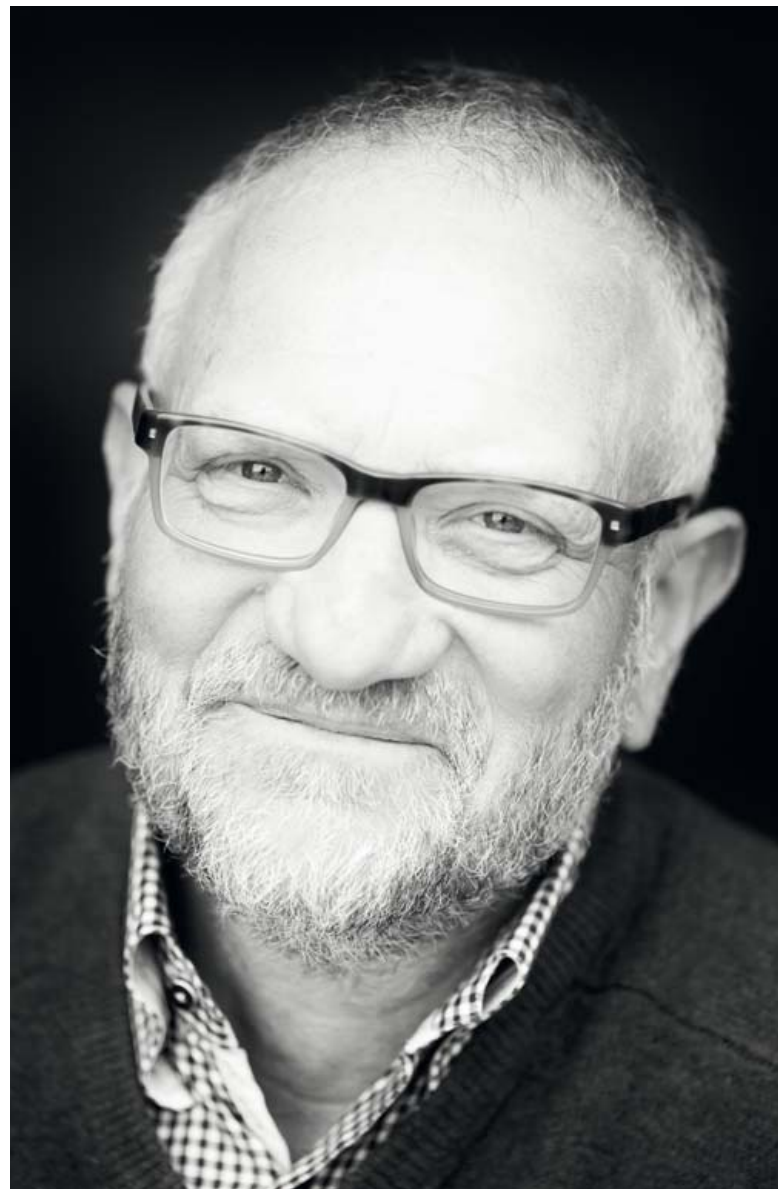
.....

“Het grote probleem kan natuurlijk alleen op het allerhoogste niveau worden aangepakt. In Den Haag.”

'Openheid brengt oplossingen voor problemen sowieso dichterbij,' meent hij. 'Maar het grote probleem kan natuurlijk alleen op het allerhoogste niveau worden aangepakt. In Den Haag. Dat probleem blijft het geld, waarvan voor de verpleeghuiszorg naar mijn idee gewoon te weinig overblijft. Zelfsturing is leuk, maar ook een door bezuiniging gedwongen ingreep, die niet zomaar overal werkbaar is. Verpleegkundigen en

verzorgenden die zelf de administratie en de inkoop moeten doen, houden minder uren over voor de zorg, zo simpel is het helaas. Voor een cliënt als mijn vader stond wekelijks twintig uur zorg. Als je bedenkt dat twee medewerkers al een half uur bezig waren om hem uit bed te halen... ga maar na, dan praat je per week over veertien van die beschikbare twintig uur. Voor mijn gevoel zitten we tegen de grens van het haalbare.'

'Als cliëntenraad, lokaal of centraal, kunnen we aan het geld helaas niet veel doen,' zegt Ed Kroes. 'We kunnen alleen luisteren, medewerkers steunen met advies, en RVE-managers ondersteunen bij het vinden en binden van goede medewerkers. Zij, die medewerkers, zullen het uiteindelijk moeten doen. Vrijwilligers kunnen heel veel helpen, maar alleen medewerkers staan garant voor continuïteit.'



Ed Kroes raakte bij de zorg betrokken toen zijn vader in Rozenholm verpleegd werd



Vrijwilligers weten Vreugdehof te vinden

Een goede sfeer is het belangrijkste

Hoe vind en bind je vrijwilligers? Als één het weet is het vrijwilligerscoördinator Jutta Stachelhaus. Zij heeft van Vreugdehof een bijenkorf gemaakt. Alles zoemt en bestuift elkaar. Vindt ook Victor Franco, een van haar extra krachten.

Vrijwilliger Victor Franco (21) komt uit Valencia. Hij is vanwege de in Spanje dramatisch slechte perspectieven drie jaar terug naar Nederland gekomen. In korte tijd leerde hij vrijwel foutloos Nederlands en Engels. Hij werkt bij de Seafoodbar, is nu bijna klaar met de kokschoonmaak en maakt zich in zijn hoofd al op om naar Spanje terug te gaan, om eindelijk weer bij zijn meisje te zijn en samen met haar iets op te zetten. Iets met paarden, paintball, avonturen...

Wat doet zo'n knul tussen de witte haren in Vreugdehof? Het wordt hem niet voor de eerste keer gevraagd. 'Het is niet heldhaftig,' zegt hij bescheiden, 'eerder egoïstisch. Ik voel me goed als ik mensen kan helpen. Je moet het goede doen, denk ik, om het goede terug te krijgen. Slecht zijn is dom. De eerste dag dat ik hier kwam, waren er twee buikdanseressen. Het was op de pg-afdeling. Ineens zag ik een glimlach bij een mevrouw die half had zitten slapen. Vanuit het niets werd ze helemaal blij. Dat vond ik zo mooi.'

