



▶ Jaarmagazine Amstelring 2018

# De mensen van Amstelring



*Veel dank aan bewoners en medewerkers die zich lieten fotograferen voor dit magazine.  
Op de voor- en achterkant ziet u portretten van bewoners van Amstelring-verpleeghuizen  
in Amsterdam en Amstelland.*

Amstelring Jaarmagazine 2018 is uitgegeven door:  
Stichting Amstelring Groep  
Adres: Amstelring, Saaftingestraat 8, 1069 BW Amsterdam  
Postadres: Amstelring, 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](http://www.amstelring.nl) | [www.werkenbijamstelring.nl](http://www.werkenbijamstelring.nl) | [www.amstelringwijkzorg.nl](http://www.amstelringwijkzorg.nl) |  
[www.amstelringledenservice.nl](http://www.amstelringledenservice.nl) | [www.nieuwamstelrade.nl](http://www.nieuwamstelrade.nl) | [www.mantelzorgenmeer.nl](http://www.mantelzorgenmeer.nl)  
Tekst: Yvonne van Osch, Ronald Rademaker  
Redactie: Antonette Bergmans, Ronald Rademaker  
Foto's: Lionne Hietberg  
Ontwerp & Druk: Aranea Grafimedia, Zaandam

© Stichting Amstelring Groep, Amsterdam, mei 2019

# Voorwoord

*Amstelring kwam in 2018 in een volgende fase. Stonden de afgelopen jaren in het teken van opbouw en het toekomstbestendig maken van Amstelring, in 2018 werden stappen gezet naar vernieuwing van gebouwen, moderne verpleeg- en hulpmiddelen en investeringen in kwaliteit en innovatie.*

*Raad van Bestuur Amstelring: Ivo van der Klei, Eric Hisgen en Inge Borghuis (vlnr).*

We zien steeds meer uitdagingen in de zorgsector die veroorzaakt worden door de krapte op de arbeidsmarkt. In 2018 werkte Amstelring aan het versterken van de organisatie: het aantrekken, behouden en scholen van medewerkers. Amstelring organiseerde drukbezochte en inspirerende verpleegkundige conferenties en FLOW-dagen voor medewerkers en gaf veel aandacht aan opleidingen en (bij)scholing en de werkomgeving en werkomstandigheden voor medewerkers. Amstelring werkte samen in de keten aan het opzetten van een aanmeldportaal voor huisartsen die tijdelijk verblijf zoeken voor thuiswonende ouderen.

Drie nieuwe leden kwamen de Raad van Toezicht versterken, na het vertrek van een aantal leden. Hans Klein Breteler neemt in 2019 na het volmaken van twee termijnen als voorzitter en lid Raad van Toezicht afscheid van Amstelring, net als Eric Hisgen, die sinds voorjaar 2014 voorzitter Raad van Bestuur is.

In 2018 en 2019 wordt een inhaalslag gemaakt met het onderhoud van gebouwen en innovatie en is er weer extra ruimte om te investeren in kwaliteit; zowel in materiaal en gebouwen als in mensen. Er zijn weer mogelijkheden om naast het dagelijks noodzakelijke werk ook voor cliënten en medewerkers leuke en nuttige projecten op te pakken en activiteiten te organiseren. We zien dit terug in een steeds hogere waardering op bijvoorbeeld Zorgkaart Nederland.

Heel 2018 werkten wij aan een herontwerp van (ondersteunende) processen in het kader van de transitie van de ondersteuning. De medewerkers in ons primair proces moeten zo goed mogelijk worden ondersteund en ontlast door een slank, doelmatig servicecentrum

en met slimme technologie. In de eerste helft van het jaar konden medewerkers in de ondersteuning kiezen voor een vrijwillige vertrekregeling of voor meedoen aan het proces van matching naar de nieuwe functies bij het Integraal Serviceteam Amstelring en in de concernstaf. Na wateroverlast op het hoofdkantoor is besloten om niet meer naar het oude hoofdkantoor terug te keren. Deze gedwongen verhuizing naar onder meer locaties Groenelaan (ISA) en Leo Polak leidde tot een versnelling in het proces van het weghalen van de schotten tussen afdelingen en teams in de ondersteuning en versterkte zo de onderlinge samenwerking.

Naast goede ondersteuning, pleit Amstelring in het kader van het zoveel mogelijk geld en tijd besteden aan zorg, ook voor terugdringing van administratieve lasten. Hoewel dit hoog op de agenda staat van politiek en zorgbestuurders, merken wij dat telkens weer nieuwe administratieve verplichtingen worden opgelegd.

Wij proberen deze administratieve verplichtingen zoveel als mogelijk weg te houden bij onze zorgmedewerkers. Want onze mensen maken Amstelring en zij zijn ons belangrijkste kapitaal. We staan immers voor goede liefdevolle zorg, leuk werk en financieel gezond!

Amsterdam, mei 2019

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

## ▷ Bestuurder en toezichthouder

# In de groove

*Na jaren van trouwe dienst nemen ze dit jaar afscheid, bestuurder Eric Hisgen en toezichthouder Hans Klein Breteler. Met wat hartzeeer, maar zeker niet ontevreden. Het is het juiste moment. Eric Hisgen: 'We zitten in de groove.'*

*Groove?* Ja. Wat niet iedereen van Eric weet: hij is eigenlijk muzikant. Vanaf zijn twaalfde trad hij als drummer op in diverse Haagse rockformaties. Strakke jeans, glanzend haar, een stevig funky repertoire. Had je precies het juiste ritme te pakken, dan bleven de mensen op de dansvloer staan. Dat bedoelt hij. Amstelring staat op de dansvloer. De kunst is het ritme vast te houden. Een beetje seks en drugs en rock-'n-roll was het toen trouwens wel, bekend hij. 'Ik had als drummer nooit de mooiste meisjes, maar wel vaak de meest interessante!'

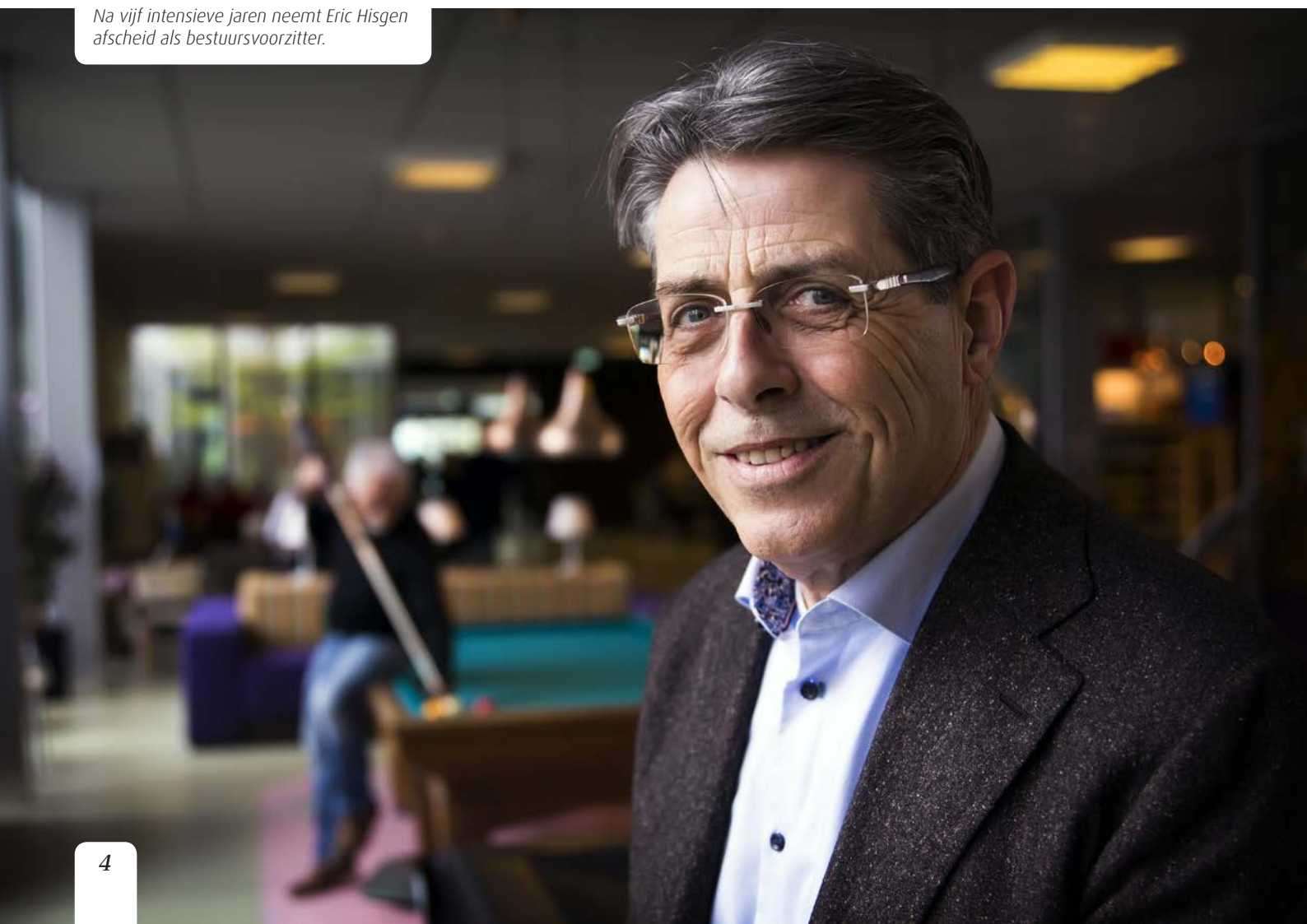
Eric startte zijn professionele carrière in 1973, op de speelgoed-afdeling van de Bijenkorf. De LEGO en Märklin-treinen moeten daar over de toonbank zijn gevlogen. Van goedkope verkooptrucs hield hij echter niet. 'Het meeste buikpijn had ik als mensen na de Sinterklaas teleurgesteld terugkwamen omdat iets het niet deed.'

