



Werk maken van kwaliteit

Jaarmagazine Amstelring 2017



Het Amstelring Jaarmagazine 2017 is uitgegeven door:

Naam: Stichting Amstelring Groep
Adres: Amstelring
verzamelgebouw Ringpark
Nachtwachelaan 20
1058 EA Amsterdam
Postadres: Postbus 9225
1006 AE Amsterdam
Telefoon: (020) 756 00 00 en (088) 97 20 200
KvK-nummer: 33299171
Mailadres: raadvanbestuur@amstelring.nl
Web: www.amstelring.nl
www.amstelringwijkzorg.nl
www.nieuwamstelrade.nl
www.mantelzorgenmeer.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 2018

Voorwoord

Amstelring bouwde in 2017 flink verder aan kwaliteit. De kwaliteit van zorg, kwaliteit van de gebouwen of voeding; op vele terreinen is en wordt gewerkt aan verbeteringen. Dat is mede mogelijk doordat het financieel beter gaat met Amstelring: er is nu rust en ruimte voor vernieuw(en)de werkwijzen.

Met de introductie van zelforganiserende teams kunnen medewerkers meer eigen verantwoordelijkheid nemen. En dat vertaalt zich in een betere kwaliteit. Teams hebben regelruimte om de werkzaamheden te organiseren op een manier die het beste past. En om goede zorg, begeleiding en aandacht te geven aan cliënten. Amstelring Wijkzorg liep voorop met zelforganiserende teams: wijkverpleegkundigen en -verzorgenden 'runnen' samen een team, ondersteund door een kleine staf.

We zien dat het aantal klachten afneemt. Amstelring staat niet meer op een bijzondere lijst van de Inspectie. We worden door diverse (zorg)organisaties gevraagd om onze werkwijze en het nieuwe kwaliteitszorgsysteem toe te lichten.

Begin 2017 publiceerde het Zorginstituut Nederland het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, bedoeld om de kwaliteit in de verpleeghuizen op een hoger peil te brengen. Amstelring werkt aan een eigen kwaliteitszorgsysteem. Dit systeem 'cliënt in dialoog' is onlangs landelijk geaccrediteerd. In de tweede helft van 2017 is een Professionele Adviesraad (PAR) opgericht: eigen professionals die de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over inhoudelijke zaken.

Medio 2017 werd bekend dat er meer geld beschikbaar komt voor de langdurige verpleegzorg. Hoewel wij niet goed begrijpen waarom niet ook geïnvesteerd wordt in de wijkzorg, zijn we blij met het extra geld. Het stelt ons in staat meer te focussen op de kern van ons werk: de zorg aan oudere en kwetsbare mensen.

Het is en blijft een uitdaging goede kwaliteit van zorg te leveren. Dat hangt onder meer samen met de veranderende cliëntpopulatie: cliënten hebben complexere zorgvragen. Wat medewerkers aan kennis en deskundigheid nodig hebben, verandert daardoor ook in rap tempo. Verder heeft de nieuwe cliëntpopulatie invloed op eisen die we stellen aan onze woongebouwen: niet elke Amstelring-locatie blijkt er nu geschikt voor te zijn.

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



Toekomstbestendig en duurzaam zijn, dat is belangrijk. In 2017 zijn alle panden in kaart gebracht en beoordeeld. Dit strategisch vastgoedplan leidde tot voorgenomen besluiten en adviesaanvragen over de toekomst van twee locaties in Amsterdam. In de komende jaren zullen meer besluiten volgen over verbouw en nieuwbouw.

De krapte op de arbeidsmarkt blijft de zorgsector parten spelen. Er zijn gewoonweg veel meer goed opgeleide medewerkers nodig die liefdevol voor kwetsbare mensen willen zorgen. Amstelring versterkt de teams door een nieuwe groep medewerkers aan te trekken. Deze medewerkers Wonen & Welzijn krijgen een eigen scholingsprogramma en vervullen een belangrijke taak: meer aandacht, begeleiding en gezelschap voor cliënten. In 2018 zet Amstelring deze aanpak voort.

Al met al kijken we terug op een goed jaar. We zien enorm betrokken medewerkers die het beste met cliënten voor hebben. In dit magazine lees je enkele mooie verhalen van hen.

We wensen je veel leesplezier!

Amsterdam, mei 2018

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



Waar staat Amstelring voor?

In de zomer van 2017 is de Koers van Amstelring nader uitgewerkt. Kernelementen zijn een verdere decentralisatie en transitie van de ondersteunende diensten, passend bij de invoering van zelforganiserende teams, een herijking van het vastgoed, een andere inrichting van de medezeggenschap en een nieuwe juridische structuur. Niet om allemaal in 2017 te realiseren, maar wel om in de komende jaren serieus aan te werken, met het oog op een verdere verduurzaming van Amstelring. Met name de transitie van de ondersteuning begon goed vorm te krijgen en zal in 2018 en 2019 duidelijk effect gaan hebben bij de ondersteuning van de teams en het vereenvoudigen van processen.

Met de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Cliëntenraad Extramuraal zijn gesprekken gevoerd over de toekomstige vormgeving van de medezeggenschap binnen Amstelring. Bij Wijkzorg loopt sinds zomer 2017 een experiment. Daarbij heeft de Onderdeelcommissie bijna alle taken en bevoegd-

heden van de Ondernemingsraad gekregen. Uiteraard wordt deze pilot gemonitord en geëvalueerd, waarna besluitvorming volgt over het mogelijk structureel maken van deze werkwijze in de Wijkzorg en mogelijk andere onderdelen van Amstelring.

Ook de cliëntenmedezeggenschap is in ontwikkeling. Niet alleen vanwege de nieuwe werkwijze van Amstelring met zelforganiserende teams en Resultaatverantwoordelijke Eenheden (RVE'n), maar ook vanwege de moeite die het kost om actieve cliëntenraadsleden te vinden. Dat laatste hangt onder meer samen met de zorgverzwaring en kortere verblijfsduur van cliënten. Voornemen is om steeds meer zaken lokaal te bespreken. In de CCR zal minder besproken worden door de toenemende decentralisatie. De CCR krijgt daarmee een andere positie en rol, die nog wordt uitgewerkt, uiteraard binnen de wettelijke kaders en met instemming van de betrokken raden.

Bewoonster van Eijkenhove in Hoofddorp, meer op pagina 10



Visie

Onze visie is: waardevolle zorg bieden voor cliënten door betrokken medewerkers tegen een betaalbare prijs voor de maatschappij, vanuit de waarden Aandacht, Betrouwbaar en Samen. Samen zorgdragen voor kwaliteit van leven op basis van gelijkwaardigheid, met respect voor ieders rol. Dit is samengevat in drie thema's; goede zorg, leuk werk en financieel gezond.

Kwaliteit

Amstelring staat er, waar het de kwaliteit betreft, beter voor. Wij staan niet (meer) op een bijzondere lijst van de Inspectie. Er zijn aanzienlijk minder klachten en calamiteiten dan enkele jaren geleden. Met de extra kwaliteitsmiddelen die beschikbaar kwamen in 2017 zijn nieuwe medewerkers aangetrokken, medewerkers opgeleid en is geïnvesteerd in de leefomgeving van onze cliënten.

We zijn koploper op diverse gebieden, bijvoorbeeld in de wijkverpleging, en Amstelring doet volop mee in het landelijke programma Waardigheid & Trots. Er is hard gewerkt aan een nieuw kwaliteitszorgsysteem en een nieuw elektronisch cliëntendossier (ONS van Nedap) op basis van Omaha.

Toch blijft het zaak om de kwaliteit van zorg goed te borgen en te monitoren. Zorg is mensenwerk en waar mensen werken kunnen fouten worden gemaakt. Daarom hecht Amstelring veel waarde aan een open meldcultuur en het geven van feedback, zodat ook fouten en bijna-fouten bespreekbaar zijn, waarvan kan worden geleerd.

Aanbod en werkgebied

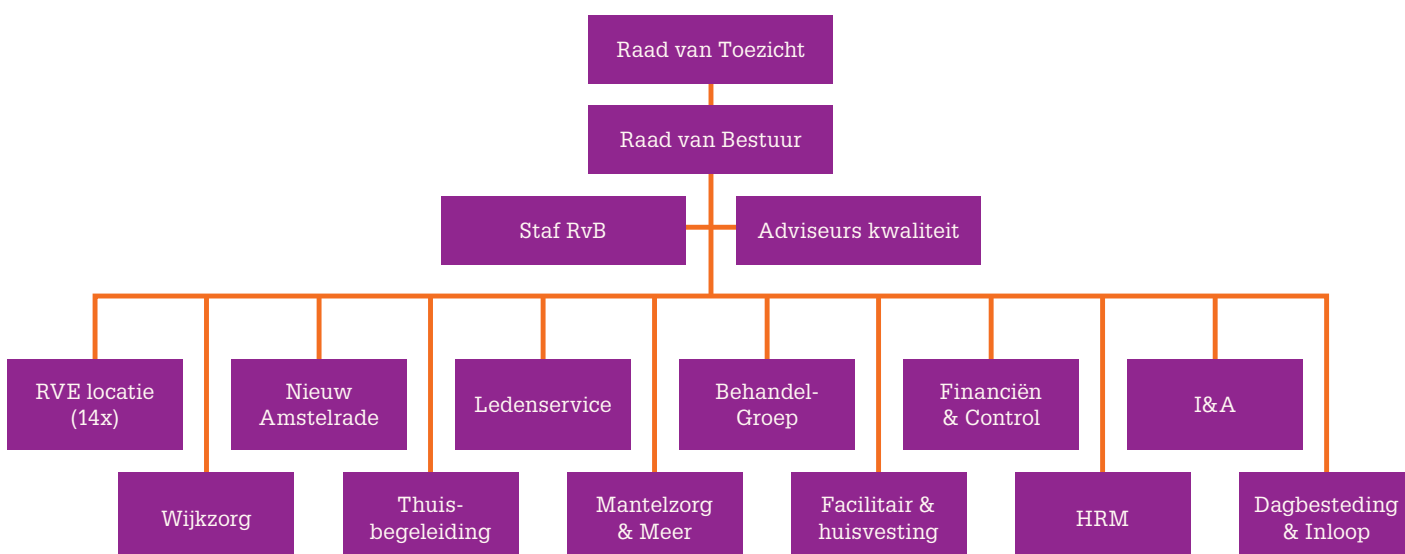
Amstelring bood in 2017 verpleeg- en verzorgingszorg, kleinschalige woonvormen, hospicezorg, behandeling, ambulante zorg, dagactiviteiten, ontmoetingscentra, PG interventiezorg, tijdelijke zorg, wijkverpleging en ondersteuning. Dit in diverse vormen, zoals thuis- en woonbegeleiding, mantelzorgondersteuning, cursussen en een ledenservice.