Extra aandacht en hulp van Victor bij de handwerkclub





Jutta (r): 'Reuring is goed, heb ik geleerd. Hoe meer hoe beter'

Taichi, yoga, snoezelen, skypen

Hoeveel motivatie heb je nodig? Vrijwilligerscoördinator Jutta Stachelhaus kent de blijdschap als resultaat van menselijke interactie. 'Soms kun je mensen letterlijk wakker zien worden,' zegt ze. 'Een groot talent van Victor is zijn eigen blijheid. Die geeft hem heel gauw een leuk contact met bewoners. Reuring is goed, heb ik geleerd. Hoe meer hoe beter. Toch hoeft er met zo'n contact niet eens zoveel meer te gebeuren.'

Expertlocatie Vreugdehof, waar mensen wonen met de zwaarste zorgpakketten, zou niet zonder extra krachten kunnen. Er zijn 140 vaste vrijwilligers en jaarlijks rond de 100 jongeren die een maatschappelijke stage doen vanuit het middelbaar of voortgezet onderwijs. 'Die stagiaires zijn soms nog maar 13 jaar,' zegt Jutta. 'Zij doen alleen centrale activiteiten, onder de hoede van een activiteitenbegeleider. Mensen halen en brengen van en naar activiteiten, helpen in het restaurant of de speelkeuken. De vrijwilligers krijgen meer verantwoordelijkheid. Ze gaan zwemmen met bewoners, naar taichi, naar yoga. Ze begeleiden het snoezelen, geven computerles, helpen bij skypen, houden gespreksgroepen. Er wordt gekookt, gezongen, gewandeld, gefietst, in de tuin gewerkt. Je kunt het zo gek niet verzinnen.'

Vinden en binden

'Vrijwilligers vinden is niet zo moeilijk,' vertelt Jutta. 'Soms plaats ik een gerichte vacature, bijvoorbeeld voor zwembegeleiding. Maar steeds vaker vinden vrijwilligers óns, door bemiddeling voor bedrijven. Amsterdam Cares bijvoorbeeld, bemiddelt voor hoger

opgeleiden en zorgt elke dinsdagavond dat een groepje komt koken. Present biedt regelmatig eenmalige acties voor bedrijven aan, bijvoorbeeld om de tuin op te knappen of te schilderen. En dan heb je nog Serve the City, mensen die zich in willen zetten vanuit hun geloof. Soms hebben we zelfs een wachtlijst.'

.....

“Je moet het goede doen, denk ik, om het goede terug te krijgen.”

'Vrijwilligers vasthouden,' geeft Stachelhaus toe, 'dát is een ander verhaal. Mensen binden zich nog wel aan een activiteit, zoals de handwerkgroep of chauffeurswerk, of aan een medewerker met wie ze samenwerken. Maar aan een afdeling, waar ze steeds weer andere medewerkers en bewoners zien, nee, dat lukt niet zo. Wat ik kan doen? Mensen komen om heel verschillende redenen, maar één ding willen ze zonder uitzondering: aandacht en erkenning. Die geven wij. In een zo prettig mogelijke sfeer. Dat is het belangrijkste.'

Jutta vond 2015 een prima jaar. Als ze in 2016 één ding kon veranderen? Dan zou het de druk van de verplichte administratie zijn. 'Verklaringen omtrent gedrag die ik voor iedereen aan moet vragen. Formulieren die eerst geschreven en dan gescand moeten worden. Alle verslaglegging en controle. Ik denk vaak: als ik al die tijd nou eens aan de vrijwilligers zelf zou kunnen besteden, wat zou ik dan gelukkig zijn.'



In 2016 verschijnt van de hand van Jurjen Vis het boek 'Sint-Jacob in de Plantage', over de geschiedenis van Sint Jacob. Een subsidie van Stichting RCOAK maakte het onderzoek mogelijk waarop dit boek gebaseerd is.

Oud-locatiemanager Ingrid Schoemaker

De ziel van Sint Jacob blijft bestaan

Voor Sint Jacob stond 2015 in het teken van uitplaatsing en ontslag: 380 bewoners en medewerkers moesten ergens anders heen. Nu het gebouw voor de zorg gesloten is, is het een beetje als rouwen, zegt oud-locatiemanager Ingrid Schoemaker.

Exact anderhalve eeuw heeft het bestaan, het warme hart van de Amsterdamse Plantagebuurt. De Zusters van Liefde openden 'het gesticht Sint Jacob' in 1866 om daarmee het eveneens door de zusters bestierde Sint Bernardus voor arme ouden van dagen te ontlasten. Is het niet veelzeggend dat de sloophamer straks het monumentale middenstuk zal sparen? De ziel van het gebouw blijft bestaan. Oud-locatiemanager Ingrid Schoemaker, die nu De Makroon,

De Rietvinck en groepwonen Westerstraat onder haar hoede heeft, kent en koestert die ziel. 'Sint Jacob was een dorp,' zegt ze, 'een gemeenschap waar mensen met elkaar leefden en werkten. Het is onwerkelijk dat dat alles ineens uit elkaar gevallen is.'

Emotioneel jaar

Het was een emotioneel jaar voor iedereen. Veel bewoners hadden last van de drukte en de onzekerheid. Ze zaten met vragen: waarheen, wanneer en hoe? Enige onrust daarover was helaas niet te voorkomen. Maar de uitkomst, aan de andere kant, is helemaal zo slecht nog niet, zo geeft Schoemaker aan: 'door intensieve woonbemiddeling kon uiteindelijk vrijwel iedereen op de locatie van zijn of haar voorkeur terecht.'