▷ *'Ik had als drummer nooit de mooiste meisjes, maar wel vaak de meest interessante!'*

### **Veiligheid**

Klantgerichtheid, verkopen, de maat slaan. De parallel loopt door tot hier en verder. Amstelring leerde Eric's wervende charme kennen in 2014, toen hij voorzitter werd van de Raad van Bestuur. Het waren niet de kalmste jaren in de geschiedenis van de ouderenzorg. Stelselherziening, afbraak van verzorgingshuizen, ontslagen, onzekerheid. 'Wie hier toen al werkte, weet er alles van. We moesten het met circa 60 miljoen euro en 900 mensen minder doen.'

*Na vijf intensieve jaren neemt Eric Hisgen afscheid als bestuursvoorzitter.*



Nu zijn tweede termijn erop zit, zet Hans Klein Breteler nog vrolijk een aantal andere bestuursfuncties voort. Eric kiest deze periode van relatieve rust om zijn loopbaan in het prepensioen een zwaai te geven. Hij wil met zijn vrouw naar Salamanca lopen. En hij wil terug in de muziek!

Hoe leid je dat in goede banen? Met rekken, strekken, praten, sussen, rekenen, lobbyen en bouwen, weet ook Hans Klein Breteler, die als voorzitter van de Raad van Toezicht op iets grotere afstand betrokken was. Hij zag de enorme rol die Eric heeft gehad in het managen van de crisis. Naast Inge Borghuis, de vrouw van de inhoud. En Ivo van der Klei, de man van de cijfers. Een dreamteam, vindt Hans. 'Het allerbelangrijkste is dat een gevoel van veiligheid is teruggekomen. Je ziet dat mensen weer trots durven te zijn op Amstelring.'

### Gouden Gids

Hans Klein Breteler is al sinds 1973 actief in de politiek en het zorgdomein. Een deftige Haagse heer met een warm hart en een scherp oog voor processen. In 2009 werd hij interim-directeur van het oude Amstelring, dat toen in nood verkeerde. Het is met enige verbazing dat hij terugdenkt aan de laag van directeuren tussen het bestuur en de locatiemanagers. 'Ze deden wat ze moesten, maar de structuur werkte verlamd. De kleinste kwesties reisden soms door de hele organisatie en bleven dan nóg ergens liggen. Op een van de locaties stond een kapotte lift bijna een week stil, mensen werden er radeloos van. "En als jij het nou mocht oplossen," vroeg ik een medewerker. "Dan zou ik meteen de Gouden Gids pakken," zei zij.' Eigenaarschap. Het toverwoord van deze tijd. Meer verantwoordelijkheid in de uitvoering. En meer ruimte om te handelen. Het oude Amstelring schreeuwde erom.

▷ *'Er komt een generatie ouderen aan die veel beter voor zichzelf heeft leren zorgen.'*



*Hans Klein Breteler zwaait af als voorzitter van de Raad van Toezicht.*

### Nieuwe generatie

Er is in tien jaar tijd een hoop gebeurd. Een dieptepunt voor Eric, naast de ontslagen van 2014 en 2015, was de commotie rond twee Amstelring-locaties die in 2016 in het vizier van de Inspectie kwamen. 'Er was zeker iets aan de hand,' erkent hij, 'maar het tumult dat in de media ontstond! Mensen belden op: "Is mijn moeder nog wel veilig?" Dat verdienden we niet.'

Hoe gepassioneerd je ook werkt en vooruitziet, weten beiden, er hapert altijd wel weer wat. Toch zijn ze optimistisch. Behalve op instroom zal de komende tijd veel meer op behoud van mensen worden ingezet. En op technologie die hen kan helpen. Maar daarnaast, zo geven beiden aan, verandert de populatie die de zorg bepaalt. 'Er komt een generatie ouderen aan die veel beter voor zichzelf heeft leren zorgen. Zij zullen veel meer de regie nemen. Over hun leven. De gewenste ondersteuning. En de dood. Een deel van de zorg zoals die nu bestaat, zal met de tijd vrijwel zeker verdwijnen.'

# De Indische woongroep in Jatopa

## Helemaal senang



*Elly T. (rechts op de foto) woont in een van de vier 'huisjes' van Jatopa in Amsterdam West. Met andere mensen van vooral Javaanse afkomst. Ze voelt zich er lekker. Het allerbelangrijkste, vindt zij: samen zijn, samen koken, lekker eten. Selamat makan!*

De gedeelde roots geven geen garantie op diepzinnige gesprekken, merkt ze. Maar moet je zien wat er gebeurt als 's middags de trassie in de pan gaat en tropische geuren de gangen vullen. Het Indische hart springt open! O vaderland, o *tempo doeloe*. Mevrouw T. woont sinds een jaar in Jatopa omdat ze vanwege de ziekte van Parkinson niet meer makkelijk beweegt. Ze werd in 1940 in Jakarta geboren, op Java, in wat toen nog Nederlands-Indië was. Haar vader kwam van het Molukse eiland Ambon, hij vocht voor het Koninklijk Nederlands-Indisch Leger (KNIL). Van de Japanse bezetting en de onafhankelijkheidsstrijd weet ze weinig meer. 'We leefden in een kamp, sliepen met twee gezinnen samen in een klaslokaal. Op de grond, zonder matras, dat was normaal. We waren kinderen en dachten alleen aan spelen.'

### Rijst met ei

In 1970 liet de volwassen Elly de groene sawa's achter zich. Nederland zat net als nu dringend om mensen voor de zorg verlegen. Ze ging met een hele groep jongens en meiden. 'We

werden ondergebracht in een Osdorpse flat. Alles was vreemd en spannend. Sommigen van ons konden nog niet eens koken. Die aten regelmatig alleen rijst met ei. Voor de Hollanders waren wij natuurlijk ook anders. Je hoorde wel eens vervelende opmerkingen. Vooral van mannen die in Indonesië hadden gevochten. "Meneer," zei ik dan, "ik ben hier om u te helpen." Je keek wel uit om een grote mond te hebben.'

Veel vrienden en collega's van toen ziet Elly T. nog altijd. Tilly is een van haar trouwste vriendinnen. Samen houden ze de herinnering aan het vaderland levend. Tilly: 'Wat ik nog altijd mis zijn de geuren van de bloemen en de vruchten. Elk jaar zien we uit naar de *pasar malam*, de Indische markt. Als je binnenkomt dan ruik je het al. Zo lekker!'

Jatopa is gevestigd in een modern gebouw aan de Jan Tooropstraat in Amsterdam. Op de onderste woonlagen zijn vier woonunits met ieder zes ruime appartementen ingericht speciaal voor mensen met Aziatische wortels. Bewoners doen veel samen. Behalve het eten versterken Indonesische kunst en muziek het thuisgevoel. Soms worden verhalen uit het vaderland gedeeld. Een ruime houten veranda vol wajangpoppen geeft uitzicht op een mooie, groene binnentuin.