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

Amstelring is actief in de regio's Amsterdam/Diemen en Amstelland en Meerlanden voor wat betreft de langdurige zorg. Er waren daarnaast Wmo-contracten in enkele gemeenten binnen en buiten deze regio's. In maart 2017 heeft Amstelring de hulp bij het huishouden overgedragen aan Tzorg. In de Wmo is Amstelring nog wel actief met dagactiviteiten, inloop en thuisbegeleiding.

Organogram

Het organogram van Amstelring zag er vanaf medio 2017 als volgt uit:



Besteding kwaliteitsgelden

Extra geld voor extra mensen

Dat er geld bij moet in de ouderenzorg, vindt nu gelukkig ook de politiek. Vooruitlopend op structurele financiering is in 2017 eenmalig alvast een bedrag toegekend voor een impuls in de kwaliteit van verpleeghuiszorg. Hoe is dit geld bij Amstelring besteed? Twee voorbeelden.

De besteding van extra geld? Op de meeste locaties hoefden ze er geen seconde over na te denken. Extra mensen natuurlijk, hoe eerder hoe liever. Wat was het buffelen, al die jaren. Kon het niet uit de breedte, moest het uit de lengte... tot ook daar de rek uit was. Aicha Amzil en Lies Irvine, helpende plus en verzorgende in Groepswonen Scala, weten erover mee te praten. Sinds vorig jaar zijn ze met zijn tweeën in de nachtdienst. Voor die tijd werkten ze alleen.

Met z'n tweeën in de nachtdienst

Ze willen niet zeuren, maar kunnen ook niet liegen: dat was te zwaar. In hun moderne locatie in de Amsterdamse Kolenkitbuurt wonen 37 mensen met dementie, verdeeld over zes verdiepingen. 'Je hebt je gewone ronde,' zegt Aicha, 'dat je kijkt hoe het gaat en mensen naar het toilet brengt.

Daarnaast moet het merendeel van de bewoners 's nachts ook worden verschoond, vaak inclusief een schoon onderlaken als er iets is misgegaan. Ik vind het niet erg, het is mijn werk, maar je weet soms niet waar te beginnen en hoe je aandacht te verdelen.'

'Ik voelde me ook kwetsbaar in mijn eentje,' zegt Lies. 'Als iemand valt of gaat dwalen, terwijl jij met een andere bewoner bezig bent... of als een bewoner terminaal ziek is en je de familie ontvangt en begeleidt.' Lies ziet als verzorgende naast de directe zorg toe op de medicatie, de voorraad en de bestellingen. Omdat ze het aandachtsveld hygiëne heeft, loopt ze daarnaast 's nachts vaak met de mop en de poetsdoek rond. Lies is 55 jaar, de jaren van keihard werken staan in haar handen en knieën geschreven. Aicha voelt aan het einde van de dienst vooral haar rug. Beide vrouwen zijn erg blij het werk voortaan met hun tweeën te kunnen doen. Ze houden van de



Plezier met de Tovertafel



Samen in de nachtdienst, Lies (links) en Aicha (rechts)

nachtdienst vanwege de stilte en de zelfstandigheid. Maar dat betekent niet dat het vanzelf gaat.

Tovertafel en Qwiek up

Een aquarium op de tafel? De bewoners van de pg-afdeling van Eigen Haard in Zwanenburg vinden het heel normaal. Ze tikken de vissen op hun staart en kijken naar de werveling van belletjes die in hun spoor ontstaat. 'Moet ik nog hard werken ook op mijn oude dag!' roept een van de deelnemers, ineens wakker.

.....

'Sommige mensen zijn keer op keer verrast.'

Hilariteit. Even later gaan bloemen open, daarna stuiten balletjes over het tafelblad. Steeds iets nieuws. Het is het werk van de tovertafel, een projectie van beelden die reageren op beweging, uit een apparaat aan het plafond. Karin Loogman, verpleegkundige op de afdeling, is er blij mee. 'Niet alle bewoners raken geïnspireerd,' zegt ze, 'maar voor de meeste betekent het of afleiding of activering, en dat is altijd goed. Sommige mensen zijn keer op keer verrast.'

Behalve aan de tovertafel is ook bij Eigen Haard verreweg het grootste deel van het kwaliteitsgeld besteed aan extra mensen. Een verademing, vindt Karin, die met haar collega's al een tijd lang hevig aan het rekken en strekken was om de bezetting bol te werken.

Tot haar verrassing schiet nu ook de moderne elektronica, gekocht van het extra geld, te hulp. Het gaat om de Qwiek up, een mobiel en wendbaar afspeelapparaat voor foto's, films en muziek. Op deze pg-afdeling wordt de Qwiek up onder andere gebruikt voor een mevrouw die bang is in de tillift. 'Voorheen kneep ze heel hard en was ze verschrikkelijk onrustig,' vertelt Karin. 'Nu laten we rustgevende muziek horen met kleuren die dansen op het plafond. En kijk, je ziet het gebeuren: ze geeft zich helemaal over. Een fantastische oplossing voor haar en voor ons.'

De opgetuigde diaprojector is in trek. Van de mevrouw gaat het apparaat direct naar de huiskamer terug. Tijd voor de dagelijkse portie André Rieu. De violist wint het glansrijk van de thema's 'boswandeling' en 'zomer', ook verstoopt in het magische kastje. Opletten nu. Ja hoor: de eerste maten van Strauss hebben nauwelijks geklonken of daar gaan de handen in de lucht. Het kost een beetje, maar levert zoveel op.



Therapie in de wijk

‘Trek maar wat eerder aan de bel!’

De meeste mensen blijven graag zelfstandig. Maar wat als drempels, deuren of fysieke beperkingen in de weg zitten? Kleine aanpassingen maken vaak een enorm verschil. Amstelring helpt, ook in de wijk. Bijvoorbeeld vanuit verpleeghuis Leo Polak.

De mobiele brigade van het Leo Polak, zo zou je ze kunnen noemen. Fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten en diëtisten werken niet alleen voor de bewoners van het vertrouwde woonzorgcentrum in Amsterdam Nieuw-West. Ze bieden ook hun diensten aan voor zelfstandig wonende buurtbewoners. Therapie in de wijk heet de service. Het is een eerstelijns aanbod,

mensen kunnen gewoon bellen. Vaak is niet eens een verwijzing nodig.

Zelf blijven koken

Esther Kukken is een van de ergotherapeuten in het team. Ze komt bij mensen thuis om te kijken hoe ze kan helpen. ‘Bij mensen met reuma bijvoorbeeld die graag

Ergotherapeut Esther (links) en fysiotherapeut Marinda (rechts): mobiele brigade voor buurtbewoners





ziekte van Parkinson of met hersenschade na een CVA. 'Voor deze groep is het belangrijk dingen in een vaste volgorde en op een bepaalde manier te doen. Een voet vooruit en afzetten op de leuning, opstaan en meteen een grote stap maken, de stappen hardop tellen, dat soort dingen.'

'Wat mij opvalt,' zegt Marinda, 'is dat mensen meestal veel meer kunnen dan hun mantelzorgers denken. Soms zie je mantelzorgers staan trekken om hun partner uit de stoel te krijgen, terwijl die dit met wat oefening best zelf kan. Logisch misschien, want als naaste sta je gewoonlijk in de helpende stand. Vaak denken wij wel: trek maar wat eerder aan de bel, we kunnen je helpen!'

.....

'Achter veel van die voordeuren leeft onnodig ongemak en leed.'

Zorgvraag en zorgaanbod

Niet voor niets zetten de therapeuten nu ook in op ruggensteun voor mantelzorgers die hun grenzen bereiken. Eens per zes weken wordt er overlegd met formele en informele partijen, zoals Markant, MEE, de wijkzorg, de praktijkondersteuner van de huisarts, het burennetwerk, wooncorporaties, Cordaan. 'Er gebeurt ontzettend veel hier in Nieuw-West,' zegt Esther, 'we willen behoefte en aanbod nog beter bij elkaar brengen om de zorg voor iedereen geregeld te krijgen.' Een deel van de zorgvraag blijft onzichtbaar, een deel van het aanbod komt niet aan. Het team is daarom ook blij met de vacature voor een specialist ouderengeneeskunde. Marinda: 'Met die specialistische kennis hebben we een nog breder pakket van ondersteuning. Geen overbodige luxe, want achter veel van die voordeuren leeft onnodig ongemak en leed.'

zelf willen blijven koken. Soms hebben ze net niet genoeg kracht om een pan te dragen of groente af te gieten. Ik kijk dan of ze een vergiet kunnen gebruiken en de pan kunnen verplaatsen door deze op een doek te verschuiven.'

'Het zijn vaak simpele dingen,' zegt Esther. 'Bed hoger, beugel aan de muur, kussen in de rug. Een anti-decubitus matras voor mensen die veel op bed liggen. Samen met collega's adviseer ik ook over een gezonde dagstructuur. Misschien kan meneer of mevrouw een halve dag naar de dagbesteding om de partner wat rust te geven? Of is er een buurvrouw die eens langs kan komen? Vaak worden we ingeschakeld voor hulpmiddelen zoals een rolstoel of scootmobiel, die we kunnen helpen aanvragen via de Wmo. Eerst beoordeel ik de situatie. Past een rolstoel in het huis, kun je ermee draaien? Welke snoertjes, kleedjes en tafeltjes moeten weg. En: beschikt iemand over de vaardigheden om met een scootmobiel om te gaan? Na screening en observatie kunnen we oefenen vanuit het Leo Polak.'

Handig

'Dat is juist zo handig aan de combinatie intra- en extramuraal,' zegt Marinda Vollebregt, een van de fysiotherapeuten in het team. Marinda gaat ook naar mensen in de wijk, maar behandelt ze als het even kan liefst in de therapieruimte van het Leo Polak. Daar zijn instrumenten zoals een loopband of hometrainer voorhanden. Zij ziet relatief veel 50-plussers met de

.....

'Mensen kunnen gewoon bellen. Vaak is niet eens een verwijzing nodig.'

Therapie in de wijk

Therapie in de wijk is een dienst van fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten en diëtisten van het Leo Polak voor zelfstandige wonende mensen in Amsterdam Nieuw-West. Kijk op www.amstelring.nl/behandeling-voor-buurtbewoners-leo-polak



Het nieuwe Eijkenhove: maximale bewegingsvrijheid

‘Doen we samen nog een rondje?’



Naast Bornholm is een nieuwe locatie gekomen voor mensen met dementie, Eijkenhove 2.0. Een markant element is de brede gang die alle kamers verbindt en nergens ophoudt. Fijn voor mensen met loop- en dwaaldrang.

Onderweg: wandelen in de brede gang van Eijkenhove

Slof, slof, stiefel, stiefel. Er wordt wat afgelopen en -gerold in de gang van het nieuwe Eijkenhove in Hoofddorp. Hier en daar staat een bankje, aan de muur alleen een leuning en enkele grote foto's. Rust en ruimte, is het idee. Het leven met dementie kent al prikkels genoeg. Dat weten ook verzorgenden Helene Koolhaas, Debby Kruijer en Astrid Ouwerkerk-Bak uit vele jaren ervaring. Zij doen hun werk na de verhuizing uit het oude, wat verzakte Eijkenhove met nóg meer plezier. Er is meer bewegingsruimte en meer contact.