Anders was het voor de medewerkers. Rond de 180 van hen raakten door de sluiting van Sint Jacob zonder werk. Zij moesten met die wetenschap nog een aantal maanden verder werken met collega's die wel hun baan behielden. 'Je kunt je voorstellen hoe lastig dat is geweest voor alle betrokkenen,' zegt Ingrid Schoemaker. 'En toch is het verbazend goed gegaan. Wat me het meest opgevallen is, is de warme sfeer die bleef, de veerkracht en de loyaliteit van mensen met elkaar. Met het slotfestijn op 10 april 2015 hebben we onze tijd in het Sint Jacob waardig met elkaar afgesloten. Bij alle verdriet dat er was, was dat heel mooi om mee te maken.'

Ingrid: 'Sint Jacob was een dorp, een gemeenschap waar mensen met elkaar leefden en werkten'



Gebouwen van oud naar nieuw

Het jaar 2015 stond toch vooral in het teken van opbouw en vernieuwing. Zo werd in vier nieuwe gebouwen of woongedeelten onderdak gerealiseerd.

De Drie Hoven – De Bouwmeester

Woonzorgcentrum De Drie Hoven in Amsterdam Nieuw-West onderging tussen 2013 en 2015 een grondige metamorfose, waarbij meer dan de helft van het oude pand werd gesloopt. In afgeslankte vorm biedt De Drie Hoven nu aan 116 cliënten zorg en verpleging in gerenoveerde appartementen en hostels. Naast De Drie Hoven worden door Woonzorg Nederland 174 nieuwe levensloopbestendige sociale huurappartementen gebouwd. Deze zullen samen met De Drie Hoven De Bouwmeester vormen, een groene en rustige omgeving, exclusief voor bewoners.

Eigen Haard

Stond verzorgingshuis Eigen Haard in Zwanenburg in 2014 nog op de nominatie voor sluiting, dankzij protest van de Zwanenburgse bevolking kon het in april 2016 worden heropend als multifunctioneel woonservicecentrum. Het centrum omvat 22 eenpersoonskamers voor ouderen met dementie of somatische aandoeningen en 28 tweekamerappartementen voor meer zelfstandig functionerende ouderen, te huren van Woonzorg Nederland. Naast het gebouw liggen nog eens 82 aanleunwoningen, die via een overdekte gang met Eigen Haard en de faciliteiten verbonden zijn. Het nieuwe woonservicecentrum heeft een restaurant en functioneert mede als Huis van de Buurt.



De nieuwe centrale ontmoetingsruimte van Eigen Haard

Willem Drees

Met de noodzakelijke sloop van het oude Willem Dreeshuis aan de Hugo de Vrieslaan is de naam van één van 's Nederlands bekendste socialisten overgegaan op een nieuw, modern complex aan de Polderweg in Amsterdam Oost. De ruime en lichte appartementen van het vijf verdiepingen tellende Wooncentrum Willem Drees bieden plaats aan mensen met de ziekte van Huntington, aan de ZorgHerberg en aan cliënten die somatische zorg nodig hebben. Elke verdieping heeft een centrale huiskamer met een groot balkon dat uitziet op de levendige drukte van Oostpoort.

De Makroon

Op de plek van het vroegere R.K. Zorgcentrum Bernardus vlakbij het bruisende Leidseplein, werd in november 2015 De Makroon in gebruik genomen. Een prachtig nieuw complex, waarvan Amstelring één etage huurt voor intramurale zorg. Hier zijn twee groepswoonings voor elk acht ouderen met dementie en 29 zorgappartementen voor ouderen met een chronische ziekte of handicap. In het overige deel kunnen senioren zelfstandig wonen met beschikbaarheid van voorzieningen als alarmering, wijkzorg en diensten van de Ledenservice.



De Makroon gezien vanaf De Koekjesbrug



Huis van de Buurt Floriande: een frisse kijk op zorg

Zie de mens

Huis van de Buurt Floriande is een plek voor ontmoeting. Ook in de letterlijke zin, want niets moet. Leidend is, wat mensen beweegt en wie ze zijn.

De ochtendclub voor de dagbesteding is er al. Aan een grote ovale tafel langs het raam zitten zes, zeven mensen achter een kop koffie. Mensen met geheugenproblemen, een stagiair, een vrijwilliger, een begeleider. Om hen heen klinken opgewekte gesprekken van andere bezoekers, geluid van servies, wat muziek, uitgebreide begroetingen en tikkende ballen van het biljart. Dan zwaait de deur die naar de zorgappartementen leidt open en komt een vijftiger in een rolstoel binnen. Breed lachend: 'Jullie beginnen toch niet zonder mij?' Het tekent de sfeer in deze grote, lichte ruimte op de benedenverdieping van het Hoofddorpse woonzorgcentrum. Iedereen is welkom en alles mag. De man in de rolstoel heeft het hoofd, een ander heeft de benen. Straks gaan ze samen naar buiten voor een rondje papiertjes prikken en hebben ze lol met de buurtbewoners. Wie zegt dat het mixen van groepen in de zorg niet kan?

.....

“Wie zegt dat het mixen van groepen in de zorg niet kan?”

Terug in vroegere rol

Mara van Limbeek, programmacoördinator voor het concept Huis van de Buurt in Haarlemmermeer, en coördinator Dominique Gerbracht van Floriande werken aan het realiseren van activiteiten voor bewoners en bezoekers. Hun doel is om zoveel mogelijk mensen en wensen te verbinden. 'We zeggen nooit nee,' zegt Mara.

'Een sprekend voorbeeld komt van Ons Tweede Thuis, een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking,' illustreert Dominique. 'Zij zochten een voorleesoma. Een lieve mevrouw van de afdeling kleinschalig wonen die vroeger in het speciaal onderwijs had gewerkt, was geïnteresseerd. Het werd een feest voor iedereen. Uit de slaperige stand kwam ze helemaal terug in haar vroegere rol.'

Mara: 'De betekenis van zo'n rol is leidend voor ons werk. Wij willen weten wat mensen beweegt. Wie mensen echt zijn. Er is hier bijvoorbeeld iemand die graag schildert. Waarom is dat belangrijk voor hem? Gaat het om de kleuren, de stilte, de fantasie? Het creëren, uiting geven aan gevoelens of gedachten? Dat proberen we uit te vinden. Stel je voor dat het schilderen straks niet meer lukt, dan kunnen we samen een alternatief zoeken waarin diezelfde rol betekenis krijgt.'