# 'Jullie eten toch wel gezellig mee?'

*Samen koken en samen eten. Iets heel simpels, maar wat een impact kan het hebben! Vooral voor mensen met dementie.*

Eten dat pruttelt op het vuur voedt meer dan de maag alleen. Dat merkt Rob Gielen bijna elke dag. 'Geuren en geluiden brengen herinneringen met zich mee. Je ziet mensen opleven, ze krijgen meer trek. Zelfs bij de bewoners die niet veel meer meekrijgen, zie je dat gebeuren. "Oh lekker, stamppot!" hoor je ze ineens roepen. En: "Jullie eten toch wel gezellig mee?" Met elkaar aan tafel zitten is het toppunt van huiselijkheid.' Rob werkt samen met zijn collega Maira Tjappa als vaste persoonlijke woonbegeleider in team 5 van het Leo Polak, verpleeghuis in Amsterdam Nieuw-West. In beide 'huisjes' aan weerszijden van de kleurige gang wordt dagelijks vers gekookt. Eens in de week worden de boodschappen gedaan. 'We overleggen met bewoners wat er op het menu komt,' zegt Maira. 'Vaak Hollandse pot. Aardappelen, groente, vlees. Voor de avond is stamppot favoriet, voor de middag pannenkoeken. Maar vanavond maak ik toevallig roti met kip.'

## **Klein beetje rust**

Roti, daar horen aardappelen bij. En die moeten geschild! De grote hobby van mevrouw De Groot. Haar hoofd mag haperen, haar handen weten alles nog. De bintjes vliegen als vogels tussen haar vingers door. Nog even ontpitten, en hoppakee. 'Ze zou voor een heel weeshuis kunnen schillen,' zegt Rob.

Hij en Maira genieten mee van de sfeer die door het koken ontstaat. De afleiding zorgt voor een klein beetje rust in een dag vol begeleiden, poetsen, praten en sussen. Wel zijn ze blij dat de regels voor hygiëne bij voedselbereiding soepeler zijn geworden (zie kader). Rob: 'Voorheen moesten we veel meer noteren en controleren. In plaats daarvan krijgen we nu elk jaar een training over voedselveiligheid.' 'Heel nuttig,' vindt ook Maira, 'want je moet bij ouderen extra voorzichtig zijn met eten. Dat mensen darmproblemen krijgen is wel het laatste dat je wilt. Eten dat overblijft, geven we de volgende dag in gepureerde vorm aan bewoners die moeilijk eten. Wat dan nog overblijft gaat weg. Het mooiste is natuurlijk als alles op gaat. En dat gebeurt regelmatig!'



*Rob Gielen en Maira Tjappa: 'Met elkaar aan tafel zitten is het toppunt van huiselijkheid.'*

Voor professionele voedselbereiding gelden de uitgebreide hygiëneregels bekend als HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Maar in kleinschalige woonvormen, zo heeft de overheid erkend, is het koken met minder regels beter af. Deze regels zijn sinds medio 2016 vastgelegd in de 'verhelderde hygiëncode'.

# 'Wees zuinig op stagiaires!'



*Ouderen krijgen steeds meer en ook steeds complexere zorg aan huis. Het is dus buffelen voor de wijkzorgteams. Soms is de vraag nog maar nauwelijks bij te benen. Team De Posthoorn ziet wel kansen voor verbetering. Een greep uit hun tips en observaties.*

*Mariëlle van Dijk (links) en Loes van Bommel van wijkteam De Posthoorn, dat loopt als een trein.*

De wijkzorg is veranderd. Naast steunkousen, oogdruppels, wasbeurten en medicijnverstrekking is er steeds meer sprake van complexe zorg. Bij de verzorging van wonden bijvoorbeeld, het aanleggen van infusen, stoma's, katheters en pompen. Of casemanagement, het coördineren van zorg en hulptroepen. De goedgevoerde wijkzuster die nog wel eens een afwasje deed, is nu een zorgzame en tegelijkertijd kritische professional. Mariëlle van Dijk en Loes van Bommel passen perfect in dat profiel. Warm en zakelijk tegelijk. Hun Uithoornse team loopt als een trein, maar wel door de keuzes die ze maken. Hun belangrijkste adviezen aan de sector:

## 1. Zet in op volledige informatie

'Om goed te kunnen plannen,' zegt Loes, 'is het handig als je ongeveer weet welke zorgvraag er gaat komen. Maar huisartsen en ziekenhuizen, onze belangrijkste verwijzers, hebben vaak andere dingen aan hun hoofd dan ons van volledige informatie te voorzien. Dan lees je bijvoorbeeld dat er één keer per dag een stoma moet worden gewisseld en blijkt het om vijf keer per dag zorgverlening te gaan. Als de wijkzorg maar eenmaal in beeld is, denken ze, dan gaat de rest vanzelf. Er is dus nog wel wat te doen in die communicatie.'

## 2. Talenten maximaal benutten

Mariëlle: 'In 2015 is met zorgverzekeraars één tarief voor onze diensten afgesproken, dus ongeacht of het om steunkousen of palliatieve zorg zou gaan. Iedereen moet alles kunnen, was het idee. Toch denken wij dat specialisatie binnen het team nodig is om gemotiveerd te blijven. Bij ons heeft iedereen naast de algemene taken min of meer een eigen taak, wat trouwens ook het idee van zelfsturing is. Ik vind casemanagement bijvoorbeeld interessant, Loes begeleidt graag leerlingen en stagiaires. Zo worden onze talenten maximaal benut. Je merkt dat ook aan de sfeer als je hier binnenkomt. Wij hebben niet veel moeite om nieuwe collega's aan te trekken.'

▷ *'Bij ons heeft iedereen naast de algemene taken, min of meer een eigen taak, wat trouwens ook het idee van zelfsturing is.'*



### 3. Maak onderscheid in laag- en hoogcomplexere zorg

Loes: 'De hele extramurale zorg zou volgens ons onderscheid moeten maken tussen laag- en hoogcomplexere zorg. Wij hebben opleidingsniveau 3, 4 en 5 in huis. Dat betekent dat we een breed scala aan verpleegtechnische handelingen kunnen bieden, wat handig is als iemand dit tijdelijk nodig heeft, bijvoorbeeld na een oncologische behandeling. Als het daarentegen langdurig om alleen oogdruppels en wasbeurten gaat, is het zonde om dit tegen het dure tarief te doen dat wij hebben afgesproken. Krijgen wij de vraag hiernaar, dan verwijzen we liever door naar een zorgaanbieder die persoonlijke begeleiding in het pakket heeft en goedkoper is. Daarmee houden wij ook onze handen vrij voor de complexere zorg. Het lukt zo wel, maar efficiënter zou het zijn in een eerder stadium voor te sorteren.'

### 4. Wees zuinig op stagiaires

'Nieuwe vormen van ondersteuning zullen wel moeten,' zegt Loes, 'want beroepskrachten worden steeds schaarser. Ook om die reden investeren wij veel in de begeleiding van leerlingen en stagiaires. Op sommige andere plekken zien we dit wel eens misgaan. Er worden zelfs stagiaires in hun eentje op pad gestuurd! Die schrikken zich soms rot van wat ze tegenkomen. Doodzonde, want dan ben je ze kwijt voor de zorg. Als we één hartenkreet naar zorgcollega's mogen uiten: wees zuinig op stagiaires!'

### 5. Begrenzing van het werk

Mariëlle: "Kom op, je kunt toch best een broodje smeren. Die paar minuten..." Ook zo iets. De wijkzorg die overal goed voor is. Nou weet je, het is niet een kwestie van kunnen of willen. De enige professionele vraag is of het medisch nut heeft wat je doet. Als een broodje smeren nodig is om te zorgen dat mensen hun medicijnen nemen of dat ze überhaupt eten, wat bij dementie vaak een probleem is, dan doe je het, anders niet. Zelfredzaamheid blijft het streven. Als cliënten op zondag zichzelf kunnen douchen maar door de week niet... dan moet er een belletje gaan rinkelen. Misschien helpt een beugel aan de muur in dit geval? Vaak kom je met elektronische ondersteuning, een maaltijdservice of wat hulp van de burens een heel eind.'

▷ *'Als cliënten op zondag zichzelf kunnen douchen maar door de week niet... dan moet er een belletje gaan rinkelen.'*

Mariëlle en Loes prijzen zichzelf gelukkig. Ze werken in een ambitieus team, realiseren zij zich, waarin ieder optimaal tot zijn of haar recht komt. Misschien kun je dat niet van alle teams verwachten. Meer mixen en kennis delen zou nog wel eens een idee kunnen zijn. Amstelring Wijkzorg heeft bijna 60 teams in Amsterdam en Amstelland, dus mogelijkheden genoeg, zou je zeggen. Verder vinden ze dat hun werkgever er geweldig uitspringt in de sector, ook als het gaat om scholing, innovatie en een visie op de zorg van morgen. Wat hun belangrijkste reden is om Amstelring Wijkzorg trouw te blijven? Eenstemmig: 'Dat kwaliteit altijd voorop staat.'