Aan elke zijde van het gelijkvloerse vierkante gebouw wonen acht bewoners. Zij hebben hun eigen 'hofje' en hun eigen verzorgende(n), maar door de eindeloze gang kunnen ze buurten waar ze maar willen. 'Voor sommigen voelt het als een dorpje,' zegt Astrid. 'Ik ga weer naar huis hoor,' zeggen ze als ze in een ander hofje koffie gedronken hebben. Soms trekken ze zelfs hun jas aan. Je moet daar wel mee uitkijken trouwens. Als bezoekers ze voor andere bezoekers aanzien...'

De uitgang – een als boekenkast gecamoufleerde schuifdeur – blijft een aantal bewoners dag en nacht trekken. Weg willen komt veel voor onder mensen met dementie. Onrust, verdriet en angst uit zich in roepen, huilen en dwalen.

'Wat kun je doen? Ik volg altijd mijn hart,' zegt Debby, 'en probeer in de beleving van mensen mee te gaan. Afleiden is heel belangrijk, troosten, warmte geven. Een zoen op de wang kan mensen soms al hun problemen doen vergeten.'

Astrid: 'Alles wat geruststelt is goed. Stel je voor dat je je auto in de stad hebt geparkeerd en je die niet meer terug kunt vinden. Zo moet het voelen. En dan kom jij en zegt: "Kom, dan doen we samen nog een rondje. Dan drinken we eerst een kopje koffie." Helene: 'De feiten doen er niet meer toe, alleen de beleving. Bij een vroegere schipper laat je de boten voorbij komen, bij een boerin de koeien.'

Wijkzorg Amstelring wil al het menselijk kapitaal benutten

'Ik denk dat we samen alles kunnen'

Wijkzorg Amstelring zet al jaren in op leuker en slimmer werken. De teams leveren zelfstandig zorg aan huis, ondersteund door een superslanke staf. De aanpak is zo fris, dat deze zelfs in het buitenland begint op te vallen.

'Wat mensen fascineert? De openheid, denk ik. Dat we de hiërarchie hebben losgelaten. En onze extreem lage overhead (2,5%). Iedereen wil weten: hoe doen ze dat?' Susan van Os is in september 2017 Matthias van Alphen als eindverantwoordelijke opgevolgd. Zij weet het antwoord. De wijkzorg heeft afscheid genomen van een kostbare tussenlaag van managers, teamleiders en planners. De teams leveren nu geheel zelfsturend verzorging en verpleging aan huis.

Doordat mensen langer thuis wonen, is die zorg wel veranderd. 'Naast steunkousen en oogdruppels gaat het over ingewikkelde medicatie,' zegt Susan, 'over picclijnen voor infusen, palliatieve sedatie, verzorging van complexe wonden. En over zelfredzaamheid, therapie regelen, bellen met huisarts en wijkteam, buurvrouwen op de koffie vragen.'

Eenzaamheid

De taakverbreding geeft armslag, maar brengt ook nieuwe uitdagingen mee, zo is wel duidelijk. Zorgpartners beginnen steeds meer aan de wijkzorg over

te laten. Susan: 'De vraag wordt onderhand: waar ligt de grens van onze verantwoordelijkheid? Het probleem van eenzaamheid bijvoorbeeld. Dat kunnen onze professionals niet oplossen. Toch proberen ze het. Hoe ver ga je daarin en wie is daarna aan de beurt?'

Mooi onderwerp voor het overleg met zorgpartners en verzekeraars, bij wie Susan regelmatig aan tafel schuift. De hoofdmoot van haar werk blijft de ondersteuning van de teams. Dat doet zij met een staf van vijftien mensen vanuit een kantoor in Amstelveen, op een energieke, bijna campagneachtige manier. Door constante scholing, nieuw initiatief, het gebruik van slimme apps. Maar vooral, zo benadrukt Susan, door ontmoeting, kennis delen en elkaar helpen. 'Ik denk dat we samen alles kunnen. De vraag is eigenlijk vooral hoe je het regelt.'

Susan van Os: 'De zorg is wel veranderd'



Amstelring Wijkzorg

Amstelring Wijkzorg werkt met 58 teams van 8-15 verzorgenden en verpleegkundigen in Amsterdam en de gemeenten langs de zuidrand. Van de wijkzorg-professionals is 44% opgeleid boven niveau 4.



Feiten en Cijfers

Kerncijfers Stichting Amstelring Groep

Bedragen in € mln	2017	2016	2015
Bedrijfsopbrengsten	209,3	239,7	232,4
Bedrijfskosten	208,9	226,2	234,6
Resultaat	0,4	13,5	-2,2
Eigen vermogen	37,4	37,0	23,5
Solvabiliteit	42,6 %	33,6 %	24,2 %
Werkkapitaal	-26,5	-17,0	-32,8
Budget ratio	17,9 %	15,4 %	10,1 %
Resultaat (t.o.v. bedrijfsopbrengsten)	0,2 %	5,6 %	-1,0 %

Nadat in 2016 de financiële positie van Amstelring al sterk verbeterde, onder meer door de verkoop van Sint Jacob, zette deze trend zich in 2017 voort. De financiële positie verbeterde in 2017 door een positief jaarresultaat van € 0,4 mln. Begin 2017 is het grootste deel van de langlopende schulden afgelost, waardoor de schuldpositie van Amstelring zeer gering is.

Het genormaliseerde resultaat over 2017 (het jaarrekeningresultaat geschoond voor incidentele baten en lasten) is € 0,3 mln positief, wat in lijn is met vorig jaar. Het huidige rendement (resultaat in percentage van de opbrengsten) is 0,2%. Het doel is om dit rendement te verbeteren naar een jaarlijks financieel gezond resultaat van 2%.

Ontwikkeling van de bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten van Amstelring dalen in 2017 per saldo met € 30,4 mln ten opzichte van 2016. Dit wordt voor circa € 25 mln veroorzaakt doordat in 2016 de verkoopopbrengst van Sint Jacob onderdeel was van de bedrijfsopbrengsten. De opbrengsten zorgprestaties over 2017 dalen met € 7,0 miljoen. Dit wordt met name veroorzaakt doordat eind maart 2017 de huishoudelijke hulp activiteiten zijn overgedragen, wat een effect op de opbrengsten heeft van circa € 8 mln. De Wlz opbrengsten nemen met € 2,5 mln toe als gevolg van de extra kwaliteitsmiddelen die in 2017 zijn ontvangen.

Financiële trends Amstelring

Verkoop activiteiten Huishoudelijke Hulp begin 2017

Per 27 maart 2017 zijn de Amstelring HbH activiteiten van Huishoudelijke Hulp Amstelring Groep B.V. aan Tzorg over-

gedragen. Daarbij zijn de betrokken medewerkers onder behoud van arbeidsvoorwaarden overgaan naar Tzorg.

Kwaliteitsmiddelen zijn toegekend

In 2017 is het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. Hierin zijn de kwaliteitsstandaarden beschreven waar verpleeghuizen op termijn aan moeten voldoen. Om dit te kunnen realiseren zijn door het Ministerie van VWS extra kwaliteitsmiddelen beschikbaar gesteld, waarvan de eerste termijn in 2017 is toegekend. Deze termijn bestaat uit een tariefsverhoging voor de hogere ZZP en incidentele kwaliteitsmiddelen. De tariefsverhoging heeft een positief effect van circa € 1 mln en de incidentele kwaliteitsmiddelen die aan Amstelring zijn toegekend bedragen € 5,6 mln.

Bij de zorgteams is geïnventariseerd waar de grootste behoeften liggen voor investeringen ter verbetering van de kwaliteit. Deze investeringen zijn, vooral in de vorm van uitbreiding van personeel, deels in 2017 gerealiseerd en worden in 2018 verder uitgevoerd. Einde 2017 zijn daarom nog niet alle incidentele kwaliteitsmiddelen besteed en is € 4,8 mln van deze middelen als kortlopende verplichting verantwoord. In 2018 worden deze extra middelen ingezet.

Grootstedelijke problematiek vraagt extra inspanningen om te kunnen voldoen aan het landelijk kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De zeer krappe arbeidsmarkt (waardoor veel inhuur van uitzendkrachten en minder vaste gezichten) en de lagere sociaaleconomische status (waardoor veel medewerkers met loonbeslag en een hoger ziekteverzuim) zijn hiervan voorbeelden. Daarnaast is vastgoed in grote steden duurder. Wij zijn dan ook verheugd dat NZa onderzoekt of een grootstedelijke toeslag nodig en mogelijk is.

Uitwerking strategisch huisvestingsplan en investeringen in huisvesting

Afgelopen jaren is de vraag van de cliënt veranderd. Cliënten van Amstelring hebben een complexere zorgvraag en verblijven korter in de intramurale voorzieningen. Om deze intensieve zorg duurzaam te kunnen leveren moeten zorg en huisvesting daarop aansluiten. Amstelring heeft hiertoe de strategische kaders gedefinieerd waaraan zij de geschiktheid van haar huisvesting toetst.

De uitkomsten van deze toetsing zijn vastgelegd in het strategisch vastgoedplan. Dit heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat twee locaties in de periode tot einde 2019 worden gesloten. Het betreft De Drie Hoven en Groepswonen Westerstraat. Bij andere locaties zullen investeringen plaatsvinden om de huisvesting aan te laten sluiten aan de behoefte van huidige en toekomstige cliënten.

Doorkijk naar de nabije toekomst

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

Begroting 2018: positief operationeel resultaat van € 2 mln; de sluiting van tweetal locaties en transitie centrale ondersteuning leidt tot een negatief begrotingsresultaat van € 4 mln.

De begroting 2018 sluit met een positief operationeel resultaat van € 2 mln, wat in lijn is met 2017. Door sluiting van twee locaties en transitie van de centrale ondersteuning is de verwachting echter dat in 2018 een negatief resultaat zal worden gerealiseerd.