Mara, Eric en Dominique (vlnr): de hele mens in de cliënt zien om betekenisvolle rollen te ontdekken





Oude computers uit elkaar halen, ook nuttig voor de recycling

Vraaggestuurd aanbod

De activiteiten en verbindingen ontstaan vooral uit interesses en achtergronden van mensen zelf. Dat resulteert in een vraaggestuurd aanbod: een leesclub in de bibliotheek, arthouse films voor een kleine groep, college over de geschiedenis van Amsterdam, wandelen, zwemmen, een workshop straattaal gegeven door jongeren, taalcursussen, computerles, moestuintjes, filosofisch café... de mogelijkheden zijn eindeloos. Soms worden er 's middags oude computers gebracht voor de technici in de 'geheugengroep'. Uit elkaar halen gaat prima. Nuttig werk voor de recycling!

.....

“Wij zeggen nooit nee”

Veel organisaties hebben de meerwaarde van samenwerking de afgelopen twee jaren al ontdekt, zo geven de voorvrouwen aan. Nu willen ze graag nog wat meer gezonde buurtbewoners aan zich binden. Wat daarbij zou helpen: meer budget en minder regeldruk vanuit VWS. Die administratie! Ze zijn het staatssecretaris Van Rijn laatst persoonlijk gaan vertellen, met bewoners en bezoekers. Een geweldige happening, maar echte resultaten zullen toch harder bevochten moeten worden. 'Het opvallende is,' zegt Mara, 'dat de top van

VWS onze moeite met de bureaucratie en de bevoogdende kijk op zorg wel snapt. Maar iets veranderen aan het systeem, waarbij wel dertig afdelingen van het ministerie zijn betrokken, dat is iets anders.'

Dominique: 'Dus moeten we per dagdeel - in verschillende administratiesystemen - blijven noteren wie geweest is en of die persoon een boterham gegeten heeft. Niet dat het iets zegt over de kwaliteit van de geboden ondersteuning, maar het moet. Wat wel iets zegt? Dat de gebruikers tevreden zijn. Alleen zij kunnen beoordelen hoe wij het doen.'

Betekenisvolle rollen

Wat beweegt iemand? Wat is de rol die iemand vervult en de betekenis die hij/zij aan bezigheden hecht? De zoektocht naar de diepere drijfveren van de mens stelt bepaalde eisen aan de gespreksvoering en het stellen van vragen, hebben Dominique Gerbracht en Mara van Limbeek in Floriande gemerkt. Samen met geestelijk verzorger Caro Houtkoop en activiteitenbegeleider Eric Zaal van Het Hoge Heem ontwikkelen ze een methodiek en training om collega's te helpen tijdens een open vraaggesprek de hele mens in de cliënt te zien.



Ontwikkelaar tijdelijke zorg Trudy Roek

ZorgHerberg voorziet in grote behoefte

De tijdelijke zorgvraag snel en goed opvangen in een veilige omgeving. Dat is het idee van de zoghotels of -herbergen die op verschillende plekken in Nederland verrijzen. Cliënten van de Amstelring ZorgHerberg in Amsterdam Oost zijn verrast. Wat is het hier mooi, ruim en licht!

Voor sommige mensen die komen logeren zal het moeilijk kiezen zijn. Aan de Polderwegkant heb je een werkelijk grandioos uitzicht over de oostelijke binnenstad tot voorbij de oevers van het IJ. Aan de andere kant de middagzon en de vrolijke levendigheid van het nieuwste winkelhart van Amsterdam Oost, Oostpoort. 'Waar je ook zit,' zegt Trudy Roek, 'je hebt een prachtige ruimte en 24 uur aanwezigheid van een team enthousiaste vakkrachten en vrijwilligers.'

Welkom in de ZorgHerberg, achttien kamers voor tijdelijke zorg op de vijfde etage van het hagelnieuwe Wooncentrum Willem Drees in de wijk Oostpoort. Zes kamers zijn voor palliatieve zorg. Twaalf kamers voor respijtzorg en overbruggingszorg, dus opvang om mantelzorgers te ontlasten of zorg in een fase tussen ziekenhuis, thuis en een langdurige zorgsetting. Een rustgevend beige overheerst, met kleuraccenten van groen, oranje en bruin.

De ZorgHerberg bracht vooral bij huisartsen verademing merkte Trudy Roek





Aan het werk in de ZorgHerberg als vrijwilliger

Snelle doorstroming

Trudy Roek is de geestelijk moeder van het concept ZorgHerberg binnen Amstelring. Als locatiemanager van de Transferafdeling in het VUmc en het oude Willem Dreeshuis zag zij vaak hoe mantelzorgers, huisartsen en cliënten verlegen zaten om plaatsen waar ze voor korte tijd snel terecht konden. 'In het Willem Dreeshuis kwamen mensen zelfs aan de deur: "Mag ik hier een tijdje komen wonen?"' De oplossing lag eigenlijk voor de hand: reserveer een bepaalde hoeveelheid kamers waar mensen niet lang blijven, voor snelle doorstroming.

De eerste Amstelring ZorgHerberg, die in 2015 startte in het oude Willem Dreeshuis, werd direct met opgetogen reacties onthaald. 'Vooral bij de huisartsen merkte je de verademing,' zegt Trudy. 'Eindelijk hoefden ze niet meer eindeloos te shoppen.'

Er zijn wat verschillen tussen beide locaties. 'In het oude Willem Drees lagen de kamers verspreid tussen de andere,' vertelt Trudy, 'hier zijn ze geclusterd. Daarbij zijn de zorgteams inmiddels ook zelfsturend. Het teamrooster, de inzet van vrijwilligers, rapporten, bestellingen, maaltijden, medewerkers regelen alles zelf. Alleen de schoonmaak hebben we uitbesteed.'

