

# AMERPOORT

## KWALITEITSRAPPORT 2018



Amerpoort

# INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>4</b>
------------------------	----------



<b>IK.....</b>	<b>6</b>
<b>'Alles aan mij beweegt' .....</b>	<b>7</b>
Wonen en dagbesteding steeds meer samen .....	9
Goede zorg in de nacht.....	10
De basis voor een gezond leven .....	12
Betere hulp voor cliënten met psychische problemen .....	15
Begrijpen wat er aan de hand is .....	16
Een steeds beter plan voor elke cliënt.....	18
Dit vind ik ervan! Een nieuwe manier om ervaringen te meten .....	21



<b>IK EN MIJN FAMILIE .....</b>	<b>22</b>
<b>'Ik ben blij dat ik er voor haar kan zijn' .....</b>	<b>23</b>
Samen praten over goede zorg in woongroepen .....	25
Samenwerken met familie .....	26
Extra aandacht voor wat cliënten en hun familie nodig hebben .....	28



<b>IK EN MIJN BEGELEIDERS.....</b>	<b>30</b>
<b>'Ik denk met de cliënten mee' .....</b>	<b>31</b>
Pesten op het werk aanpakken .....	33
Voldoende medewerkers .....	35
Gedragsdeskundigen denken steeds vaker mee .....	38
Meldingen voor meer veiligheid .....	40
Leren van ervaringen .....	44
Heb je een lastige vraag of dilemma? Moreel beraad helpt je op weg .....	47
Samen veilig verder .....	48



<b>IK EN AMERPOORT</b> .....	<b>50</b>
<b>'Als ik rustig ben, is zij dat ook'</b> .....	<b>51</b>
Wensen in wonen en werken .....	53
Begrijpen waar het over gaat.....	54
Cliënten, familie en medewerkers geven advies aan Amerpoort .....	56
Steeds meer taakvolwassen werken.....	59



<b>IK EN DE SAMENLEVING</b> .....	<b>62</b>
<b>'Ze noemen me meester Hille'</b> .....	<b>63</b>
Studenten bij Amerpoort .....	65
Wijs omgaan met internet en sociale media .....	67
Gezinscoaches helpen ouders bij opvoeden .....	68
Zorg bij cliënten thuis of op school .....	69

<b>COLOFON</b> .....	<b>70</b>
<b>AMERPOORT IN CIJFERS</b> .....	<b>71</b>
<b>MEER WETEN</b> .....	<b>71</b>
<b>REACTIES MEDEZEGGENSCHAP</b> .....	<b>72</b>
<b>NAWOORD</b> .....	<b>82</b>

# VOORWOORD

## In dialoog komen we verder

*Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking. Die missie maken de 2684 medewerkers van Amerpoort dagelijks waar. Dat geldt ook voor familie, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Zij worden gedreven door de behoefte om de kwaliteit van zorg steeds te verbeteren, voor en mét cliënten. Hun betrokkenheid is voelbaar en zichtbaar. Alleen samen kunnen we werken aan goede kwaliteit.*

### **Rapport van ons allemaal**

De groep mensen die bij Amerpoort woont, dagbesteding heeft of ondersteuning krijgt, is heel divers. Van jong tot oud, van lichte tot meervoudige beperkingen. In de interviews, artikelen en beelden maken we deze verschillen zichtbaar. Bij de voorbereiding van het rapport hebben we dit jaar meer collega's betrokken. Zij hebben onderwerpen uit de

hele organisatie ingebracht. Daardoor is het nog meer een rapport geworden van ons allemaal. Meer mensen betrekken kost ook meer tijd. Daarom zijn we alweer gestart met het volgende rapport.

### **Reflectie**

Amerpoort doet veel aan reflectie. Teams kunnen daarbij verschillende werkvormen gebruiken. In dit rapport laten we zien hoe teams ermee omgaan en hoe lastig dat soms is. Teams reflecteren vooral op de thema's veiligheid, samenwerking en morele dilemma's. In dit Kwaliteitsrapport zit meer balans tussen merkbare en meetbare kwaliteit dan in het vorige rapport. Merkbaar gaat over hoe mensen de zorg ervaren. Met meetbare kwaliteit bedoelen we bijvoorbeeld dat we zicht hebben op het aantal incidenten. We laten ervaringen én getallen samen vertellen wat Amerpoort doet.