Het huisvestingsresultaat is in de begroting 2018 nog relatief hoog, door de lage kapitaallasten in termen van rente- en afschrijvingskosten in vergelijking met de vergoeding vanuit de normatieve huisvestingscomponent. Gelet op de verwachte investeringen die zullen plaatsvinden in de huisvesting, verwachten wij dat dit positieve huisvestingsresultaat op termijn sterk afneemt. Amstelring moet

Overige kerncijfers	2017	2016
Woonlocaties	1.761 cliënten	1.750 cliënten
Hulp bij Huishouden	112.243 uur	499.289 uur
Gehandicaptenzorg	25 cliënten	23 cliënten
Thuiszorg	685.945 uur	759.767 uren
Dagbesteding	103.136 dagdelen	124.111 dagdelen
DBC's	985 DBC's	940 DBC's
Aantal FTE (gemiddeld)	2.652	2.916
Ziekteverzuim	7,10%	6,50%

Risicomanagement

Amstelring kiest in de basis voor een risicomijdend profiel, maar biedt wel ruimte voor ondernemerschap en innovatie. De belangrijkste risico's en wijze van beheersing van deze risico's zijn:

Risico	Beheersing
Krapte op de arbeidsmarkt	Het op orde krijgen en houden van de formatie is een belangrijk aandachtspunt. Constante monitoring van de personele inzet door zowel de zorgteams, de RVE-managers als de HRM functionarissen speelt hierbij een belangrijke rol. Door middel van het interne uitzendbureau Flexira worden tekorten in formatie in de vorm van flexibele inzet overbrugt, waarbij het kwaliteitsniveau van de medewerkers is geborgd.
Kwaliteit van zorg	Monitoring van de kwaliteit van zorg is een constant aandachtsgebied. De kwaliteit van de zorg wordt gemonitord binnen de teams. Daarnaast vindt monitoring plaats op het aantal MIC meldingen, klachtenregistratie en cliënttevredenheidsonderzoeken. Zowel in 2017 als in 2018 is de formatie binnen de teams uitgebreid om verder te voldoen aan het kwaliteitskader. Door de interne controle afdeling wordt de naleving van de procedures getoetst.
Vastgoedrisico's	Amstelring heeft het strategisch vastgoedbeleid geactualiseerd en investeert de komende jaren in toekomstbestendige locaties. Door een gezonde mix tussen eigendomslocaties en huurlocaties zorgt Amstelring ervoor dat zij voldoende flexibel is in de vastgoedportefeuille en tijdig kan bijsturen op ontwikkelingen in de markt.
Duurzaam financieel gezond	Op dit moment is Amstelring financieel gezond. Door de afdelingen Business Control en Concern Control wordt de financiële ontwikkeling strikt gevolgd. Om ook op de langere termijn financieel gezond te blijven zal Amstelring inspanningen verlenen om de rendementen op zorgactiviteiten te verbeteren.

extra inspanningen verrichten om het rendement op zorgactiviteiten de komende jaren te verhogen, om zo in meerjarenperspectief financieel gezond te blijven.

Strakke sturing op verbetering rendement blijft onverminderd nodig

De druk op de tarieven daagt Amstelring uit om de toekomstige kostenstructuur te verlichten door te sturen op personele formatie en beloning. Zeker in de context van de toenemende druk op de omzet en marge, als gevolg van de transitie van de langdurige zorg. Het verlichten van de kostenstructuur is niet eenvoudig. Zowel vanuit de overheid (Zorgautoriteit, Inspectie, ministerie VWS) als financiers (zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten) wordt het zichtbaar voldoen aan kwaliteitsnormen en financiële normen steeds belangrijker. Dit is gegeven de landelijke ontwikkelingen begrijpelijk en verklaarbaar, maar kost desondanks veel tijd en legt extra druk op schaarse financiële zorgmiddelen.

Duurzaamheid van de exploitatie wordt negatief beïnvloed door de grootstedelijke problematiek: de kosten zijn hoger dan het landelijk gemiddelde.

Maatschappelijk ondernemen en verduurzaming locaties

Amstelring heeft als maatschappelijke organisatie een meerwaarde voor de samenleving door het bieden van waardevolle zorg voor cliënten door betrokken medewerkers tegen een betaalbare prijs. Dit doet Amstelring in samenwerking met onder andere gemeenten, financiers, cliënten- en vrijwilligersgroepen en andere aanbieders van welzijn en zorg.

In lijn met deze maatschappelijke functie is Amstelring gestart met het toekomstbestendig te maken en verder te verduurzamen van een aantal locaties. Doelstelling is om het energieverbruik te verminderen en tegelijkertijd het comfort en de veiligheid te verbeteren.

Brein in Werking: proefwonen na hersenschade

'Weer meedoen'

Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) vallen na revalidatie vaak in een gat. Ze zijn nog volop in rouw en missen de tools om met de nieuwe situatie om te gaan. Met Brein in Werking wil Nieuw Amstelrade een schakel toevoegen aan de zorg.

Lucas van Doorn was succesvol modellenmaker. Hij had plezier in het leven en zag zijn toekomst zonnig in. Niets duidde erop, dat een hersenbloeding zijn bestaan op zijn 59ste zo genadeloos zou doorkruisen. Tot hij zichzelf terugvond in het ziekenhuis. Hij kon niet meer praten, was verlamd aan de linkerkant, zag nog maar de helft. 'Ik voelde me opgesloten, eenzaam, ontrederd. Het leek alsof mijn leven voorbij was.'

Na revalidatie in Reade had Lucas zijn gezichtsveld goeddeels terug. Hij begon weer te spreken en kon met wat steun ook weer een beetje schrijven. Maar was hij klaar voor zijn nieuwe leven? Zeker niet. Hij stond, vond hij zelf, nog maar aan het schrale begin. De zorgprofessionals van Nieuw Amstelrade kennen de situatie maar al te goed. Zij zien al vele jaren hoe mensen na revalidatie vaak in een situatie van leegte en somberheid terecht komen. Heel gek is dat ook niet, want wat moet je met jezelf? Hoe accepteer je de warboel in je hoofd en dat nieuwe lichaam dat de baas over je geworden lijkt? En hoe vind je je weg terug naar zinvolle deelname aan het gezin en de maatschappij?

.....

'Hoe accepteer je de warboel in je hoofd en dat nieuwe lichaam dat de baas over je geworden lijkt?'

Intensieve begeleiding

Voor veel mensen met niet-aangeboren hersenletsel is er ook na de revalidatie nog ontzettend veel te winnen aan herstel en kwaliteit van leven. Alleen komt het hier vaak niet van, omdat de voorzieningen ontbreken. Nieuw Amstelrade wil hier iets aan doen en is, in nauwe samenwerking met Reade, in het project Brein in Werking gestapt. Drie woningen van De Veste op IJburg zijn nu trainingswoning waar cliënten zich na revalidatie oriënteren op de toekomst. Dat gebeurt met intensieve begeleiding van een GZ psycholoog, een casemanager, een ergotherapeut, fysiotherapeut en woonbegeleider. Het team werkt in een strak programma aan alle levensaspecten, van spreken, schrijven, bewegen en zelfverzorging tot koken, werken, uitgaan en intimiteit.

Spreken met komma's en punten

René ter Horst is als GZ-psycholoog verbonden aan de pilot. Inzicht in de ziekte is het eerste waaraan hij, samen met de cliënt en de familie, werkt. 'Pas als dit inzicht er is,' zegt hij, 'oefent de cliënt met strategieën. Heeft iemand bijvoorbeeld een kort lontje, dan leer je hem om via een time out even uit de situatie te stappen. Voor iemand met geheugenproblemen is het gebruik van een agenda heel belangrijk. Spreken met komma's en punten, mensen aankijken om contact te maken, al dat soort dingen moet je leren om weer goed te kunnen functioneren.'

Nils Terpstra is woonbegeleider voor Brein in Werking. Hij helpt cliënten bij dagelijkse activiteiten, zoals wassen, koken, administratie. Cliënten oefenen met strategieën die vooral de praktische zelfstandigheid vergroten. 'Van de rolstoel op de wc komen bijvoorbeeld, dat is zo'n beetje de basis van autonomie. Maar niets gaat meer automatisch. Rolstoel op de rem, ene



Lucas van Doorn met GZ-psycholoog René (links) en woonbegeleider Nils (rechts)

been omhoog, voetenklepje, andere been, klepje, broek, hand, steun, enzovoort. Al die handelingen moeten inslijpen en weer een tweede natuur worden, willen iemand succesvol zijn.'

Een keerpunt

Het uiteindelijke doel van Brein in Werking is dat mensen weer regie ervaren en trots zijn op wat zij betekenen. Lucas kan niet meer terug naar zijn werk in de reclame, maar voelt zich veel beter en durft weer te dromen. 'Een keerpunt,' zegt hij, 'was toen ik besepte dat ik ondanks mijn beperkingen nog best wat kon. Wat ik bedacht heb, is dat ik kinderverhalen ga schrijven. Een manier om me te uiten waarvoor ik aan één hand genoeg heb. Dat is wel het mooiste aan deze vorm van begeleiding. Je wordt gevoed om weer mee te doen.'

Brein in werking

Het proefwonen met intensieve begeleiding duurt maximaal twee jaar. Sommige cliënten zullen hierna terug naar huis kunnen, anderen blijken misschien beter af in een woonvorm met zorg op afroep. Nieuw Amstelrade beschikt over zorggelabelde woningen en kan deze zelf toewijzen.

Brein in Werking wil laten zien dat deze extra schakel in de zorg meerwaarde heeft voor de kwaliteit van leven van mensen met NAH. Op dit moment is financiering hiervoor nog niet in de wet geregeld. Brein in Werking liet zich inspireren op nieuwe woonvormen in Alkmaar en Doetinchem.

Amstelring leidt vanaf 2017 meer mensen op

Leren op het werk, hoe werkt dat?

Handen! Slimme handen! Ook bij Amstelring is het tekort aan goed-opgeleide krachten al jaren nijpend. In 2017 werd een flinke groep nieuwe medewerkers via opleidingen binnengehaald. Leren op het werk, hoe bevalt dat?

Sarah Overloon

'Je basis moet stabiel zijn'

Sarah Overloon (31) werkt op een groep voor mensen met dementie in Floriande. Als ze ochtenddienst heeft, zet ze bij binnenkomst meteen de waterkoker aan en kijkt ze in de laptop voor de laatste berichten en overdracht. Dan helpt ze de meest zelfstandige bewoners uit bed, zet ze het ontbijt klaar en haalt de mensen op die extra begeleiding nodig hebben. Van de dames die naar de kapper

gaan, wast ze de haren. Als iedereen aan het eten is, verzamelt ze snel de was en zet ze de wasmachine aan, met een schuin oog op de tafel. En zo gaat het door. Het linnen, het afval, de boodschappen. Het verschoneren, de koffie, een spelletje. Koken, eten, opruimen. Kleine gesprekjes en troost voor de mensen die treurig zijn. Contact met mantelzorgers, overleg, rapportage.

Sarah is ontspannen en oplettend tegelijk. Een oude rot in het vak, denk je, maar nee. Ze is nieuw. Sarah is een van de grote groep die in dienst van Amstelring wordt opgeleid tot verzorgende IG niveau 3. Drie dagen werken, een dag naar school. Normaal stromen elk jaar ongeveer dertig krachten langs deze route in, in 2017 waren dat er zestig.

De vacature kwam op het goede moment voor Sarah. 'Ik was er aan toe,' zegt ze. 'En dat moet ook. Je basis moet stabiel zijn en je moet er 100% voor willen gaan, anders kun je het vergeten. In het begin heb ik nog wel paniek gehad hoor. Dat je iemand naar de wc brengt en een doekje of een inco vergeet. Oei! Het is niet zo dat mensen in zo'n geval doen wat je graag zou willen. Methodisch werken is daarom het allerbelangrijkst. En dat is het mooie van de combinatie school en werk. Je kunt in de opleiding alles leren en je merkt meteen in de praktijk waar het goed voor is!'