'Het is even wennen,' geeft Roek toe, 'sommigen taken zijn nog niet helemaal op hun plek gevallen, maar de moraal is goed, je kunt merken dat iedereen er zin in heeft. Dat komt niet in de laatste plaats door de gewel-

.....
 "Huisartsen hoeven
 eindelijk niet meer
 te shoppen."

dige groep vrijwilligers die we hebben. Ze worden op de hele afdeling ingezet, ook als ze aanvankelijk alleen in het hospice wilden werken. Alle vrijwilligers zijn getraind en elke dag tussen 7 en 23 uur zijn er één of meerdere van hen aanwezig.'

Concept uitrollen

Vernieuwing dus, op meerdere fronten. Trudy Roek heeft de afbouw en sluiting van het oude Willem Dreeshuis als een zeldzaam heftige tijd ervaren, maar ziet de toekomst zonnig tegemoet. Zij en Anneke Wessels, RVE-manager van het nieuwe Wooncentrum Willem Drees en De Venser, zijn nu bezig met de verdere ontwikkeling van het concept ZorgHerberg op deze plek, daarna zal Trudy dit op verschillende andere Amstelring-locaties uitrollen. Vooral in samenwerking met wijkteams, huisartsen, wooncentra en hospices, ziet zij mogelijkheden om tijdelijke zorg zo goed mogelijk te organiseren. 'Wat je wilt,' zegt Trudy Roek, 'is de juiste balans vinden tussen bezetting en doorstroming, in een zo prettig mogelijke sfeer. Een pittige opdracht, maar met een mooi perspectief.'

Vaarwel oude Willem Dreeshuis

Met een daverend feest in Oudhollandse stijl namen cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers in maart 2016 afscheid van hun geliefde Willem Dreeshuis. Het huis zwaaide in 1957 gul de deuren open voor de socialistische ouderen van Amsterdam. De rode signatuur verdween door de jaren heen wat naar de achtergrond, de loyaliteit en warmte bleven altijd. Het feest was de afsluiting van een emotionele periode, vooral voor de mensen in ondersteunende functies, die vrijwel allemaal hun baan verloren. Toen Willeke Alberti 'Het oude huis' zong, kregen zelfs de meest geharde professionals de tranen in de ogen. Het einde van een tijdperk.

Klachten

Klachten vormen een kans voor verbetering

Doel van klachtopvang is herstel van de relatie tussen klager en beklaagde, recht doen aan klager en het systematisch verzamelen, onderzoeken en beoordelen van klachten met het oog op bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Klachten kunnen het best worden afgehandeld op het niveau waar zij zijn ontstaan. Een klager kan ook contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersonen (cvp's) of de klacht voorleggen aan de externe SIGRA klachtencommissie, waarvan de leden niet gebonden zijn aan de deelnemende instellingen, wat een onafhankelijke en deskundige klachtafhandeling waarborgt. Voor klachten over de BOPZ bestaat er een aparte procedure. In de loop van 2016 zal de klachtenregeling veranderen als gevolg van de nieuwe wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz).

In 2015 werden bij de klachtencommissie 10 klachten over Amstelring ingediend (2014: 10). Zes klachten werden tijdens het traject ingetrokken, door overleg en overeenstemming tussen klagers en Amstelring over de afdoening en in 1 geval, na mediation. Drie klachten werden



gegrond verklaard en 1 klacht was niet ontvankelijk. Klagers ontvingen een brief met daarin een overzicht van (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van hun klacht.

Het aantal intern ingediende klachten is ten opzichte van 2014 wat gestegen naar totaal 282 klachten. Over klachten wordt structureel gerapporteerd aan de managers van de diverse locaties en bedrijfsonderdelen met als doel hiervan te leren en te verbeteren.

Het beeld van de klachten

Het aantal klachten is in de meeste intramurale locaties ten opzichte van 2014 gedaald. Het beeld van de klachten is niet gewijzigd. De klachten gingen onder andere over: onvoldoende toezicht op kleinschalig wonen, zorgdossiers worden niet altijd gelezen, bewoners krijgen niet altijd de afgesproken verzorging, lang wachten voordat er gereageerd werd op een hulpvraag, zoekraken van persoonlijke bezittingen en overlast voor bewoners veroorzaakt door gedragsproblemen bij een medebewoner. Ook zijn er klachten over communicatie en bejegening. Ook de communicatie tussen zorg en behandeling verloopt niet altijd optimaal.

Het aantal klachten over wijkzorg daalde in 2015. Over het algemeen waren de klachten van organisatorische aard. In een enkel geval was men niet tevreden over de kwaliteit van zorg of was er onvrede over de bejegening door een medewerker. Sommige cliënten geven aan een leidinggevende te missen indien zich een probleem voordoet.

Het aantal klachten over huishoudelijke hulp (HbH) nam met name in Amsterdam sterk toe. Vooral de zogenaamde 'keukentafelgesprekken' waarin cliënten te horen kregen dat zij minder vaak/minder uren ondersteuning kregen, leidden tot veel klachten. Deze zijn voor een groot deel niet aan Amstelring toe te rekenen, maar aan het gemeentelijke bezuinigings- en indicatiebeleid. Daarnaast spelen veranderingen – en onduidelijkheden – als gevolg van de gewijzigde organisatiestructuur bij de huishoudelijke hulp een rol. Overigens is begin 2016 weer een duidelijke afname in de klachten HbH Amsterdam te zien. Buiten Amsterdam was er in 2015 geen sprake van een opvallende stijging in HbH klachten.

Fondsenwerver Priscilla Loor

Fondsenwerving geeft energie

Leuke ideeën om de zorg te ondersteunen zijn er altijd genoeg. Deze realiseren is echter een ander verhaal. Veel projecten zien alleen al vanwege de kosten nooit het levenslicht. Hoeft niet, zegt Priscilla Loor. Met externe financiering krijg je veel voor elkaar.

In december 2015 woonden duizend Amstelringcliënten uit twintig verschillende locaties een kerstconcert bij. In Het Concertgebouw! De sfeer, de muziek, de beleving, het was onvergetelijk. En één ding is zeker: zonder externe fondsen en heel veel helpende handen was dit nooit gelukt.