### **Cyclisch werken**

We vinden het belangrijk dat we cyclisch werken: van plannen maken tot uitvoeren. Van terugkijken tot verbeteren. We vinden het tegelijk moeilijk om dat duidelijk te laten zien. Medewerkers vinden het soms lastig om antwoord te geven op de drie kernvragen in dit rapport: Wat hebben we gedaan? Wat hebben we geleerd? Wat gaan we ermee doen? Ook dit rapport laat zien dat cyclisch werken een proces is. Veel aandachtspunten uit het vorige rapport hebben we meegenomen in dit rapport.

### **Begrijpelijke taal**

Amerpoort kiest voor eenvoudige taal. We maken nu voor de tweede keer een Kwaliteitsrapport in begrijpelijke taal. Daardoor kunnen zoveel mogelijk lezers de tekst begrijpen. Juist door begrijpelijke taal komt het gesprek beter op gang. Dat we met eenvoudige taal sommige nuances niet kunnen aanbrengen, nemen we voor lief.

### **Dialoog**

In dialoog komen we verder. Samen praten over hoe we ons werk doen en hoe dat nog



beter kan. Daarom gaan we graag in gesprek met cliënten, familie en collega's over de onderwerpen in dit Kwaliteitsrapport.

Uw reactie is van harte welkom via [kwaliteitsveiligheid@amerpoort.nl](mailto:kwaliteitsveiligheid@amerpoort.nl)

**Paul Willems**  
*bestuurder*

# IK

Ik voel me welkom. Dat is een van de waarden van Amerpoort, net als kleurrijk, meedoen, veilig & vertrouwd. Amerpoort ondersteunt cliënten en daagt hen uit. Op welke manier? Dat is voor iedereen anders. 'Ik' gaat over gezond leven, eigen ideeën, persoonlijke ontwikkeling en begeleiding die bij je past.



## Bolu Hüttner

# 'Alles aan mij beweegt'

***Bolu Hüttner is een jongen van 7 jaar. Hij heeft een ernstig verstandelijke meervoudige beperking. En hij gaat 5 dagen in de week naar kinderdagcentrum Onder één Dak. Bolu kan niet praten. We kunnen wel zien hoe hij zich voelt. Wat zou Bolu vertellen, als hij het kon? Misschien wel dit:***

“Mijn moeder in Nigeria kon niet goed voor me zorgen. Toen ik 1 jaar was, ben ik naar Nederland gekomen. Daar kwam ik bij mijn moeder Machteld en mijn vader Ewoud. Ik heb ook 2 oudere zussen, Amber en Ruth. Zij komen ook uit Nigeria.

Ik woon thuis. Overdag ga ik naar Onder één Dak. Het is fijn dat iedere dag daar hetzelfde begint. Mijn begeleidster komt me dag zeggen. Dan trekken we samen mijn jas uit voor de spiegel. Ik vind het leuk even voor de spiegel te zitten. Ik kan niet alles goed zien, maar kan mezelf wel in de spiegel zien. Daar word ik blij van. Ik kan heel goed horen. Mijn begeleiders herken ik aan hun stem.

Bijna altijd ben ik vrolijk. Ik vind veel dingen leuk en houd erg van bewegen. Eerst kon ik alleen kruipen. Staan ging niet zo goed. De begeleiders waren bang dat ik zou vallen en me pijn zou doen. Nu leer ik steeds beter lopen. Ik loop elke dag de gang door bij Onder één Dak. Met mijn begeleidster ga ik 1 keer per week paardrijden. Zo leer ik om goed rechtop te blijven. Dat is belangrijk bij het lopen. Ik houd ook van lekker eten. Het liefst eet ik lasagne, dat vind ik superlekker. Hollandse pot vind ik vies. Aardappelen, vlees en groenten – bah. Van mijn moeder krijg ik niet veel zoet. Maar als ik in het weekend naar mijn logeergezin ga, krijg ik soms wel iets zoets. Dat maakt het logeren nog leuker.



Ik heb aan bijna niets een hekel. Wat ik wel vervelend vind, is lang alleen zijn. Op een zondag sliepen mijn vader en moeder uit. Ik zat maar in mijn bed te wachten. Dat vond ik niet leuk. Ik werd pas weer blij toen mijn moeder binnenkwam. Dat vind ik het allerfijnst: contact met mensen. Met de baby in mijn logeergezin, met de kinderen in de buurt en met de begeleiders op de groep. Hoe je ziet dat ik blij ben? Dan beweegt alles aan mij. En dan lach ik.”