Sarah: 'Methodisch werken is belangrijk'



Marit Bleumink

‘Volg je hart’

En welke route nam Marit Bleumink (33) naar Amstelring? Ze kwam via een afgeronde studie rechten! Marit had al wel interesse voor de zorg, maar het kwartje viel pas echt nadat haar vader ziek geworden was en ze vaak in het ziekenhuis moest zijn. Ze zag het geduld van de verpleegkundigen, hun doortastendheid, de manier waarop ze patiënten op hun gemak wisten te stellen. ‘Toen wist ik het,’ zegt ze, ‘dat wilde ik ook.’ Marit zit nu in haar tweede jaar HBO verpleegkunde, niveau 6. Binnenkort kan ze vijftien weken stage lopen op de revalidatieafdeling van Groenelaan. Daarnaast werkt ze onder andere als invalkracht op de pg-afdeling. Ouderenzorg heeft alles in zich, vindt ze. ‘Van patiëntencontact en medische dossiers tot regelwerk, planning en dergelijke. En het is dankbaar. Ik had eerlijk gezegd niet gedacht dat een pg-afdeling iets voor me zou zijn. Tot ik merkte wat je met mensen kunt delen, zelfs als hun hersenen niet goed meer werken. In de diepte van het geheugen zitten nog een hoop mooie verhalen.’

.....

‘Ouderenzorg heeft alles in zich. Van patiëntencontact en medische dossiers tot regelwerk, planning en dergelijke.’

Na haar ziekenhuisstages verwacht Marit met een specialisatie oncologie of cardiologie naar het zilveren kapitaal terug te keren. Wat ze mensen zou zeggen die aarzelen over een overstap naar de zorg? ‘Ik zou zeggen: als je er feeling voor hebt, volg je hart! Laat



Na haar rechtenstudie besepte Marit: ‘De zorg, dat wil ik ook’

je niet afschrikken door verhalen over hoge werkdruk. Het is doorwerken, maar je doet het altijd samen en vaak zijn er manieren om dingen toch weer handiger te doen. Het kan natuurlijk zijn dat de sleur toeslaat, dat is iets anders. Dan is het volgens mij tijd om verder te kijken of bij te scholen. Mijn ervaring is dat Amstelring daar echt voor open staat en persoonlijke groei alle ruimte geeft.’

Scholing bij Amstelring

In 2017 zijn zestig leerling-verzorgenden bij Amstelring gestart via de beroepsbegeleidende leerweg. Amstelring betaalt naast het salaris ook de kosten voor de opleiding. Praktijkopleiders onderhouden contact met de opleidingen en hebben invloed op de inhoud van de lesstof.

Behalve nieuwe, worden ook bestaande krachten aangemoedigd door te leren, bijvoorbeeld in trainingen waarvoor zij 15 à 20 keer naar school gaan, of door middel van interne scholing. Een belangrijk onderwerp is de zorg voor mensen met psychogeriatrische problemen die toenemend ook lichamelijke klachten ontwikkelen. Informatie over leren bij Amstelring: www.amstelring.nl/opleidingen-en-stages

Patrick Adriaans, voorzitter ondernemingsraad (OR)

Steeds meer sturing vanuit de zorg zelf

Medewerkers steeds meer zelf aan het roer. Dat was in 2017 dé grote ontwikkeling voor de ondernemingsraad. OR-voorzitter Patrick Adriaans is blij met de stappen die zijn gezet. Hij ziet veel enthousiasme en ideeën in de onderdeelcommissies.

Voor Patrick Adriaans was 2017 een uitzonderlijk goed jaar. Een jaar waarin ervaring en nieuw talent samenkwamen in een sfeer van brainstormen en bouwen. 'Ik zag een explosie van enthousiasme en nieuwe ideeën,' zegt hij, 'en de bereidheid ideeën ook van de grond te tillen. Bij de financiële commissie bijvoorbeeld. Die is op scholing geweest om cijfers inzichtelijker te presenteren, in tabellen en grafieken. Je merkt hoe goed dat werkt bij de onderbouwing van argumenten.' Prominent is de ontwikkeling om medezeggenschap te verplaatsen naar het uitvoerend niveau van de organisatie. Leunden de onderdeelcommissies, dus de lokale raden, voorheen nog erg op de kennis en ondersteuning van de ondernemingsraad, in de toekomst zullen zij beslissingen grotendeels zelf moeten nemen. Dat is efficiënter, is het idee, en betreft medewerkers meer bij het samenspel van inhoud en proces.

Sinds juni 2017 loopt een pilot in de wijkzorg, van oudsher het meest zelfstandige Amstelring onderdeel. In de pilot oefent de onderdeelcommissie alle bevoegdheden uit die de ondernemingsraad ook heeft. De leden van de commissie komen wekelijks bij elkaar en overleggen daarnaast geregeld met de manager. Patrick ziet de voordelen. 'Leden letten meer op het grotere belang en worden aangespoord om problemen van diverse kanten

te bekijken. Als er onvrede is, spreken ze dat gemakkelijker naar de manager uit dan ze anders zouden doen.' Wat onwennigheid ziet hij wel. 'Er is geen vangnet of toetsing meer vanuit de ondernemingsraad. Als de commissie een beslissing neemt, dan stáát die ook. Sommigen vinden dat eng. Weet ik wel genoeg, vragen ze zich af. Wat als het misgaat?' Meer scholing zou handig zijn, erkent OR-voorzitter Adriaans. 'Hiervoor is in het hele proces van zelfsturing door alle ontwikkelingen te weinig aandacht geweest. De invoering van het elektronisch cliëntdossier en veranderingen in de ondersteuning vragen veel energie. Daarnaast blijft het lastig de bezetting op orde te krijgen. Maar laten we focussen op het positieve. Er zijn nog nooit zoveel kansen geweest om ons eigen werk goed vorm te geven.'



Patrick Adriaans: 'Ik zag een explosie van enthousiasme'



Bruno La Rooij (links) en Ben Ziepzeerder (rechts) van de cliëntenraad

Bruno La Rooij en Ben Ziepzeerder, cliëntenraad

Voeten in de samenleving

Wat moet Amstelring wel en wat niet? Ben Ziepzeerder en Bruno La Rooij van de cliëntenraad vinden dat je als zorgorganisatie voeling moet houden met het hele maatschappelijke krachtenveld.

Ze waren tegen de afstoting van Hulp bij Huishouden begin 2017. Niet omdat het bedrijfstechnisch nou zo'n sterk onderdeel was. Maar omdat het Amstelring voet aan de grond gaf op het snijvlak van zorg en welzijn. 'De ouderen- en gehandicaptenzorg is een levend complex van krachten. Je hoeft niet per se in de lead te zijn,' zo vindt Ben Ziepzeerder, vice-voorzitter van de centrale cliëntenraad, 'maar je moet er toch wel voor zorgen dat je meetelt.'

'Met de Wijkzorg en de Thuisbegeleiding bijvoorbeeld,' vindt Bruno La Rooij, voorzitter van de cliëntenraad extramuraal. 'Want dan heb je het over een groep van meer dan 3000 cliënten, waarvan velen zo snel achteruitgaan dat thuis wonen niet meer verantwoord is. Wat doen we met dit gegeven? Twee miljard extra voor verpleeghuizen... hartstikke mooi, maar we missen nog een heel landschap tussen thuis en verpleeghuis. Laten we dat aan de grote investeerders over? En is de zorg hun grootste zorg?'

Voor de cliëntenraad van de thuiszorg was 2017 een vol jaar. Met de afronding van het HbH-dossier. De portfoliodiscussie die ook nu nog actueel is. Het overleg

over tarieven voor het vervoer van cliënten naar en van de dagopvang. De invoering van Omaha en het cliëntenportaal. Dat de cliënten over het algemeen tevreden waren, zoals uit een peiling bleek, gaf alle reden om trots te zijn. En het absolute hoogtepunt was de instuifdag voor thuiszorgcliënten, die medewerkers in Zandvoort hadden georganiseerd, gesteund door de cliëntenraad. Bussenvol, met rolstoelen en al, Willeke Alberti, het was één groot feest. 'Een dankbaar gegeven,' vindt Bruno. 'Zo simpel kan het zijn.'

Meedenken en -beslissen?

Clëntenraden vertegenwoordigen de belangen van cliënten. Ze werken samen met de managers en de Raad van Bestuur en hebben een belangrijke stem in bestedingen en beslissingen. Wilt u meedenken en meebeslissen? Heeft u ongeveer een dag per maand over voor cliënten van nu en van de toekomst? Meld u dan aan, de cliëntenraad kijkt naar u uit! Kijk op www.amstelring.nl/centrale-clientenraad



Thuisbegeleiding helpt mensen op de rails

‘Als mevrouw Nel niet was gekomen...’

Problemen achter de voordeur? Het kan verkeren. Soms hoeven er maar een paar dingen tegelijk mis te gaan en daar ga je. Thuisbegeleiders helpen mensen die er zelf niet meer uit komen. Zoals Romy.

Een jaar of zeven geleden zat Romy (niet haar echte naam) thuis tussen stapels ongeopende post. Ziek. Verlamd bijna, van de stress. Kleine betaalachterstanden waren met doorgedraaide incassokosten opgelopen tot serieuze schulden. Ze was haar werk kwijt en wist niet hoe aan geld te komen. Haar zoontje ging stuiiterend door het huis. En ze stond er helemaal alleen voor. ‘Hoe het met me ging?’ Romy denkt er eigenlijk liever niet aan terug. ‘Ik wilde voor de trein, echt waar. Als mevrouw Nel niet was gekomen...’

.....

‘Je komt achter de voordeur en ziet problemen meteen in hun context.’

Mevrouw Nel is Nel van Laar, een van de ongeveer 65 thuisbegeleiders in dienst van Amstelring. Ze heeft een lange geschiedenis in maatschappelijke hulpverlening. Toch blijven verhalen als van Romy haar raken. Die verhalen staan niet op zichzelf. Schulden, opvoedproblemen, verslaving, mishandeling, slechte gezondheid, eenzaamheid... het is aan de orde van de dag.

Vijf weken Suriname

De thuisbegeleiders begeleiden in totaal zo'n 550 cliënten. Ze werken vaak binnen een sociaal wijkteam, en natuurlijk vooral bij mensen thuis. ‘Wat je eerst doet,’ zegt Nel, ‘is samen puinruimen. Letterlijk ruimte maken, de post openen en ordenen, echt de basisdingen. Bij Romy was het vooral belangrijk overzicht te krijgen en inzicht te geven. Dit zijn je schulden. Dit komt





Thuisbegeleider Nel van Laar: 'Wat je eerst doet, is samen puinruimen'

erin. Dit gaat eruit. En zo kunnen we het aanpakken om je leven weer op orde te krijgen. Je zegt niet hoe het moet,' benadrukt Nel, 'maar laat vooral zien hoe het kan. Samen naar het UWV, samen naar de school, een spelletje met de kinderen, bellen met instanties. Een volgende keer kijk je wat iemand zelf kan. Je bevestigt wat goed gaat en geeft complimenten. Zo werk je steeds een stapje dichterbij de doelen toe. Het opperdoel van een thuisbegeleider is altijd om zichzelf zo overbodig mogelijk te maken.'