Priscilla Loor weet wat tussen droom en daad in de weg kan staan. Als fondsenwerver helpt zij Amstelring om mooie projecten te realiseren met geld buiten de reguliere potjes. Een vorm van financieren die voor sommigen nog wat onwennig is. 'Mensen denken vaak dat je zou moeten bedelen om geld,' merkt Priscilla. 'En dat fondsenwerving iets is wat je erbij doet. Zo is het niet. Het is een vak. Je moet het netwerk kennen en weten hoe je het verhaal van de organisatie neerzet. Zo staat Amstelring voor betrokkenheid, verbondenheid en kwaliteit van zorg. Met dat verhaal geef je financiers gelegenheid hun sociale gezicht te laten zien. Er is een wederzijds belang.'

Concreet en aanvullend op de zorg

Projecten moeten concreet zijn en aanvullend op de zorg. Een beweeg- of belevingstuin voor dementerende cliënten, beweegapparaten, een jubileumviering. 'Wat ik als eerste doe,' zegt Priscilla, 'is zorgen dat de projectverantwoordelijke een projectgroep of werkgroep bij elkaar brengt. Deze groep maakt een projectplan en een begroting. Zijn de kosten in beeld, dan komt het dekkingsplan: hoe komen we aan geld? In de regel

moet minstens een kwart door de locatie zelf worden opgebracht. "Zoveel?" hoor je dan vaak verschrikt op dat punt, "maar dat geld hebben we niet!" En dan komt het leukste: bedenk maar iets. Een sponsorloop, een loterij, een lentemarkt. De wildste ideeën komen tot leven. Zo geeft fondsenwerving energie en levert het contacten op waar je later weer gebruik van kunt maken.'

'De rest is idealiter afkomstig van twee andere geldstromen. Dat zijn de vermogensfondsen zoals ouderenfondsen en fondsen van verzekeraars en banken. En we zoeken naar sponsoring door veelal regionale bedrijven die zich verbonden voelen met ouderenzorg.'



Priscilla: 'Dankzij sponsoring mogelijk: een kerstconcert voor ouderen en gehandicapten in Het Concertgebouw'



Bestuur en toezicht

Raad van Bestuur

Amstelring kent een Raad van Toezichtmodel met een driehoofdige Raad van Bestuur. Taken, bevoegdheden en werkwijze zijn vastgelegd in de statuten van de stichting en het reglement Raad van Bestuur. De bezoldiging van de bestuurders en toezichthouders voldoet aan de WNT.

Raad van Bestuur		
Naam	Functie	Nevenfunctie
E.J. Hisgen (Eric)	Voorzitter per 1-4-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvT Stichting Centrum voor Jeugd en Gezin Rijnmond • Lid RvT Stichting TCM • Vz RvT Ontwikkelingsmaatschappij Rijnmond B.V. • Lid van het bestuur van Stichting Bevordering Wijkverpleegkunde • Lid van het bestuur van GeNeRo (Nationaal Programma Ouderenzorg) • Bestuur Regio Plus • Lid bestuur SIGRA
I.E. Borghuis (Inge)	Lid per 1-2-2012	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenaar Inge Borghuis Advies • Voorzitter Platform ketenzorg dementie Amsterdam • Lid bestuur stichting OMAHA • Lid bestuur IJ-office • Lid bestuur Krijtmolenalliantie Amsterdam
I. van der Klei (Ivo)	Lid per 1-3-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvT Stichting Bardo in Hoofddorp • Lid RvT Stichting Libertas in Leiden • Lid RvT Casa klinieken (bezoldigd) • Bestuurslid Stichting Digitale Snelweg Kennemerland (SDSK) (onbezoldigd) • Penningmeester van Stichting Digitale Snelweg Kennemerland (SDSK) • Voorzitter programmaraad vanuit VBZ (onbezoldigd) • DGA Argilla beheer BV en Sanitas Novum Academy BV (adviesbureau). Beide BV's zijn slapend.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht telde eind 2015 zes leden. De Raad functioneert op basis van de principes uit de Zorgbrede Governancecode. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur liggen vast in de statuten en de reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. De eisen aan leden van de Raad zijn vastgelegd in deze documenten en in de profielschets. In de Raad van Toezicht zijn belangrijke disciplines vertegenwoordigd: Zorg, Kwaliteit, HRM, Financiën, Governance en Vastgoed. Statutair zijn leden één keer herbenoembaar. De onafhankelijkheid van de leden is statutair bepaald en wordt bewaakt. In het reglement Raad van Toezicht is vastgelegd dat leden geen belangen hebben of vertegenwoordigen die een onafhankelijk oordeel in de weg zouden kunnen staan of die de reputatie van de stichting zouden kunnen schaden.

De Raad kent drie commissies, waarvan taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in reglementen: de Auditcommissie, de commissie Kwaliteit en Veiligheid en de Remuneratiecommissie.

Raad van Toezicht

Naam	Lid vanaf	Functie	Nevenfunctie
Mr. Ing. C. Overhage	30-01-2009, herbenoemd 2013, niet herbenoembaar	lid	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Overhage Consultancy (ZZP) • Vz RvB STEDO
Drs. J.J.A.H. Klein Breteler	06-10-2011 Herbenoemd 7/4/15, niet herbenoembaar	Voorzitter RvT	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter RvT Zorg binnen Bereik, Amersfoort • Vz. RvC DSW Zorgverzekeraars Owm. Schiedam • Lid RvC Valstar Simonis N.V., Rijswijk (ZH) • Lid RvT 'Lijn 1', Voorburg • Lid Stichting Vrienden van de Wateringse Molen • Lid scheidsgerecht gezondheidszorg, Utrecht • Lid REA Bisdom Rotterdam • Vz Geschillencommissie Arbodiensten, Tilburg • Vice-Voorzitter PGGM Coöperatie U.A., Zeist • Lid RvC Bouwmaatschappij Weboma, Wateringen • Bestuurslid G.A. Poelje Academie, Naaldwijk • Lid Raad van Advies M.V.G.M, Rijswijk (ZH) • Vz. Stichting Studenten Gezondheidszorg, Delft • Voorzitter stichting Kogar, Wateringen
Mevr. Prof. dr. S.E.J.A. de Rooij	01-01-2012 Aftredend in 2016, herbenoembaar	Lid commissie K&V	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofd Universitair Centrum Ouderengeneeskunde UMCG • Voorzitter Nederlandse Internistenvereniging • Voorzitter Stichting Effectieve Ouderenzorg
Mevr. A.C.S. Atzema	06-08-2014 Herbenoembaar	Lid commissie K&V en lid remuneratiecommissie Vice-voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> • Coach bij Anky Atzema coaching (hoofdfunctie) • Lid RvT bij Junis Kinderopvang
A. van den Berg	05-09-2013 Herbenoembaar	Lid auditcommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofdfunctie: algemeen directeur Schiphol Real Estate (statutair) • lid RvC Flight Forum Eindhoven (uit hoofde hoofdfunctie)
F.S.A. Verhoef	17-09-2013 Herbenoembaar	Voorzitter auditcommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Parnassia Participaties • Managing partner Financial Health Architects • Directeur New Health Collective • Penningmeester Stichting Welkom in mijn wijk