*Van Bolu is een ‘Dit ben ik’ video gemaakt. In de video laat Bolu zien waar hij van houdt en hoe hij begeleid kan worden. Een deel van de video is te bekijken op <https://www.amerpoort.nl/diensten/expertisecentrum/dit-ben-ik.html#>.*

*Amerpoort besteedt extra aandacht aan mensen met een ernstige verstandelijke meervoudige beperking (EVMB). Met de expertiselijns EVMB. Daarnaast doet gedragsdeskundige Wieneke Penninga promotieonderzoek naar de inzet van de “Dit ben ik” video.*





*Weer op weg van dagbesteding naar huis.*

# Wonen en dagbesteding steeds meer samen

**Hoe kunnen we werken aan een goed leven voor de cliënt? Dat vragen wij ons steeds af. We blijven ook kijken wat beter kan. Begeleiders van woningen helpen bij dagbesteding. Begeleiders van dagbesteding helpen bij woningen. Begeleiders van dagbesteding helpen in de woning van de cliënt.**

## Gedaan

In 2018 zijn begeleiders van wonen en dagbesteding op een aantal plaatsen meer gaan samenwerken. Een mooi voorbeeld daarvan zien we bij dagbesteding LEFF en woning

Vijverlaan 17. In de morgen komen begeleiders van dagbesteding naar de woning. Ze helpen bij het starten van de dag. Daarna helpen begeleiders van Vijverlaan 17 mee op LEFF. Ook bij MVG-locaties werken wonen en dagbesteding vaak samen. Locatie Vossenveld en Vinkeveen doen dat al een tijdje. Voor de cliënten is dit fijn. Hun begeleider gaat mee van de woning naar dagbesteding. En van de dagbesteding naar de woning. Begeleiders vinden het vaak ook fijn. Ze kunnen hierdoor de cliënt beter ondersteunen en langere diensten draaien met meer uren.

## Geleerd

Amerpoort wilde in 2018 op Nieuwenoord graag meer samenwerking tussen de woningen en dagbesteding. Dat is niet overal gelukt. We hebben geleerd dat begeleiders tijd nodig hebben om hieraan te wennen. Deze manier van samenwerken vraagt iets anders van begeleiders. We moeten anders durven denken. We kunnen van elkaar leren.

## Gepland

Amerpoort vindt het belangrijk dat samenwerking tussen wonen en dagbesteding normaal wordt. Daarom gaan we er in 2019 mee verder. Daarvoor gaan we de clusters anders indelen. Een cluster bestaat dan uit woningen en dagbesteding bij elkaar. We hopen dat wonen en dagbesteding elkaar zo steeds beter vinden.

### Wat vinden teams?

Op sommige plekken werkten begeleiders van wonen en dagbesteding al samen. Dat noemen we cliëntvolgend werken. Amerpoort ziet dat dit goed gaat en wil graag dat andere teams ook zo gaan werken.

# Goede zorg in de nacht

**Alle cliënten willen het liefst 's nachts goed slapen in hun eigen bed. Soms lukt dit niet. Bijvoorbeeld als een cliënt onrustig is of ziek. Of als een cliënt een toeval heeft. Dan is het goed dat er nachtzorg is. Die nachtzorg wordt steeds beter.**

Iedere nacht staan op Nieuwenoord 8 mensen van de centrale nachtzorg klaar. Zij helpen cliënten wanneer dat nodig is. Zij gebruiken daarbij domotica. Dat zijn apparaten in de woningen van de cliënten, zoals een camera of een epilepsiemat. Daarmee kunnen medewerkers van nachtzorg zien of er iets aan de hand is. De nachtzorg zorgt voor 900 cliënten. 400 cliënten wonen op Nieuwenoord en 500 op andere locaties.

In 2018 hebben alle locaties dezelfde domotica gekregen. Daardoor kan nachtzorg betere zorg bieden. Als iemand een toeval heeft, merkt de nachtzorg het meteen. Dan



*Domotica zijn apparaten die cliënten en begeleiders helpen in de nacht.*

gaat er iemand naar de cliënt. Op locaties kan de medewerker gebeld worden die slaapdienst heeft. Die kan bij dan de cliënt gaan kijken. De cliënt kan de nachtzorg ook zelf oproepen en vertellen wat er is.