▷ Innovatie en onderzoek

# Blik op de toekomst

*Menselijke warmte blijft het belangrijkste, zeker in de ouderenzorg. Toch is gebruik van vernieuwende kennis en technologie onmisbaar voor de zorg aan senioren van morgen. Welke lijn volgt Amstelring in innovatie?*

Blik op de toekomst, dat is de lijn, volle kracht vooruit. Stilstaan is geen optie, want de groep ouderen die zorg nodig heeft, groeit een stuk harder dan de groep die deze geeft. Met het gezonde verstand is ook de technologie al vaak te hulp geschoten. Als je bedenkt wat een relatief simpele verrijking als de tillift, de baxterrol of het digitale zorgdossier betekend heeft voor de mensen die in de zorg werken... Het jaar 2018 was een glansrijk jaar voor Amstelring wat digitalisering betreft: zorgmedewerkers kregen een Chromebook, er kwam pijlsnelle wifi via de glasvezel en een flink aantal administratieve pakketten werd samengevoegd achter één digitale ingang. Ook webinars, trainingen, vlogs en de nieuwe Zorgtechnotheek maken deel uit van de digitale snoepwinkel die door ICT-manager Yoanette den Boer werd uitgebreid en opgepoetst. Alles om handiger te werken, kennis te delen en het enthousiasme voor het werk te vergroten.

▷ Ook webinars, trainingen, vlogs en de nieuwe Zorgtechnotheek maken deel uit van de digitale snoepwinkel.

## Wetenschap en praktijk

Vernieuwing kent vele wegen. Vaak ontstaan praktische oplossingen onder de handen van zorgmedewerkers zelf. Denk aan iets als een lijstje van 10 do's en don'ts voor bezoekers, op de deur van de pg-afdeling, zoals gezien in Het Schouw. Voor overstijgende vraagstukken is wetenschappelijk onderzoek nodig. Amstelring is met 23 andere zorgorganisaties in de regio aangesloten bij het Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) van het VUmc. Dit netwerk probeert wetenschap en praktijk zo dicht mogelijk bij elkaar te brengen. Welk onderzoek

*Yoanette den Boer, die de digitale snoepwinkel van Amstelring flink heeft uitgebreid.*





Vanusa Baroni Caramel doet promotieonderzoek naar het effect van muziektherapie op mensen met dementie.

kan bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en wat is hiervoor nodig? Ook binnen Amstelring zelf is er een wetenschapscommissie die zich met deze vraag bezighoudt. De commissie beoordeelt onder andere aanvragen voor onderzoek op eigen locaties.

### Urineweginfecties

‘Bij die beoordeling kijken we vooral naar haalbaarheid en meerwaarde,’ zegt voorzitter van de commissie Walter Hanssen, die als geriatrie-fysiotherapeut in het Leo Polak werkt. ‘Hoe vaak komt een probleem voor? Hoeveel tijd vraagt het onderzoek van medewerkers? Hoe belastend is deelname voor de patiëntgroep? En wat kan het onderzoek opleveren voor de kwaliteit van de zorgverlening, de kwaliteit van leven van de patiënt en/of voor de wetenschap?’ Een van de onderzoeken die onlangs is gestart, is naar het voorschrijf-beleid bij urineweginfecties. Het doel is te weten welke medicijnen worden voorgeschreven en hoe de mix zich verhoudt tot de landelijke richtlijnen. Vervolgonderzoek zou kunnen gaan over de effecten van die medicijnen en de vraag of de richtlijnen nog actueel zijn.

### Iets nieuws

‘Al zijn de effecten van onderzoek niet altijd meteen te zien,’ zegt Walter, ‘het levert vrijwel altijd nieuwe inzichten op. Lastig blijft telkens wel de vraag: hoe gebruiken we die nieuwe inzichten in het werk? Zo is er vanuit de VU onderzoek gedaan naar onbegrepen gedrag van bewoners op pg-afdelingen. Uit de resultaten is een compleet lespakket ontwikkeld. Een arts en een verpleegkundige worden twee uur per week vrijgesteld om dit pakket te introduceren op hun eigen afdeling. Het pad is gebaand, zou je zeggen, niets staat implementatie in de weg. En toch is de belangstelling in eerste instantie minimaal. Mensen zijn gewend aan hun eigen manier van werken, ze ervaren tijdsdruk, iets nieuws wordt als extra belastend gevoeld. Zelfs als het juist bedoeld is om lucht te geven. Het duurt langer dan je hoopt om mensen te overtuigen.’

▷ *‘Mensen zijn gewend aan hun eigen manier van werken, ze ervaren tijdsdruk, iets nieuws wordt als extra belastend gevoeld.’*

### Muziek en brein

De wetenschap kan wel wat ambassadeurs gebruiken. Vanusa Baroni Caramel is er zo een, en niet alleen vanwege haar prikkelende naam. De arts-ouderengeneeskunde van Vreugdehof is onlangs promotieonderzoek gestart naar het effect van muziektherapie op mensen met dementie. Muziek opent de deur naar de ziel, is haar overtuiging. ‘Bij Amstelring kennen we de unieke situatie dat er al tien muziektherapeuten in dienst zijn,’ zegt ze, ‘maar de hele ouderenzorg zou muziek kunnen gebruiken als middel om contact te maken. Met mijn onderzoek hoop ik een wetenschappelijke basis te bieden voor een bredere erkenning van het vak.’

De komende jaren zal Vanusa op acht verschillende Amstelring-locaties tachtig ouderen volgen. Veertig van hen krijgen individuele muziektherapie, de andere veertig, de controlegroep, een andere individuele therapie. Een van Vanusa’s promotoren is Erik Scherder, de energieke zestiger die regelmatig in de media opduikt met zijn mobiele brein. Wat niet iedereen weet: hoogleraar Scherder startte zijn beroemde studies naar veroudering van de hersenen in de oude Amstelringlocatie Sint Jacob. Wat hij ontdekte over de invloed van bewegen op de hersenen, gedrag, slaapritme en humeur behoort inmiddels tot het abc van de ouderenzorg.

# Feiten & cijfers

## Kerncijfers Stichting Amstelring Groep

Bedragen in € mln	2018	2017	2016
Bedrijfsopbrengsten	211,5	209,3	239,7
Bedrijfskosten	209,9	208,9	226,2
Resultaat	1,1	0,4	13,5
Eigen vermogen	38,6	37,4	37,0
Solvabiliteit	45,4%	42,6%	33,6%
Budget ratio	18,3%	17,9%	15,4%
Resultaat in % van opbrengsten	0,5%	0,2%	5,6%
Operationeel resultaat in % van opbrengsten	1,1%	0,5%	0,2%

In 2018 verbeterde de financiële positie door een positief jaarresultaat van € 1,1 mln. Hierdoor nam het eigen vermogen verder toe tot € 38,6 mln. Het genormaliseerde resultaat over 2018 (het jaarrekeningresultaat geschoond voor incidentele baten en lasten) bedraagt € 2,2 mln positief en nam toe ten opzichte van voorgaande jaren. Dit geeft aan dat het operationele resultaat van Amstelring is verbeterd. Het huidige rendement (operationeel resultaat in percentage van de opbrengsten) is 1,0%. Doel is om dit rendement te verbeteren naar een jaarlijks financieel gezond resultaat van 2%.

## Financiële trends Amstelring

### Aanvullende kwaliteitsmiddelen WLZ zijn ingezet

In 2018 zette Amstelring kwaliteitsmiddelen in voor verbetering van de kwaliteit. Deze bestaan voor € 5 mln uit structurele en voor nog eens € 5 mln uit incidentele middelen. Deze incidentele middelen zijn in 2017 ontvangen, maar zijn vooral in 2018 ingezet. Met deze middelen zijn extra medewerkers ingezet om de kwaliteit verder te verbeteren.

Iedere locatie stelde een plan op met een beschrijving van de uit te voeren acties om eind 2021 te voldoen aan de normen uit het kwaliteitskader. Op het gebied van deskundigheid van medewerkers voldoet Amstelring op dit moment grotendeels aan de normen van het kwaliteitskader. Om permanente aanwezigheid van medewerkers te realiseren en aandacht voor cliënten te vergroten wordt in de komende periode verder geïnvesteerd in aanvullende inzet van medewerkers. Om dit te kunnen realiseren is de krapte op de arbeidsmarkt een belangrijk aandachtspunt.

Naast de investering in uitbreiding van het aantal medewerkers wordt via investeringen in slimme ICT oplossingen ook de kwaliteit van zorg vergroot.