De begeleiding van Romy is al een tijdje geleden afgelopen. Romy belt Nel alleen af en toe nog om advies. Of haar doelen gehaald zijn? 'Wat heet!' Nel is oprecht trots op deze cliënt. Zij heeft niet alleen al haar schulden afbetaald. Ze heeft, met ongelooflijke discipline, ook kans gezien zoveel te sparen dat ze met de kinderen vijf weken naar Suriname kon. Het betekende: geen kleding voor zichzelf, geen lekkere dingen, niet naar de kapper. Alles voor haar twee kinderen. Beiden – zoon met adhd-medicatie – doen het prima. 'Mevrouw Nel heeft mijn leven gered,' zegt Romy.

Verlichting en structuur

'Het is een succesverhaal,' beaamt Nel, 'maar ook weer niet heel ongebruikelijk. Meestal lukt het wel om verlichting en structuur te brengen. Als cliënten eenmaal het

gevoel krijgen de regie over hun eigen leven te kunnen nemen, zijn ze meestal ook gemotiveerd de juiste keuzes te maken. Natuurlijk zijn er mensen bij wie dezelfde problemen weer terugkomen, omdat de motivatie kennelijk ontbreekt. Dan zakt de moed je wel eens in de schoenen. Maar nooit voor lang. De kracht van thuisbegeleiding,' denkt Nel, 'is dat je achter de voordeur komt en problemen meteen in hun context ziet. Vervuiling, armoede, eenzaamheid. Eén blik zegt meestal genoeg. Maar wat daarnaast absoluut een sleutelwoord is, is samenwerking. Met de cliënt, maar ook met het netwerk en alle hulpverlening om de cliënt heen.'

Manager Thuisbegeleiding Ilse de Vries ziet duidelijk de meerwaarde van de verbeterde samenwerking in de hulpverlening de laatste jaren. 'Burgers worden er beter door geholpen,' zegt ze, 'maar ook de hulpverlening zelf. Je leert van elkaar. Als het gaat om verslaving bijvoorbeeld, schulden, laaggeletterdheid, gemeentelijke regels, mogelijkheden in de wijk. Elke samenwerkingspartner brengt eigen expertise en vaardigheden in. Daardoor komt er via de teams weer nieuwe kennis in de diverse organisaties terug. Een mooie kruisbestuiving.'

De Weggeefkelder

Een mooi initiatief voor mensen met weinig geld: de Weggeefkelder. In de zusterflat van Vreugdehof aan De Klencke 111 in Amsterdam kunnen minima terecht om gratis spullen op te halen. Het gaat om tweedehands spullen in nette staat, die in elk huishouden nodig zijn, zoals pannen, meubels, witgoed en gordijnen. De Weggeefkelder is ingericht door thuisbegeleiders voor hun cliënten. Zij nodigen cliënten uit om spullen op te halen en om in de Weggeefkelder te komen helpen. Zie: www.amstelring.nl/weggeefkelder

Amstelring Thuisbegeleiding

Amstelring Thuisbegeleiding is er in Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, De Kwakel, Kudelstaart, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel, Uithoorn en Zuid Kennemerland. Meer informatie: www.amstelring.nl/thuisbegeleiding



Amstelring voert actiever beleid op vitaliteit

Voor wie werkt en mantelzorgt

Einde dienst, uniform uit en klaar? Was het maar zo overzichtelijk! Voor een groeiende groep zorgprofessionals wacht naast het werk ook de verzorging van een zieke naaste thuis. Dat gaat niet altijd goed, zo blijkt. Toch valt er vaak een mouw aan te passen.

Veel mensen praten er niet over. Zorgen voor je zieke of behoeftige partner, ouder, kind of buurvrouw... dat doe je toch gewoon! Huppekee, tanden op elkaar en door. 'Zo wordt er vaak gedacht,' zegt Co Beukema, 'vooral in de zorg. En het is juist dit type mens dat uiteindelijk in problemen komt. Het verantwoordelijke, plichtsgetrouwe, dappere type. In liefde en trouw worden grenzen overschreden, zeg ik weleens.'

Co Beukema werkt voor Mantelzorg & Meer, een kleine organisatie binnen Amstelring die mantelzorgers ondersteunt in de regio Amstelland-Meerlanden. Sinds najaar

2017 begeleidt Co Amstelring-medewerkers die overbelast zijn of dreigen te raken door de combinatie werk en mantelzorg thuis.

Jan Ravensbergen, interim-locatiemanager van De Drie Hoven en Jatopa, kreeg daar van dichtbij mee te maken. Een van zijn medewerkers viel langdurig uit nadat de zorg voor een chronisch zieke partner haar

.....

'Het is juist dit verantwoordelijke, plichtsgetrouwe, dappere type mens dat uiteindelijk in problemen komt.'

teveel geworden was. 'Ze vond het verschrikkelijk,' zegt Jan, 'maar voor haar gevoel kon het niet anders. Verantwoordelijkheid voor het werk trok aan de ene kant, de partner trok aan de andere kant. De partner won, en niemand was gelukkig.'

Vrijplaats

De hulp van Co Beukema betekende een doorbraak. Co ging met de medewerker in gesprek - over zorg, welzijn, wonen, werk en financiën - en zag langzaam de glans in haar ogen terugkeren. 'Ik rafel de problemen uit elkaar,' vertelt zij over het proces, 'en leg er, als een soort menukaart, de mogelijkheden naast. Woningaan-

Jong & Zorgend

Je denkt er niet gauw aan, maar ook tieners kunnen mantelzorger zijn en risico lopen om overbelast te raken. Dit bleek uit het onderzoek Jong & Zorgend dat Mantelzorg & Meer heeft uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer en Uithoorn. Uit gesprekken met ruim 70 jonge mantelzorgers kwam naar voren dat zij vaker problemen ervaren thuis en op school en minder tijd voor vrienden hebben dan leeftijdsgenoten die niet opgroeien met een ziek familielid. Suggesties voor ondersteuning die de groep zelf aandroeg was lotgenotencontact in WhatsApp-groepen, een goede website, een vertrouwenspersoon als achterwacht op school en laagdrempelige begeleiding in het gezin. Zie ook: www.jongenzorgend.nl



Co Beukema: 'Ik rafel de problemen uit elkaar'.
Rechts op de achtergrond: Jan Ravensbergen

passingen, gebruik van een regiotaxi, dagbesteding, inschakelen van familie of vrijwilligers, tijd voor sport en leuke dingen, aanpassing van het werkrooster. In het geval van deze medewerker bleek het laatste de oplossing. Door haar zorgverlof te spreiden en onbetaald zorgverlof op te nemen kon zij minder gaan werken, en met meer regelmaat. Dat was het helemaal. Wat een opluchting!

'Niet lang daarna is deze medewerker weer begonnen,' kijkt Jan Ravensbergen terug, 'tot vreugde van iedereen, inclusief haarzelf. Het was uiteindelijk maar een klein zetje dat nodig was, maar wel een cruciaal zetje. De crux,' denkt Jan, 'zit in de onafhankelijkheid en de aandachtigheid van iemand als Co. De bedrijfsarts en het bedrijfsmaatschappelijk werk luisteren ook, maar medewerkers hebben toch het gevoel dat zij door de werkgever worden gestuurd. Co biedt een vrijplaats. Zij luistert zonder oordeel. En het verdelen van problemen in diverse domeinen geeft grip, denk ik. Ineens zie je door de bomen weer het bos. Ik denk dat we nog veel van deze dienst gebruik zullen maken.'

Vitaliteitsbeleid voor medewerkers

Landelijk combineert naar schatting een op de zes werknemers het werk met mantelzorg. In de zorg is die verhouding een op de vier. Zorgprofs trekken de zorg aan, zo kun je concluderen. Maar moet dat? Aannames kunnen verandering in de weg zitten. 'Zij kunnen dat nou eenmaal beter,' zo wordt er gezegd. Of: 'Ze vinden dat toch fijn.' Lekker makkelijk!

John Horlings, HR-manager van Amstelring, gaat graag het gesprek over mantelzorgen aan. Wat betekent het eigenlijk om zowel op het werk als thuis zo voor mensen klaar te staan? Wat mag in redelijkheid van iemand worden gevraagd? En wat zijn de alternatieven? 'Door erover te praten,' zegt John, 'kunnen we hopelijk de taboes en patronen doorbreken.'

Voor medewerkers vanaf 45 jaar behoren tot een risicogroep, volgens John, doordat zij meer met zieke ouders en partners te maken krijgen en zelf door de jaren heen ook minder belastbaar worden. Voor Amstelring-medewerkers is met Mantelzorg & Meer een aanbod ontwikkeld om problemen zoveel mogelijk voor te zijn. Bijvoorbeeld met een training vitaliteit, de inzet van de mantelzorgmakelaar en afspraken over langdurig zorgverlof, thuiswerken of een flexibel rooster.



Werken in De Makroon

‘Ons hart ligt hier’

Het is alweer ruim twee jaar geleden dat De Makroon in gebruik genomen werd. De aanloop was spannend en tumultueus, en ook het wennen ging niet vanzelf. Hoe hebben de medewerkers de afgelopen periode ervaren? En hoe is het nu?

Drie rijzige glas-in-loodramen in een wand van de entree herinneren nog aan de oude tijd. Verpleeghuis Bernardus bestaat niet meer. Uit de zandkrater die het achterliet is De Makroon verrezen. Een eigentijdse appartementenblok rond een langwerpige binnenplaats. Amstelring huurt de eerste verdieping, voor 42 bewoners. Brede gangen met vrolijke muren en zacht licht. Ruime, frisse kamers. Uitzicht op Marnixstraat of Singelgracht. Een groot kantoor, stoere tafels, veel lila, het geluid van de tram.

Daitrie Barsati en Diana Meijn zijn eerst verantwoordelijk verzorgende op de afdeling Somatiek Plus en PG. Beiden zijn dol op de plek. ‘Echt waar,’ zegt Daitrie.

‘Toen ik terugkwam ging mijn hart tekeer. Ik dacht: hier hoor ik.’ Diana: ‘Dat had ik ook, precies hetzelfde. Ons hart ligt hier.’

Een beetje anarchie

Maar wat een toestanden evengoed, die eraan vooraf zijn gegaan. Beide vrouwen herinneren zich de verhuizing eind 2012 naar interimlocatie Groenhof als de dag van gisteren. Een parade van rollend vervoer langs 500 meter binnenstad, mensen met tassen en dozen op schoot, ogen vol vragen. Het was een heftige periode. Voor de bewoners, voor de zorg en voor de manager die flink wat moeilijke gesprekken te voeren kreeg.