Een delegatie van de Raad is twee maal per jaar aanwezig bij het overleg van Raad van Bestuur en Ondernemingsraad, evenals bij het overleg met de Centrale Cliëntenraad. Het oordeel van deze Raden over de gang van zaken in de organisatie is dan gespreksonderwerp. De Raad of een deel ervan, legt meerdere werkbezoeken af aan teams of locaties. Het eerste uur van de reguliere vergaderingen vindt altijd plaats buiten aanwezigheid van het bestuur. Daarnaast voerde een delegatie van de Raad gesprekken met de Ondernemingsraad en de CCR. Jaarlijks beoordeelt de Raad het functioneren van de leden van de Raad van Bestuur individueel en collectief. Jaarlijks evalueert de Raad ook haar eigen functioneren.

In 2015 besprak de Raad van Toezicht onder meer de volgende onderwerpen: Kwaliteitsbeleid, Pilot zelfevaluatie IGZ, Visie en Koers Amstelring, Verkoop grond en vastgoed, waaronder Sint Jacob, Maandrapportages, Kaderbrief, Management Letter, Begroting 2016 en Jaarrekening 2014.

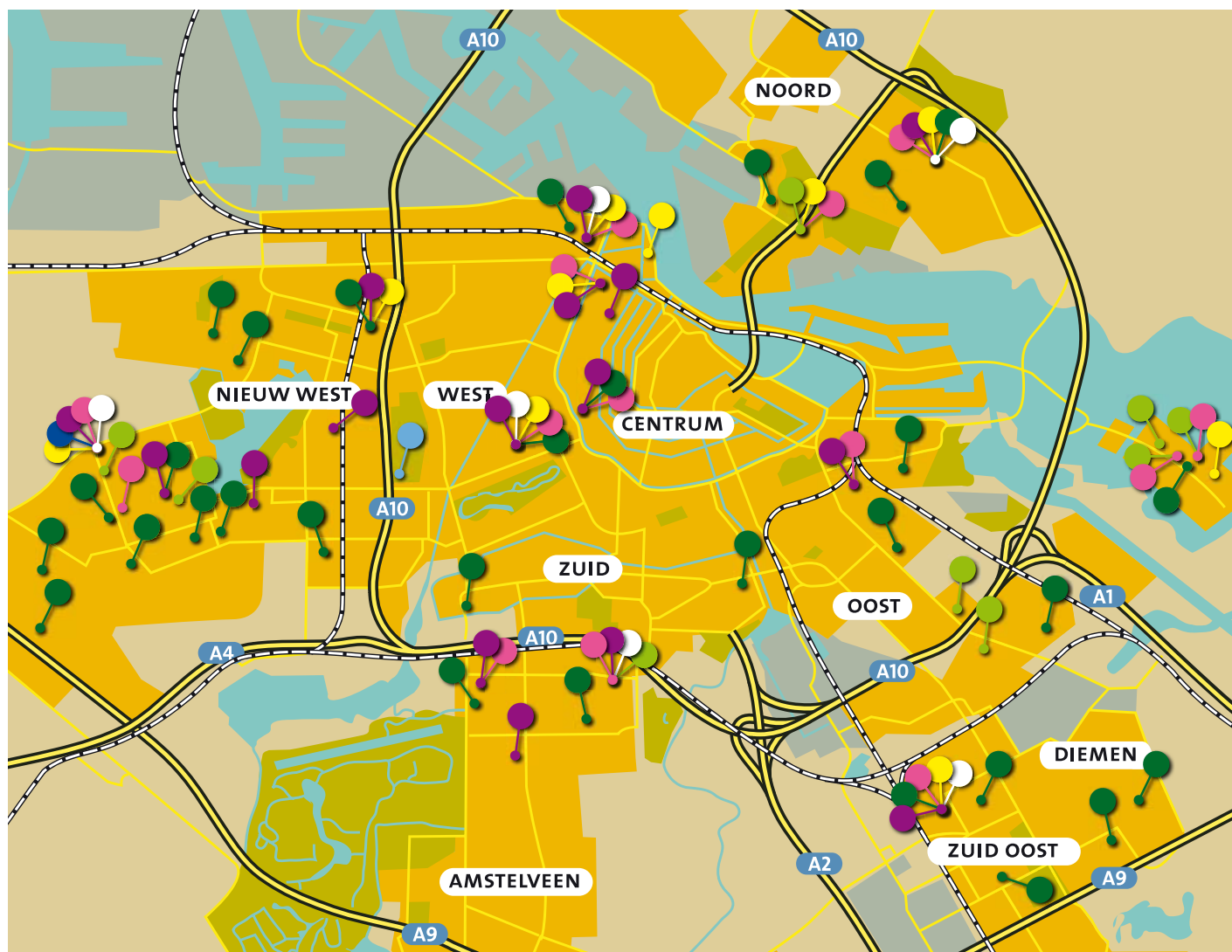
Informatievoorziening

De Raad van Bestuur informeerde de Raad van Toezicht schriftelijk en mondeling over alle zaken die bepalend zijn voor de strategie en de risico's. In de statuten en de reglementen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur zijn over de informatievoorziening afspraken vastgelegd. Ook is er een Informatieprotocol met daarin afspraken over aard en frequentie van de informatieverstrekking van Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht.