### Uitwerking strategisch huisvestingsplan en investeringen in huisvesting

Nieuwe cliënten hebben een zwaardere zorgvraag en verblijven korter in de intramurale locaties ten opzichte van enkele jaren geleden. Om deze zorg duurzaam te kunnen leveren moeten zorg en huisvesting aansluiten bij de veranderende behoefte van cliënten. Hiertoe heeft Amstelring strategische kaders gedefinieerd waarlangs zij de geschiktheid van haar huisvesting toetst. Aan de hand daarvan is het strategisch vastgoedplan uitgewerkt.

Dit leidde ertoe dat in 2018 twee kleinschalige locaties zijn gesloten en is gestart met de afbouw van locatie De Drie Hoven. Deze zal naar verwachting in het vierde kwartaal 2019 worden gesloten. Oriëntatie op de vervanging van dit capaciteitsverlies vindt plaats, maar heeft nog niet geleid tot een nieuwe locatie.

Investeringen in andere bestaande locaties zullen in de komende jaren worden uitgevoerd om de huisvesting aan te laten sluiten op de huidige behoefte van cliënten.

### Transitie ondersteunende diensten

Om de interne ondersteuning optimaal aan te sluiten op de behoeften van de zorgmedewerkers en cliënten is gedurende 2018 een transitie bij de ondersteunende diensten gestart. Het Integraal Serviceteam Amstelring (ISA) en de Concernstaf zijn gevormd. Het ISA ondersteunt de zorgteams en de locaties, de Raad van Bestuur wordt ondersteund door de Concernstaf.

De ondersteunende processen worden herijkt. Door slimmer organiseren en digitalisering kan naar verwachting de personele omvang van de centrale ondersteuning verder worden afgebouwd. Deze transitie en het herontwerp lopen door in 2019.

## 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 2019: positief operationeel resultaat van € 2,4 mln

De begroting 2019 sluit met een positief operationeel resultaat van € 2,4 mln, een toename ten opzichte van 2018. Door het effect van sluiting van twee locaties wordt naar verwachting in 2019 een negatief resultaat gerealiseerd.

Het huisvestingsresultaat is in de begroting 2019 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 op termijn moeten plaatsvinden in de huisvesting, verwachten wij dat dit positieve huisvestingsresultaat op termijn sterk zal afnemen. Amstelring zal extra inspanningen moeten verrichten om het rendement op zorgactiviteiten de komende jaren te verhogen om zo in meerjarenperspectief financieel gezond te blijven.

## 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 worden als volgt gezien:

Risico	Beheersing
Krapte arbeidsmarkt	Zorgdragen voor het houden van de huidige formatie en realiseren van een verdere uitbreiding 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 blijft 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 komende jaren in toekomstbestendige locaties. Door een gezonde mix tussen eigendoms- 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.

Overige kerncijfers	2018	2017
Woonlocaties ouderenzorg	1.740 plaatsen	1.736 plaatsen
Woonlocaties gehandicaptenzorg	25 cliënten	25 cliënten
Aantal cliënten woonlocaties	3.066 cliënten	3.188 cliënten
Hulp bij huishouden	16.634 uur	112.243 uur
Thuiszorg	631.345 uur	685.945 uur
Dagbesteding	90.911 dagdelen	103.136 dagdelen
DBC's	941 DBC's	985 DBC's
Aantal FTE (gemiddeld)	2.584	2.652
Ziekteverzuim	6,60%	7,10%

## Maatschappelijk ondernemen

Amstelring is onderdeel van de samenleving en als maatschappelijke organisatie draagt Amstelring bij aan 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.



De rockband repeteert: dagbesteding voor nieuwe ouderen.

# Warm welkom, zachte landing



*Waar vinden we nieuwe medewerkers, en hoe? Op die vragen is bij Amstelring jarenlang gefocust. Dat moest ook wel, maar toch: instroom is slechts één ding. Dat mensen blijven is net zo belangrijk. Wat is daarvoor nodig?*

*Zij-instromer Petra Baars:  
'Als je er oog voor hebt, zie je hoe kostbaar alles is.'*

Keihard is erop ingezet, de afgelopen jaren, om nieuwe medewerkers aan te trekken. Uit allerlei groepen, op allerlei manieren. Nu wordt het wel tijd, erkent het bestuur, om te zorgen dat mensen niet alleen komen, maar ook blijven. Want in heel het grootstedelijke gebied houdt elk jaar een op de zes medewerkers het voor gezien, ook bij Amstelring. De helft van hen zegt zelfs de hele zorg vaarwel. Alle investeringen voor niets!

## De voordeur

Yvette Gorter werkt sinds dit jaar voor Amstelring als programmamanager instroom en behoud van personeel. Vinden en binden hebben veel met elkaar te maken, vindt zij. 'Het is een misverstand dat je de voordeur maar zo wijd mogelijk open moet zetten om goede krachten te krijgen. Een goed begin is het halve werk. De eerste vraag moet zijn: pas jij bij de zorg? En de tweede: pas jij bij onze organisatie, en pas je in dit team? Het klinkt heel

simpel, maar het gebeurt nog vaak genoeg dat mensen geen idee hebben waar ze aan beginnen. Er zijn leerlingen die na drie weken alweer stoppen. Dat is zo teleurstellend voor collega's, dat moeten we echt zien te voorkomen.'

▷ *'De eerste vraag moet zijn: pas jij bij de zorg? En de tweede: pas jij bij onze organisatie, en: pas je in dit team?'*

'Geopperd is in de toekomst sollicitanten eerst mee te laten lopen met een zorgteam, maar het probleem is juist dat zorgteams vaak te druk zijn voor extra begeleiding. Misschien zoeken we het straks in speciale begeleiders of een soort oefenafdeling.'



## FLOWdagen

In februari 2018 organiseerde Amstelring zogenaamde FLOW-dagen in Amsterdam en Hoofddorp. FLOW staat voor Fascineren, Leren, Ontmoeten en Waarderen. Op het programma stonden workshops, lezingen, muziekoptredens en lekker eten. Een mooie mix van ontspanning, verdieping en inspiratie, als eerbetoon aan alle trouwe krachten die elke dag weer energie aan bedden en voordeuren staan. Ook in 2019 komen er weer FLOWdagen.

## Kracht

Goede werving en selectie dus, en dan? Yvette sprak groepen medewerkers over hun ervaringen en wat ze eventueel misten. Om je op je plek te voelen, zo kwam naar voren, is behalve goede begeleiding vooral duidelijkheid belangrijk. Dat je weet wat mogelijk is en je de kans krijgt jezelf te ontwikkelen. Warm welkom, zachte landing, werd het credo.

Bij Amstelring staan de stoplichten hiervoor al een tijd op groen, heeft Yvette gemerkt. Of het nu gaat om hulp bij huisvesting, coaching, opleiding of training. Niet alles kan, maar de lijn is duidelijk: als het meerwaarde heeft en haalbaar is, dan gaan we zorgen dat het gebeurt. Linksom of rechtsom, nu meteen, of later. Je voelt de kracht van die koers ook naar buiten toe, vindt ze. Kijk naar die posters van Amstelring overal in de stad en op social media. Hier zijn we, is de boodschap. En we zijn trots op wat we doen! Het straalt ervan af.

## Kostbaar

Zij-instromer Petra Baars (52) is een van die trotse nieuwe krachten. En haar levensverhaal is een van de vele die kleur geeft aan de zorg, zoals het motto van de wervingscampagne luidt. Petra woonde twaalf jaar met haar gezin in Kenia en werkte daar met gehandicapte kinderen en paarden. Terug thuis besloot ze in te stappen voor de opleiding verzorgende ig. Drie dagen werken, een dag naar school.

Ze werkt op de pg-afdeling in Rozenholm, een woonzorgcentrum in Aalsmeer, en ze vindt het prachtig. Petra: 'Je ziet mensen in hun laatste levensfase. Mijn uitdaging is een ingang te vinden om hun kleine wereldje binnen te komen. Als je er oog voor hebt, zie je hoe kostbaar alles is. Elk moment is er één.'

## Niet sjarren!

Petra adviseert ook: kennismaking met de praktijk vóór de start van de opleiding. In haar groep is bijna een derde alweer afgehaakt, door privé-omstandigheden, maar ook door verkeerde verwachtingen. Sommigen beseften niet hoe zwaar het werk lichamelijk zou zijn. Zelf moet Petra daar trouwens op gezette tijden door collega's aan herinnerd worden. 'Niet sjarren!' hoort ze dan.