Daitrie (links) en Diana (rechts) in De Makroon: ‘Alles is nieuw en fris’





.....

‘Op een gegeven moment zijn we ’s nachts stiekem met karretjes naar Groenehof gegaan om oude spullen op te halen.’

Daitrie en Diana behoorden tot de medewerkers die – bij nader inzien – terug konden keren naar De Makroon. Ze waren blij. Maar die eerste maanden van 2016... Diana: ‘De bedoeling was dat er een zorghotel zou komen voor 14 personen. Alleen was bij het ontwerp niet gerekend met al die bewoners van vroegere verpleegafdelingen die een terugkeergarantie hadden gekregen. Deze mensen hadden veel meer zorg, apparatuur en ruimte nodig dan was gepland.’

‘Het begin was een ramp,’ zegt Daitrie onomwonden. ‘Er waren geen po-spoelers, geen wasmachines, geen tilliften. We waren met te weinig en wisten niet waar we het zoeken moesten. Op een gegeven moment zijn we ’s nachts stiekem met karretjes naar Groenehof gegaan om oude spullen op te halen. Een beetje anarchie ja. Omdat het niet anders kon. Maar onze manager, Ingrid Schoemaker, bleek het prachtig te vinden.’

Fouten maken mag

‘Het was behelpen,’ kijkt Diana terug, ‘maar ik vond het ook bijzonder om iets nieuws op te bouwen. Zelfstandig

werken moesten we nog helemaal leren. Die roosters en bestellingen! De omgang met familie. Het is nog steeds wennen hoor. Maar Ingrid steunt ons met alles. “Hup, niet bang zijn,” zegt ze, “gewoon doen!” Fouten maken mag. En we kunnen altijd met haar praten.’ Daitrie heeft het aangedurfd een opleiding te starten voor niveau 4, een investering die past bij de nieuwe zelfstandigheid. Zo heeft de zware tijd die achter haar ligt haar zeker ook iets moois gebracht. Of ze terug zou willen naar Bernardus als ze kon? Een gewetensvraag. ‘Wat we nog steeds een beetje missen is een receptie, een winkeltje en een restaurant. Dat vinden veel bewoners ook. Een voordeel is dan weer wel dat mantelzorgers zich meer aangespoord voelen mensen mee naar buiten te nemen. Het heeft allemaal twee kanten. In ieder geval is alles nieuw en fris, is de zorg op orde en zijn onze cliënten blij met ons. Dat is voor nu het belangrijkste.’

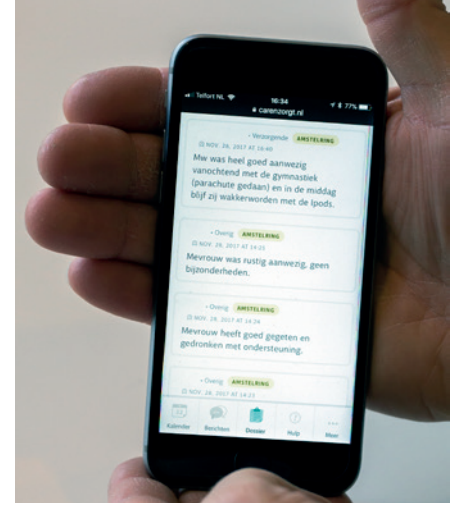
De Makroon

De Makroon is ontworpen door architect Pi de Bruijn van Architecten Cie. Naast de Koekjesbrug en tegenover De Krakeling bevindt De Makroon zich in goed (koekjes)gezelschap. In het ontwerp is gezocht naar aansluiting op het karakter van zowel de oude binnenstad als de 19de-eeuwse stadsuitleg. Zie ook: www.amstelring.nl/makroon



Nieuwe vorm van zorgcommunicatie werkt prima

Caren: de digitale assistent



Hoe communiceer je als mantelzorger met de verzorgenden en andersom? Op sommige locaties is geëxperimenteerd met het digitale platform Caren. De reacties zijn lovend. Co Hilster: 'Ik kon in Italië van dag tot dag volgen hoe het met mijn moeder was.'

De moeder van Co Hilster is in december 2017 overleden. Voor die tijd woonde zij in een appartement van Het Schouw. Co wilde graag op de hoogte blijven. 'Er bestond al een soort mailgroep waarin informatie werd gedeeld,' vertelt hij, 'maar de functie daarvan was beperkt.'

Dat is anders bij Caren, een gratis te gebruiken website voor iedereen die zorg krijgt of geeft. Het Schouw is een van de locaties die met het platform experimenteert en er inmiddels ook de zorgdossiers aan heeft gekoppeld. Mantelzorgers kunnen namens hun naaste een account aanmaken of aanhaken op de pagina van de professionele zorg. Alle gekoppelde leden kunnen berichten plaatsen en op elkaar reageren.

'Het mooie van Caren,' vindt Co Hilster, 'is dat het de formele en informele zorg verbindt en alle relevante zorginformatie in één keer ontsluit. Vroeger moest je als mantelzorger vragen naar bijzonderheden, nu kun je waar en

wanneer je wilt inloggen om te zien wat er gebeurt of om iets te vragen. Ik las op vakantie in Italië op mijn mobiel hoe het met mijn moeder ging. Hoe haar dag was geweest, wat ze had gegeten en gedronken, bloeddruk, gewicht, afspraken... alsof ik erbij was. Heel prettig.' Ann Barclay, destijds contactverzorgende van mevrouw Hilster, is ook enthousiast. 'De familie kan het zorgplan inzien en op afstand accorderen, dat gaat veel makkelijker dan voorheen. Je hebt meer regie, doordat je berichten kunt plaatsen en beantwoorden wanneer het gelegen komt. Zelf antwoord ik vrijwel altijd meteen,' zegt Ann, 'ook als het druk is. Dat doe ik met liefde. Ik denk dat dit vertrouwen en geborgenheid geeft naar de familie toe.'

Co Hilster legt uit hoe het digitale platform Caren werkt



Co Hilster is lid van de cliëntenraad van Het Schouw (ook gebleven na het overlijden van zijn moeder). Zijn speerpunten zijn: verantwoord werken, oog voor de stille behoeften van de cliënt en blik op het grotere belang van Amstelring voor de zorg. Co werkt als arbeidsdeskundige.



Bewoner van Eijkenhove in Hoofddorp

Klachten: kans voor verbetering

Klachten vormen een kans voor verbetering. Doel van klachtopvang is herstel van de relatie tussen klager en beklagde, 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.

Cliëntvertrouwenspersoon

Klachten kunnen het best worden afgehandeld op het niveau waar zij zijn ontstaan. Een klager kan daarnaast een klacht indienen bij de Raad van Bestuur, maar ook contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersonen (cvp's) die een cliënt of naasten kunnen ondersteunen bij het vinden van de juiste weg, ondersteunen bij het formuleren van de klacht of een geschil voorleggen aan een geschillencommissie.

De klachtenregeling van Amstelring is ingericht conform de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor het voorleggen van geschillen, in gevallen waarin een klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht, dan wel indien de klacht niet tijdig wordt afgehandeld, is Amstelring aangesloten bij De Geschillencommissie in Den Haag.

Voor wat betreft BOPZ-klachten is Amstelring per 1 januari 2017 aangesloten bij de klachtencommissie GGZ Amsterdam.

In 2017 werden bij de Raad van Bestuur 13 klachten ingediend. De meeste van deze klachten konden na

beoordeling en gesprekken hierover worden opgelost. In 1 geval legde een cliënt van Nieuw Amstelrade een geschil voor aan de Geschillencommissie, die de cliënt in het gelijk stelde.

Het aantal klachten dat via de CVP's werd ingediend nam in 2017 verder af. Dat hing mede samen met het afscheid nemen van de Hulp bij het Huishouden, maar ook met het eerder oppakken van klachten in de zelf-organiserende teams.

Het beeld van de klachten wijzigde niet. De klachten gingen onder anderen over de personele bezetting, onheuse bejegening, niet altijd de afgesproken verzorging krijgen, weinig activiteiten voor de bewoners, het zoekraken van persoonlijke bezittingen en overlast voor bewoners veroorzaakt door gedragsproblemen bij een medebewoner. Cliënten geven verder aan dat zij het prettig zouden vinden als er meer tijd en aandacht komt voor persoonlijke problematiek zowel intramuraal als in de thuissituatie.

Soms wordt er zo hard gewerkt om het werk te organiseren en af te krijgen dat er geen tijd is voor de mens achter de cliënt met al haar of zijn zorgen, angsten en onzekerheden.

In 2017 is besloten de gehele CVP-functie extern te beleggen, mede met het oog op de onafhankelijke positie van de vertrouwenspersonen. Amstelring besloot hiervoor het LSR in te schakelen.

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 voldoet aan de WNT.

Raad van Bestuur		
Naam	Functie	Nevenfunctie
I.E. Borghuis (Inge)	Lid per 1-2-2012	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenaar Inge Borghuis Advies (niet actief) • Voorzitter bestuur Stichting OMAHA System (onbezoldigd) • Lid RvT J.P. van de Bentstichting (bezoldigd) • Lid kerngroep Zorg thuis ActiZ (onbezoldigd) • Lid Ambassadeurs tegen armoede bij de Gemeente Amsterdam (onbezoldigd)
E.J. Hisgen (Eric)	Voorzitter per 1-4-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuur Regio Plus (onbezoldigd) • Lid (secretaris) bestuur SIGRA (onbezoldigd) • Lid Adviesraad Strategy Summit 'HR Transformatie Zorg' vanaf okt. 17 (onbezoldigd) • Lid bestuur GeNeRo (onbezoldigd)
I. van der Klei RA (Ivo)	Lid per 1-3-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvT Stichting Libertas in Leiden. Tevens vice- voorzitter en lid audit commissie (bezoldigd) • Lid Raad van Commissarissen Woonschakel. Tevens voorzitter auditcommissie (bezoldigd) • Bestuurslid en penningmeester van Stichting Digitale Snelweg Kennemerland (SDSK) (onbezoldigd) • Bestuurslid Connect4Care (onbezoldigd) • Voorzitter programmaraad in de regio Kennemerland (onbezoldigd) • DGA Argilla beheer BV en Sanitas Novum Academy BV (advies en opleidingsbureau). Beide BV's zijn slapend.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht telde eind 2017 vijf leden. De heer Overhage trad na het volmaken van zijn laatste termijn af per 1 september 2017. Per 31 december 2017 trad ook mevrouw De Rooij af vanwege haar benoeming tot hoogleraar Ouderengeneeskunde in Groningen. In 2018 worden nieuwe leden geworven.