Amstelring

Amsterdam



Legenda (per 1 mei 2016)

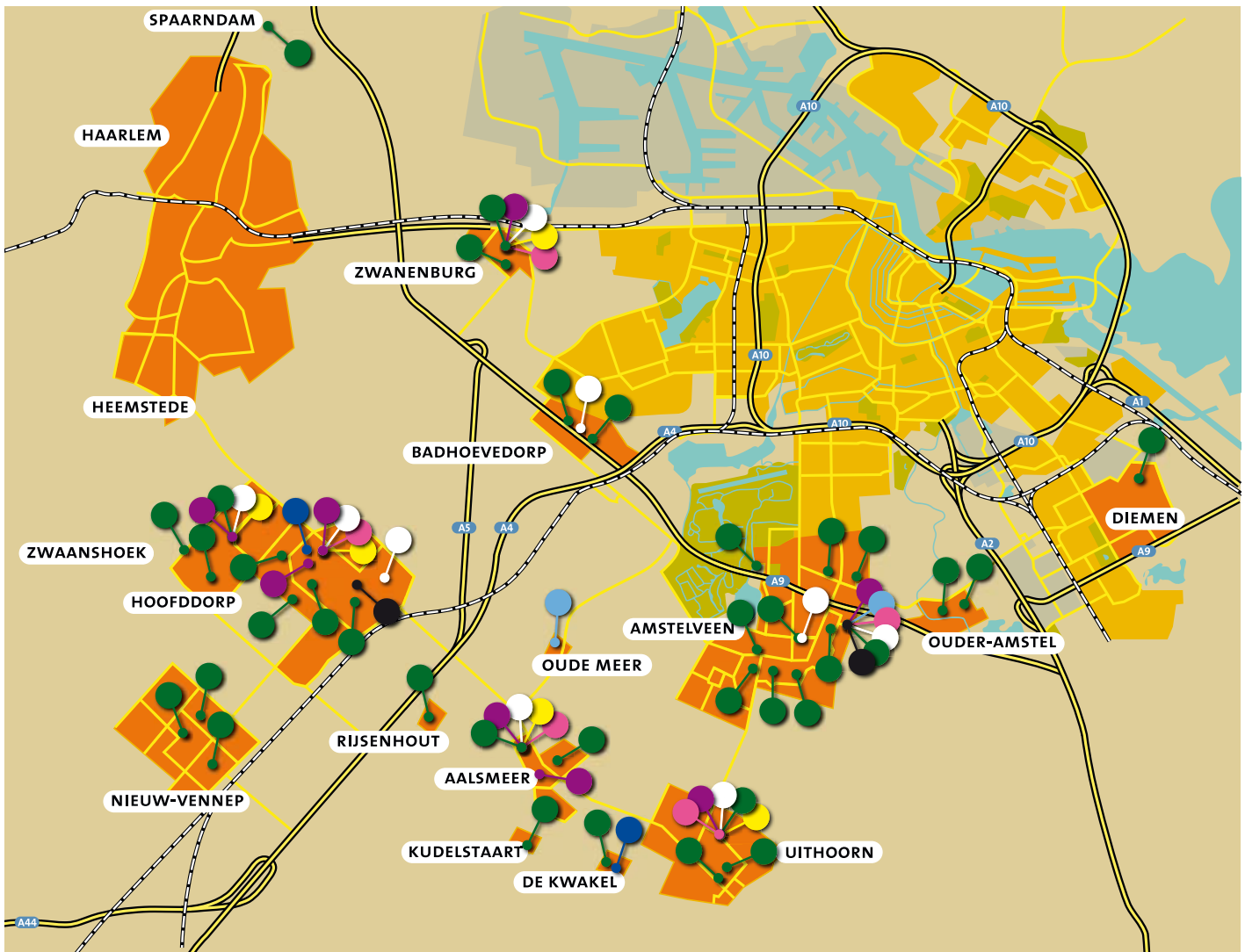
-  Wijkzorgteam, High Care Team, Thuisbegeleiding, Ambulante woonbegeleiding, Casemanager dementie
-  Verzorgingshuis, Verpleeghuis en/of Kleinschalige groepswoningen
-  Hospice en/of Palliatieve zorg

-  Nieuw Amstelrade (Woonlocatie, Zorgsteunpunt, Woonbegeleiding, Activiteitscentrum, Behandeling & Advies)
-  Huis van de Buurt of Ontmoetingscentrum
-  Dagbehandeling/Dagbesteding
-  BehandelGroep
-  Thuiszorgwinkel en Ledenservice
-  Zorgbemiddeling en Kantoorpand




In Amsterdam wordt Hulp bij Huishouden geleverd.

Kijk voor meer informatie op www.amstelring.nl







Amstelland/De Meerlanden



Legenda (per 1 mei 2016)

-  Wijkzorgteam, High Care Team, Thuisbegeleiding, Ambulante woonbegeleiding, Casemanager dementie
-  Verzorgingshuis, Verpleeghuis en/of Kleinschalige groepswoningen
-  Hospice en/of Palliatieve zorg

In praktisch alle gemeenten van ons werkgebied, behalve Amstelveen en Aalsmeer, wordt Hulp bij Huishouden geleverd.

-  Nieuw Amstelrade (Woonlocatie, Zorgsteunpunt, Woonbegeleiding, Activiteitscentrum, Behandeling & Advies)
-  Huis van de Buurt of Ontmoetingscentrum
-  Dagbehandeling/Dagbesteding
-  BehandelGroep
-  Thuiszorgwinkel en Ledenservice
-  Zorgbemiddeling en Kantoorpand

Kijk voor meer informatie op www.amstelring.nl



Graag danken wij iedereen die aan het welzijn van onze cliënten heeft bijgedragen voor het enthousiasme, de inzet, liefde en het geduld!