Typisch de kracht van een goed team, denkt zij. Dat je elkaar aanvult en de ruimte geeft, maar ook een beetje op elkaar past. Iemand als zij neemt geduld en levenswijsheid mee. Een ander levendigheid en frisse ideeën, de volgende organisatietalent, en weer een ander rust, stabiliteit of overredingskracht. Talenten vinden, maar ook tot bloei brengen en matchen, dat is een van de belangrijkste doelen van Amstelring het komende jaar.

## Landelijke PAR-dag

Sinds 2017 heeft Amstelring een PAR, een professionele adviesraad. Daarin zijn niet alleen zorgmedewerkers, maar ook artsen, specialisten en paramedici vertegenwoordigd. Gezamenlijk adviseren zij de raad van bestuur over medisch-inhoudelijke en zorgtechnische zaken. Hoe zet je zo'n PAR succesvol in? Amstelring gaat op zoek naar antwoorden en organiseert dit jaar een landelijke PAR-dag.



*Aardappelen schillen: de grote hobby van mevrouw De Groot, bewoonster in verpleeghuis Leo Polak in Amsterdam Nieuw-West.*

▷ Aanmeldportaal, zorgbemiddeling, eerstelijnsverblijf

# Welkom bij de wegenwacht van de ouderenzorg

Aline Koning (links) en Sandra Klein Nagelvoort van Zorgbemiddeling en het Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg.



*Huisartsen in en rond Amsterdam konden in 2018 opgelucht ademhalen. Voor crisisplaatsing van ouderen hoeven zij voortaan nog maar één nummer te draaien. Dat van het Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg. En daar is het altijd spitsuur.*



Oortje in, vingers aan de toetsen, ogen op het scherm. Luisteren, vragen, en schakelen, steeds maar weer van hier naar elders. 'Is die plek nog vrij? Super! Dan sturen we meneer nu naar je toe.' Topsport is het eerste woord dat bij je opkomt als je het achtkoppige team zorgbemiddelaars van Amstelring ziet op hun kantoor in Amstelveen. Hun werk is onder andere het beheren van de wachtlijsten. Voor wie bovenaan de wachtlijst staat, wordt de verhuizing in overleg met huisarts, familie en wijkzorg in gang gezet. Daarnaast is echter steeds vaker sprake van een ongeplande situatie. Crisis. Iemand is bijvoorbeeld gevallen in huis. Een partner is overleden en degene die achterblijft weet zich geen raad. De politie is gebeld omdat iemand in pyjama over straat gaat. Het zijn de huisartsen die met deze cliënten te maken krijgen. Er moet iets gebeuren, weten ze. Dit kan zo niet langer. En dan? 'Dan bellen ze ons,' zegt zorgbemiddelaar Sandra Klein Nagelvoort. 'We zijn nog net geen 112. Zolang het niet levensbedreigend is, zijn wij voor deze ouderen de partij.'

### Groot reservoir

Welkom bij de wegenwacht van de ouderenzorg. Het is daar nu nóg beter geregeld. Huisartsen konden al enkele jaren voor spoedaanmeldingen dag en nacht bij Amstelring terecht. Wat nieuw is sinds de zomer van 2018, is dat ouderenzorgaanbieders in zowel Amsterdam als in Amstelland en Haarlemmermeer samenwerken in een centraal aanmeldportaal. De huisarts hoeft niet meer langs de verschillende aanbieders om een cliënt aan te melden. Hij belt één telefoonnummer. Via de postcode van de cliënt voor wie tijdelijke zorg (zie kader) wordt aangevraagd, krijgt hij een zorgbemiddelaar aan de lijn, en die gaat voor de cliënt aan de slag.

Van welke instelling de zorgbemiddelaar is, hangt af van de regio. Amsta doet bijvoorbeeld Amsterdam Nieuw West, Amstelring heeft Zuid en een deel van Oost. Iedereen werkt voor iedereen. 'Het idee is, behalve dat je de huisartsen ontlast, dat je uit een groter reservoir kunt putten en zo vraag en aanbod beter kunt matchen.'

▷ *De huisarts hoeft niet meer langs de verschillende aanbieders om een cliënt aan te melden. Hij belt één telefoonnummer.*

### Helder beeld

Een abc'tje is dit nog zeker niet, zo leggen Sandra en haar collega Aline Koning uit. Aline: 'De huisarts wil de cliënt het liefst zo snel mogelijk veilig plaatsen. Wat wij willen is de cliënt met de juiste zorg op de juiste plek. Voor deze tijdelijke zorg zijn in diverse instellingen plaatsen gereserveerd, maar niet op alle locaties vind je dezelfde voorzieningen. Denk aan 24-uurs toezicht of revalidatie.'

'Goed uitvragen is het eerste dat je doet,' zegt Sandra. 'Wat is er de afgelopen 24 uur gebeurd dat de zorg nodig is? Zijn er hulptroepen, wat vindt de wijkzorg? Wat is de medische situatie? Is het niet verstandig de cliënt eerst langs het ziekenhuis te sturen?' Aline: 'Je probeert een helder beeld te krijgen. Niet alleen in het belang van

### Tijdelijke zorg

Tijdelijke zorg kan planbaar en niet-planbaar zijn. Niet-planbare tijdelijke zorg wordt door de huisarts ingezet en heet daarom ook wel eerstelijnszorg. In veel gevallen gaat het hierbij om zogenaamde herstelplekken, waarbij terugkeer naar huis binnen zes weken wordt verwacht. Tijdelijke zorg wordt uit de Zorgverzekeringswet gefinancierd. Bij Amstelring Zorgbemiddeling zijn altijd twee van de acht zorgexperts bezig voor het Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg. Ook buiten kantooruren is de telefoon van het aanmeldportaal bemand.



*Jezelf kunnen zijn: ieder mens heeft zijn eigen stijl.*

de cliënt, maar ook in een groter belang. We willen de versnipperde capaciteit optimaal benutten en geen oneigenlijk gebruik van crisisplaatsen.'

▷ *'We willen de versnipperde capaciteit optimaal benutten en geen oneigenlijk gebruik van crisisplaatsen.'*

Zowel Sandra als Aline hebben een lange geschiedenis in de zorg. Ze zijn dol op hun werk. De adrenaline, het overleg met de huisartsen die vaak op hete kolen zitten, het regelen en bellen, en de kick als het lukt! Het gaat niet altijd. 'Soms zijn we uren voor één cliënt bezig en kunnen we toch niets regelen. Het gebeurt wel dat mensen op de spoedeisende hulp overnachten. Dat vinden wij heel erg.' Aline: 'Ziekenhuizen slibben dicht, de wijkzorg is overbelast... ik fantaseer weleens over een huis waar iedereen gewoon twee weken kan blijven terwijl een plek wordt gezocht die het beste bij de situatie past.' Sandra: 'Soms denk je bijna dat de weg terug is ingezet naar de vroegere verzorgingshuizen. De transitie is nog lang niet klaar. Maar wij zijn optimistisch. De hele sector zoekt naar creatieve oplossingen.'

▷ Diversiteit en de rol van geestelijk verzorgers

## Vier de verschillen!

*De ouderenzorg wordt steeds rijker aan kleuren en culturen. Dat is interessant, maar vraagt ook extra aandacht, want onbekend maakt soms onbemind. Ellen Loomans en Martine van Dam zetten in op ontmoeting, begrip, en eigenheid.*

Mag je praten over de dood? Mogen mannen met mannen dansen? Is er plaats voor winti? En seks op hoge leeftijd, kan dat wel? Het zijn zomaar wat vragen die spelen in verpleeghuizen anno 2019. Dat hoort bij diversiteit. Zoveel mensen - cliënten, medewerkers en vrijwilligers - uit zoveel streken, met zoveel voorkeuren, geloven, gewoonten en gebruiken. 'Het is best bijzonder om te zien hoe goed het eigenlijk gaat,' vindt Ellen Loomans.

Ellen is geestelijk verzorger in De Venser, de levendige locatie in Amsterdam-Zuidoost waar veel Surinaamse ouderen wonen. Haar collega Martine van Dam werkt in het kleurige Leo Polak in Amsterdam Nieuw-West, dat bewoners van veel verschillende achtergronden telt. Hun werk gaat om ontmoeten. Om aandacht, elkaar leren kennen. Weten wat de ander beweegt en bezighoudt. 'Waar put u kracht uit?' is een vraag die ze cliënten graag stellen. 'Bewoners zijn hier per definitie in hun laatste levensfase,' zegt Martine, 'en daarom vaak extra kwetsbaar. Wij willen eraan bijdragen dat zij zich in ieder geval zo welkom, veilig en prettig mogelijk voelen.' Ellen: 'We proberen de ruimte te scheppen waarbinnen mensen zichzelf kunnen zijn.'