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, vastgoed

en juridisch. 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 (waarin ook een delegatie van de cliëntenraad participeert) en de Remuneratiecommissie. Een delegatie van de Raad is twee maal per jaar aanwezig bij het overleg van Raad van Bestuur en Ondernemingsraad. De Raad of een deel ervan legt meerdere werkbezoeken af aan teams of locaties. Het eerste uur van

Raad van Toezicht			
Naam	Lid vanaf	Functie	Nevenfunctie
Mevr. A.C.S. Atzema	06-08-2014 Herbenoembaar	Vice-voorzitter Lid commissie K&V en lid remuneratie- commissie	<ul style="list-style-type: none"> • Coach bij Anky Atzema coaching (hoofdfunctie) • Lid RvT bij Junis Kinderopvang • Lid van de Begeleidingscommissie Radio Medische zorg van de KNRM • Lid RvT WoonZorgcentra Haaglanden (v.a. 1/9)
Drs. J.J.A.H. Klein Breteler	06-10-2011 Herbenoemd 7/4/15, niet herbenoembaar	Voorzitter Lid remuneratie- commissie	<ul style="list-style-type: none"> • 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 REA Bisdom Rotterdam • Vz RvC Bouwmaatschappij Weboma, Wateringen • Bestuurslid G.A. Poelje Academie, Naaldwijk • Vz. Stichting Studenten Gezondheidszorg, Delft
L. Lombaers	01-03-2016 Herbenoembaar	Lid audit- commissie	<ul style="list-style-type: none"> • Interim-manager Algemene Bestuursdienst van de Rijksoverheid • Nevenfunctie: bestuurslid stichting Stijns
Mr. Ing. C. Overhage	30-01-2009 tot 01-09-2017	Lid	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Overhage Consultancy (ZZP) • Voorzitter RvB STEDO
Mevr. Prof. dr. S.E.J.A. de Rooij	01-01-2012 Herbenoemd in 2016	Lid commissie K&V	<ul style="list-style-type: none"> • Hoofd Universitair Centrum Ouderengeneeskunde UMCG • Voorzitter Stichting Effectieve Ouderenzorg • Lid Kwaliteitsraad Zorginstituut
F.S.A. Verhoef	17-09-2013 Herbenoemd in 2017	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

de reguliere vergaderingen vindt altijd plaats zonder de 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 zijn eigen functioneren. Deze evaluatie wordt deels bijgewoond door het bestuur. Uit deze evaluatie blijkt dat er een open sfeer is waarbij goed wordt samengewerkt en de Raad van Toezicht zijn eigen rol kan blijven invullen; vooral die van toezichthouder, klankbord en werkgever. Ook heeft de Raad zijn steun uitgesproken voor de ingezette koers. Die steun is voor bestuur, managers en medewerkers van groot belang.

In 2017 besprak de Raad van Toezicht onder meer de volgende onderwerpen:

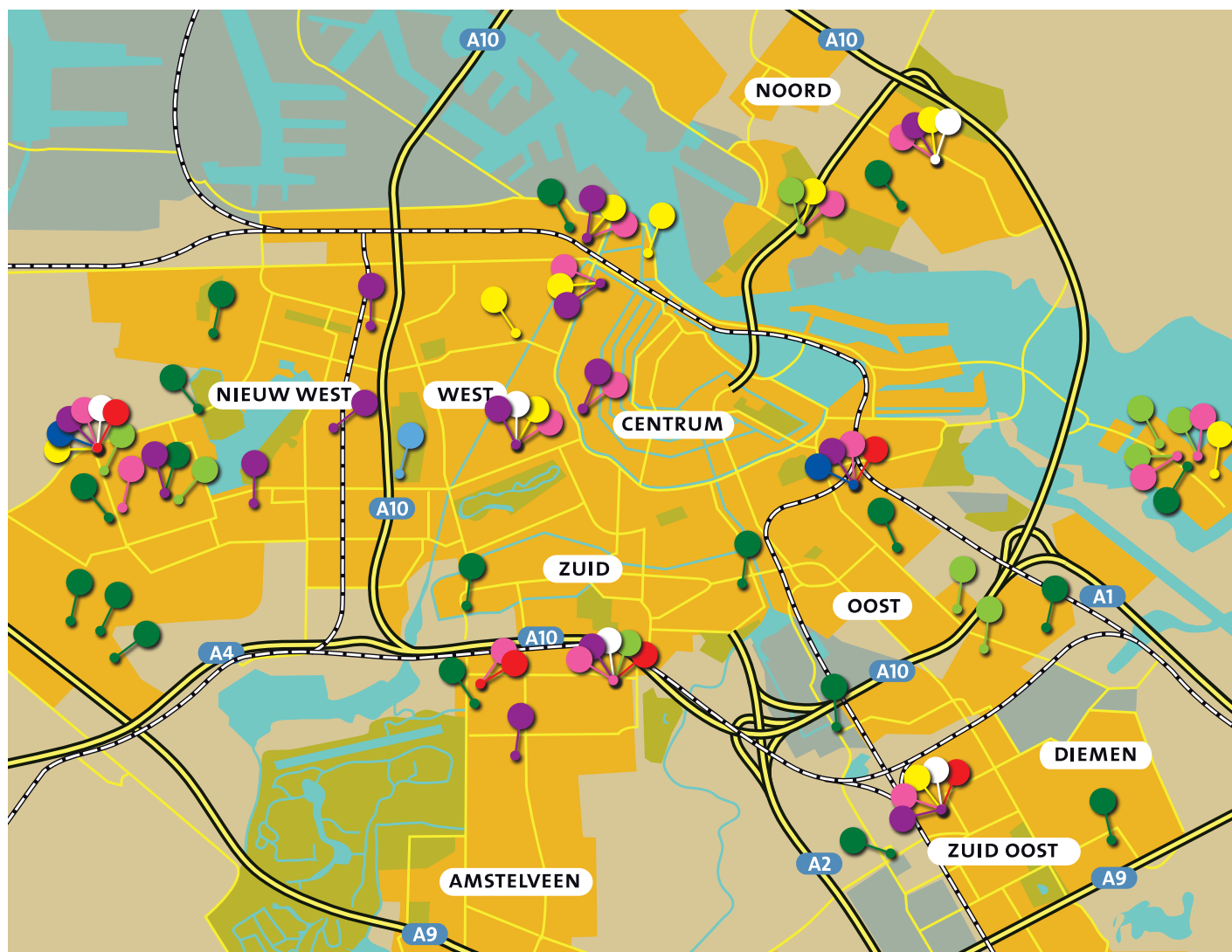
- Kwaliteitsbeleid
- Inspectiezaken
- Visie en Koers Amstelring
- Jaarrekening 2016
- Management Letter
- Maandrapportages
- Governance
- Ziekteverzuim
- WNT-indeling en remuneratie
- Begroting 2018
- Overdracht HbH

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 afspraken over de informatievoorziening vastgelegd. Het Informatieprotocol bevat afspraken over aard en frequentie van de informatieverstrekking van Raad van Bestuur aan de Raad van Toezicht.







Amstelring

Amsterdam



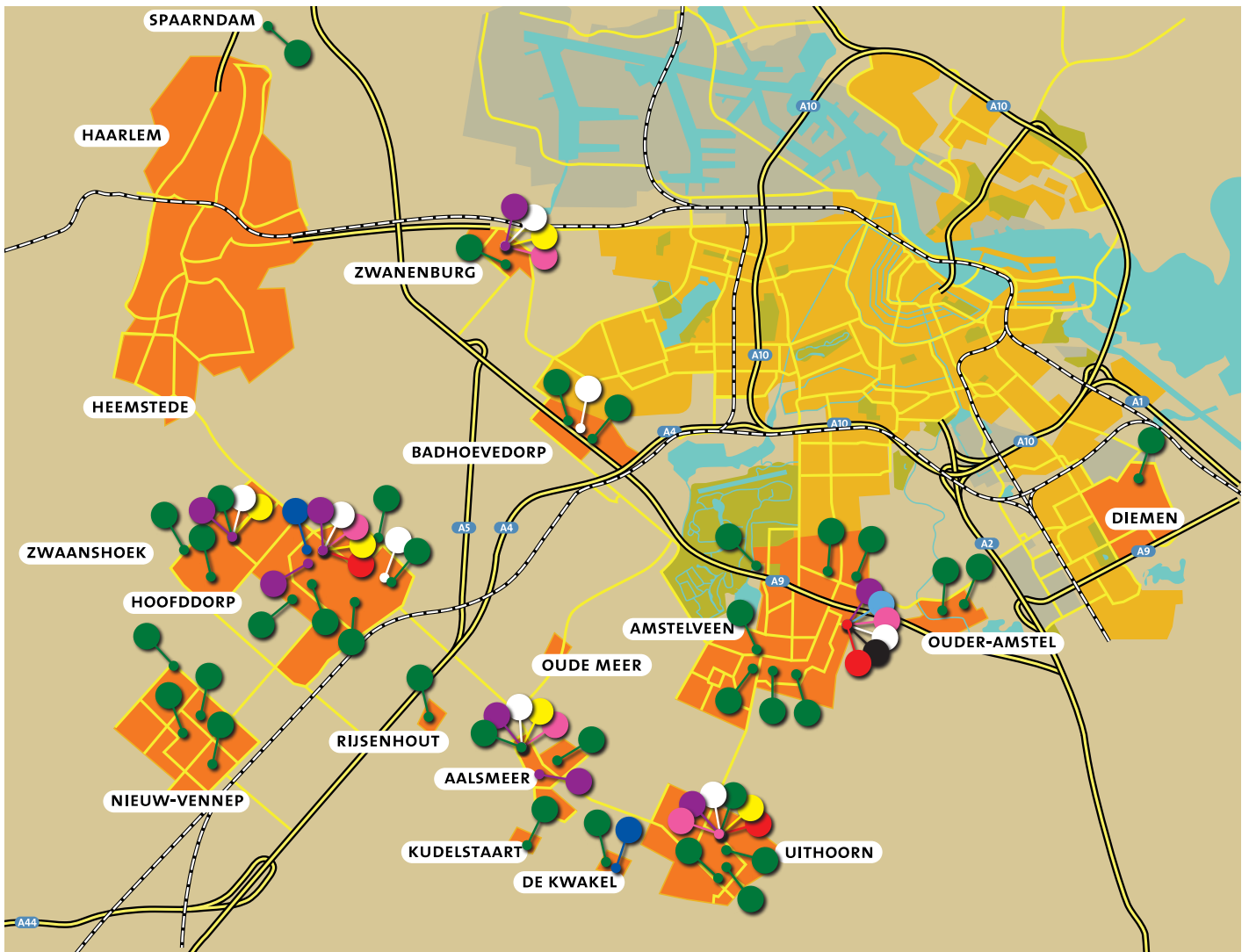
Legenda (per 1 mei 2018)

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





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







Kijk voor meer informatie op www.amstelring.nl

Amstelland/De Meerlanden



Legenda (per 1 mei 2018)

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

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

Kijk voor meer informatie op www.amstelring.nl



Grote dank aan iedereen die zich met veel enthousiasme, geduld en liefde inzet voor kwetsbare mensen die hulp nodig hebben.