▷ 'Waar put u kracht uit?' is een vraag die ze cliënten graag stellen.

### Levensende

Die ruimte is niet altijd vanzelfsprekend, merken de geestelijk verzorgers, ook in andere huizen. Soms is er onbegrip bijvoorbeeld rond het levensende. De wens om te sterven kan sterk leven bij mensen die dagelijks pijn hebben of droevig zijn. Voor medewerkers is die wens meestal goed te begrijpen. Toch kan niet iedereen ermee omgaan. In sommige culturen en levensovertuigingen is euthanasie taboe. Om dezelfde reden kan een zelfgekozen levensende ook voor een oudere zelf onbespreekbaar zijn. Onbekend maakt onbemind, blijkt in de ouderenzorg net zo goed als overal. Alleen kun je in zorgsituaties moeilijker om de verschillen heen. Het gebeurt wel dat bewoners liever niet door medewerkers met een andere kleur geholpen willen worden. Ook groepjesvorming is een bekend verschijnsel. Pesterijen of besmukte reacties komen





Martine van Dam (links) en Ellen Loomans: 'Verskil mag er zijn'

soms voor, bijvoorbeeld als ouderen verliefd worden op elkaar. Of het negeren van mensen, om wat voor reden ook. Het gebeurt allemaal.

▷ *Pesterijen of besmukte reacties komen soms voor, bijvoorbeeld als ouderen verliefd worden op elkaar.*

### Gevoeligheden

Mensen zijn zich lang niet altijd bewust van gevoeligheden, merkt Martine. 'Hier in huis is bijvoorbeeld een bewoonster die het als kwetsend ervaart wanneer mensen haar bij het koffiedrinken niet aankijken. Vanwege haar seksuele geaardheid heeft ze in haar leven veel met uitsluiting te maken gehad. Op deze manier wordt ze daar pijnlijk aan herinnerd. Zou je medebewoners ernaar vragen, dan zouden ze waarschijnlijk niet snel toegeven deze mevrouw expres te negeren. Sommige dingen gaan onbewust.'

In alle Amstelring-locaties is een geestelijk verzorger beschikbaar. Het team bestaat uit mensen met verschillende achtergronden qua geloof en levensovertuiging. Martine en Ellen werken beiden vanuit een humanistische levensovertuiging. Kijk ook op [www.amstelring.nl/geestelijke-verzorging](http://www.amstelring.nl/geestelijke-verzorging)

Gevoeligheden bespreken zien de geestelijk verzorgers als een van hun belangrijkste taken. Vaak genoeg blijken er misverstanden te leven. Dat merkte Martine laatst toen ze in het Leo Polak een bijeenkomst voor nieuwe bewoners organiseerde. 'Er was een bewoner die haast niet meer kon praten,' vertelt ze. 'Deze man werd gemeden omdat hij een afgesloten en agressieve indruk maakte. In de groep voelde hij zich aangespoord om toch over zichzelf te vertellen. Pas toen bleek hoe hij juist hunkerde naar contact. Zo anders dan iedereen had gedacht! Meneer kreeg applaus en werd direct anders benaderd. Dat was voor iedereen ontroerend om te zien. We kunnen nog zo verschillend zijn, uiteindelijk willen we allemaal aandacht, warmte en waardering.'

▷ *'We kunnen nog zo verschillend zijn, uiteindelijk willen we allemaal aandacht, warmte en waardering.'*

### Rijkdom

Naast kennismakingsbijeenkomsten organiseren Ellen en Martine speciale vieringen, maaltijden en groepsgesprekken met aandacht voor diversiteit. Mensen kunnen tijdens zo'n samenkomst soms verfrissend eerlijk reageren. 'Doe mij maar boerenkool!' riep een van de deelnemers, een geboren Amsterdammers, na een gezamenlijke Surinaamse maaltijd in De Venser. Ellen vond het prachtig. 'Je wilt graag dat mensen elkaar beter leren kennen,' zegt ze, 'maar dat betekent niet dat je alles van de ander ook meteen geweldig vindt. Zo'n spontane reactie kan het gesprek juist openbreken.'

Verskil mag er zijn, benadrukt ze, en het is juist belangrijk om ook trots te zijn op je eigen achtergrond. 'Dat merkte ik bijvoorbeeld toen ik een Surinaamse gespreksgroep begon. Ineens kwamen er andere verhalen. Stille mensen werden spraakzamer, vrolijker, uitbundiger. Er werd gezongen, gebeden, gelachen. Het effect van onder elkaar zijn was nog veel groter dan ik had verwacht.' 'Daar zetten we op in,' besluit Martine. 'Aandacht voor de ander, maar ook voor jezelf. Voor je eigenheid. We willen mensen uitnodigen. Stel vragen. Stel je open voor de ander. Durf verschillen te erkennen. En durf vooral ook jezelf te laten zien. Het zal de deur openen naar een rijkdom aan nieuwe ervaringen en ideeën.'

# Bestuur en Toezicht

## Raad van Bestuur

Amstelring kende in 2018 een Raad van Toezichtmodel met een driehoofdige Raad van Bestuur. Taken, bevoegdheden en werkwijze zijn vastgelegd in de statuten en het reglement Raad van Bestuur. De bezoldiging van de bestuurders voldoet aan de WNT.

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

## Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht telde eind 2018 zeven leden. Per 1 augustus traden drie nieuwe leden toe, vanwege het vertrek van twee leden in 2017 en het volmaken van de tweede en statutair laatste termijn van voorzitter Hans Klein Breteler. Hij treedt in mei 2019 af. In verband daarmee neemt Anky Atzema per 1 januari 2019 het voorzitterschap op zich.

De Raad functioneert op basis van de principes uit de Zorgbrede Governancecode. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van bestuur en toezicht liggen vast in de statuten en de reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. In het verslagjaar is gewerkt aan het actualiseren van deze documenten. 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 de reputatie van de stichting zouden kunnen schaden. In de Raad van Toezicht zijn belangrijke disciplines vertegenwoordigd: zorg, kwaliteit, financiën, governance en vastgoed. Statutair zijn leden één keer herbenoembaar.

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 de reguliere vergaderingen vindt plaats buiten aanwezigheid van het bestuur. Daarnaast voert 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. Deze evaluatie wordt deels bijgewoond door het bestuur.



Naam	Lid vanaf	Functie	(Neven)functie(s)
Drs. J.J.A.H. Klein Breteler	06-10-2011 Herbenoemd 7/4/15, niet herbenoembaar	Voorzitter Lid remuneratiecommissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzitter RvC DSW Zorgverzekeraars Owm. Schiedam</li> <li>• Lid RvC Valstar Simonis N.V., Rijswijk (ZH)</li> <li>• Lid RvT 'Lijn 1', Voorburg</li> <li>• Lid Stichting Vrienden van de Wateringse Molen</li> <li>• Lid REA Bisdom Rotterdam</li> <li>• Vz RvC Bouwmaatschappij Weboma, Wateringen</li> <li>• Bestuurslid G.A. Poelje Academie, Naaldwijk</li> <li>• Vz. Stichting Studenten Gezondheidszorg, Delft</li> <li>• Vz. bestuur Stichting Bedevaarten Westland</li> </ul>
Mevr. drs. A.C.S. Atzema	06-08-2014 Herbenoemd in 2018	Vice-voorzitter Lid commissie K&V Lid remuneratiecommissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coach bij Anky Atzema coaching (hoofdfunctie)</li> <li>• Lid RvT WoonZorgcentra Haaglanden</li> <li>• Lid RvT bij Junis Kinderopvang</li> <li>• Lid van de Begeleidingscommissie Radio Medische zorg van de KNRM</li> </ul>
F.S.A. Verhoef	17-09-2013 Herbenoemd in 2017	Lid Voorzitter auditcommissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur Parnassia Participaties</li> <li>• Managing partner Financial Health Architects</li> <li>• Directeur New Health Collective</li> <li>• Penningmeester Stichting Welkom in mijn wijk</li> </ul>
L. Lombaers	01-03-2016 Herbenoembaar	Lid Lid auditcommissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interim-manager Algemene Bestuursdienst van de Rijksoverheid</li> <li>• Landelijke directie Gevangeniswezen en Vreemdelingenbewaring (tot juli 2018)</li> <li>• Kwartiermaker bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (vanaf augustus 2018)</li> <li>• Nevenfunctie: bestuurslid stichting Stijns</li> </ul>
Mevr. dr. A. van Dalen	01-08-2018 Herbenoembaar	Lid Lid commissie K&V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenaar Anders organiseren van de Zorg</li> <li>• Lid Raad van Toezicht Verslavingszorg Noord Nederland</li> </ul>
Dr. P. Lalleman	01-08-2018 Herbenoembaar	Lid Lid commissie K&V	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoofdfunctie: Onderzoeker Kenniscentrum Gezond en Duurzaam Leven en docent Instituut Verpleegkundestudies Hogeschool Utrecht</li> <li>• Coördinator cursus Leadership in Healthcare, Master Klinische Gezondheidswetenschappen Universiteit Utrecht</li> <li>• Nevenfuncties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzitter bestuur Florence Nightingale Instituut</li> <li>• Verpleegkundige bij Buurtzorg</li> </ul> </li> </ul>
Drs. ing. R.A.J. Muijsers	01-08-2018 Herbenoembaar	Lid Lid auditcommissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DGA Dolfijn beheer b.v.</li> <li>• Algemeen directeur Arbol Health group b.v. (Rosmalen), Arbol b.v. (Rosmalen) en Arbol AI b.v. (Arnhem)</li> <li>• Coach bij Rockstart, digital health</li> <li>• Voorzitter MR basisschool De Bussel Vlijmen</li> </ul>

(Neven)functies leden Raad van Toezicht per 31/12/2018

Hieruit blijkt dat er een open sfeer is waarbij goed wordt samengewerkt, waarbij de Raad van Toezicht zijn eigen rol kan blijven invullen; vooral die van toezichthouder, klankbord en werkgever. Tijdens de jaarlijkse themadagen is vooral gesproken over Governance, maar is ook kennis gemaakt met de drie nieuwe leden.

In 2018 besprak de Raad van Toezicht onder meer de volgende onderwerpen:

Kwaliteitsbeleid/foto's per locatie	Governance
Inspectiezaken	Ziekteverzuim
Visie en Koers Amstelring	WNT-indeling en remuneratie
Jaarrekening 2017	Begroting 2019
Management Letter	Energieconsortium
Maandrapportages	Informatie veiligheidsbeleid
Woonprogramma (visie)	

### Informatievoorziening

De Raad van Bestuur informeert de Raad van Toezicht schriftelijk en mondeling over alle zaken die bepalend zijn voor strategie en 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.

▷ Dagbesteding nieuwe stijl

# Talking 'bout my generation

Nieuwe oudere Margaret Honing (tweede van rechts) zingt met My Generation



*Er is niets mis met breien, bingo en Frans Bauer. Maar veel ouderen van nu willen iets anders als het om dagbesteding gaat. Kijk naar de groep die elkaar vindt in het Hoofddorpse Cultuurgebouw. Ze gaan er heen om te zingen, te rocken, te pimpelen en te swingen!*

Margaret Honing is zo'n nieuwe oudere. Als ze op dinsdag het zumbadans heeft gehad, begint ze al naar de donderdag uit te zien. Dan repeteert ze met rockkoor My generation. Lipstick op, jurkje aan en gaan! 'Echt, ik ben dolblij als het weer zo ver is. De warmte van zo'n koor neemt je helemaal mee. Ik heb er een hele groep vriendinnen bij.' Steeds meer moderne senioren vinden de weg naar het Cultuurgebouw in Hoofddorp. Ze repeteren daar in studio's en zaaltjes bij het sfeervol aangeklede Duykercafé. Na afloop en tussendoor drinken ze in het café koffie, bier of wijn. Lekker onder elkaar en een beetje beschut. Uit de vrije krachten zijn de afgelopen maanden nota bene drie nieuwe bands geboren. NoBingo, heet een ervan toepasselijk. Oordoppen in als je gaat!

## Reuring, actie!

De open inloop en muziekmiddag in Hoofddorp is een initiatief van onder anderen Mara van Limbeek, programmacoördinator dagbesteding van Amstelring. Mara zocht een ruimte buiten de setting van het verpleeghuis om een nieuwe generatie ouderen te kunnen bereiken. 'Het is goed deze groep in beeld te krijgen,' zegt ze, 'om eerder te kunnen signaleren als er ondersteuning nodig is.' 'Veel 70-plussers van nu zijn nog hartstikke fit,' geeft Mara aan. 'Toch kan er wel sprake zijn van eenzaamheid of beginnende dementie. Dat kunnen redenen zijn waarom mensen een indicatie voor dagbesteding krijgen. Maar stel je voor. De rebelse tieners

van de jaren '60. Ze hebben een vol, vrij en creatief leven achter zich. Die gaan niet samen zitten knutselen, kaarten of breien in het verpleeghuis. Die willen reuring, actie!

▷ *'De rebelse tieners van de jaren '60 hebben een vol, vrij en creatief leven achter zich. Die gaan niet samen zitten knutselen.'*

Het Duykercafé had ruimte op de donderdagmiddag, cursusaanbieder Pier K stelde haar netwerk beschikbaar en Amstelring zorgde voor de organisatie met financiering uit de Wmo. Toeval en behoefte zijn samengekomen in een wekelijks feestje, waar overigens alle 70-plussers welkom zijn, met of zonder indicatie voor dagbesteding. Mara en haar collega Misha de Jong zijn blij met de groeiende opkomst en lanceren telkens weer nieuwe ideeën, zoals nu Danspaleis. De inloop in het Cultuurgebouw zou weleens het begin kunnen zijn van een frisse nieuwe trend in dagbesteding, zo denken ze. Op naar het fenomeen van senioren-hotspots!

## Meer weten:

[www.duycker.nl/agenda](http://www.duycker.nl/agenda)

[www.amstelring.nl/my-generation-voor-rock-n-roll-ouderen](http://www.amstelring.nl/my-generation-voor-rock-n-roll-ouderen)

*Iedereen maakt fouten en ieder heeft zijn eigen stijl. Dus is het niet gek dat er ook bij Amstelring wel eens conflicten ontstaan. Dan vinden cliënten een medewerker bijvoorbeeld brutaal, onbetrouwbaar of te ruw. Gelukkig wordt het overgrote deel van de klachten aangekaart en opgelost op de werkvloer, door medewerkers zelf.*

Lukt dit niet, of is er te weinig vertrouwen, dan kunnen cliënten of hun naasten een cliëntvertrouwenspersonen (cvp) inschakelen. Deze kan ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Om de onafhankelijkheid van cvp's te waarborgen heeft Amstelring in 2017 besloten de functie te beleggen bij het LSR, het landelijk steunpunt van (mede)zeggenschap in zorg en welzijn.

Goed nieuws is dat net als in voorgaande jaren in 2018 het aantal klachten dat via de cvp's werd ingediend, gedaald is. Elf klachten kwamen in 2018 bij de Raad van Bestuur terecht (in 2017 dertien). De meeste hiervan konden via de verantwoordelijk manager alsnog worden opgelost. In drie gevallen werd de klacht door het bestuur (deels) gegrond verklaard en in één geval leidde dit tot een formele waarschuwing voor een medewerker.

De klachtenregeling van Amstelring is ingericht volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Klagers die niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht, kunnen hun bezwaar voorleggen aan de Geschillencommissie in Den Haag. Voor wat betreft Bopz-klachten (bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen) is Amstelring aangesloten bij de klachtencommissie GGZ Amsterdam.

## Medezeggenschap

Voor input uit de organisatie zijn er ook de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad. Een van de thema's voor de Ondernemingsraad in 2018 was de overgang van ondersteunende functies naar het Integraal Serviceteam Amstelring (ISA). Deze overgang maakte 40 van de 150 banen overbodig. Door een goede vertrekregeling werd een ingewikkeld ontslagtraject omzeild en stapten uiteindelijk 45 mensen vrijwillig op. Voorzitter Patrick Adriaans is tevreden.

Voor de Cliëntenraad was 2018 een moeilijk jaar. Net als de Centrale Ondernemingsraad (cor) werkt de Centrale Cliëntenraad (ccr) met lokale raden per locatie of bedrijfs onderdeel. Het wordt op veel locaties echter steeds lastiger, zo laat ccr-voorzitter Ellen Schwirtz weten, om mensen te vinden voor die lokale raden. Bewoners zelf zijn vaak te zwak en mantelzorgers haken meestal af zodra hun naaste is overleden. Toch zullen cliënten een stem moeten hebben, benadrukt Ellen. Terwijl de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen nog in de maak is, beraadt de Centrale Cliëntenraad zich op een toekomstbestendige vorm. In 2018 vocht de Cliëntenraad onder andere voor behoud van De Drie Hoven en ondersteuning van de bewoners aldaar.



Bewoner van woonzorgcentrum De Venser, Amsterdam-Zuidoost.



*Grote dank aan iedereen die met  
veel enthousiasme, geduld en liefde  
voor kwetsbare mensen zorgt*