In 2018 hebben we bekeken hoe nachtzorg beter kan. Cliënten worden steeds ouder. Ook zijn er steeds meer cliënten die veel zorg nodig hebben. Hoe zorgen we dat de nachtzorg ook goed is voor hen? Daarover hebben cliënten en familie meegepraat.



## Geleerd

We hebben in 2018 bekeken wat we precies moeten doen als er iets gebeurt in de nacht. Daarover hebben we nieuwe afspraken gemaakt. Ook hebben we de training voor medewerkers aangepast. Verder hebben we geleerd dat Plancare 2 handig is voor de nachtzorg. In dat systeem staat wat de nachtzorg moet weten over de cliënt. Het is ook belangrijk dat de begeleiders zelf aan de nachtzorg vertellen hoe het met de cliënt gaat.

## Gepland

De medewerkers van nachtzorg werken alleen 's nachts, in een kantoor op Nieuwenoord. Daardoor kennen veel cliënten en familie hen niet. Daar willen we in 2019 wat aan doen. Nachtzorg gaat kennismaken met cliënten en familie. We blijven werken aan plannen voor nog betere nachtzorg.

# De basis voor een gezond leven

Gezond leven is belangrijk, voor ons allemaal. Dat zorgt ervoor dat we energie hebben en dat we lekker in ons vel zitten. Daarom werken we bij Amerpoort aan een gezonde levensstijl: meer bewegen en goed eten. GOUD noemen we dat project. Dat staat voor Gezond

Ouder worden. Bij gezond leven hoort ook dat je goed slaapt, geen pijn hebt en niet te zwaar bent. Bij Amerpoort zijn hier

consultatieteams voor, teams die je hier vragen over kunt stellen.



## GOUD: MEER BEWEGEN EN GEZOND ETEN

### Gedaan

In 2018 hebben we 23 teams (400 cliënten) geholpen met allerlei tips en spullen voor een gezond leven. Zo hebben we een kook-app gemaakt. Daarmee kunnen mensen met een licht verstandelijke beperking zelf gezond leren koken. Ook kregen 10 teams op Nieuwenoord iedere dag een kook box met gezond eten erin om zelf te koken.

Daarnaast is er ook een beweegteam. Dat team

helpt begeleiders om op vaste dagen met cliënten te sporten. En we hebben in 2018 de app Amerpoort GO gemaakt. Daarmee kun je buiten leuke spellen doen en lekker bewegen.

### Geleerd

Het is voor cliënten en begeleiders soms een grote stap om te beginnen met gezonder leven. Maar als ze het gewoon doen, vinden ze het heel leuk.

Familie en begeleiders maken zich zorgen wanneer cliënten niet gezond leven. Er wordt veel onderzoek gedaan naar een gezonde leefstijl voor mensen met een verstandelijke

bepanking. Wij gaan die onderzoeken lezen en blijven ons best doen voor een gezond leven voor cliënten en begeleiders.

## Gepland

In 2019 gaan we verder met GOUD. We willen dat nog meer cliënten en begeleiders gezonder gaan leven. In 2019 gaan we een belevingstuin met trimbaan op Nieuwenoord maken. Ook maken we een checklist waarmee teams kunnen zien hoe ze nog gezonder kunnen leven. We hopen dat in 2019 meer teams de kookbox gaan gebruiken.

## PIJNTEAM



## Gedaan

In 2018 hebben we een pijnteam opgericht. Want pijn komt vaak voor bij mensen met een verstandelijke beperking. Cliënten kunnen niet altijd zeggen dat ze pijn hebben en begeleiders of familie zien dat niet altijd. Ook weten ze soms niet wat ze eraan kunnen doen.

Het pijnteam helpt begeleiders hierbij. In het pijnteam zitten een gedragsdeskundige, een fysiotherapeut, een verpleegkundige en een begeleider.

## Geleerd

Niet iedereen weet dat er een pijnteam is. Daarom hebben we een stuk geschreven en op intranet gezet. En we zijn bij locaties langs gegaan om te vertellen wat we doen. Hierdoor krijgt het pijnteam nu meer vragen. Ook hebben we contact gezocht met Sherpa - waar ook een pijnteam is - om van hen te leren.

## Gepland

We willen in 2019 nog meer gebruik gaan maken van beeldmateriaal om nog beter te kunnen kijken of iemand pijn heeft. Ook willen we nog meer gaan samenwerken met Sherpa. Bijvoorbeeld samen een training maken voor begeleiders om pijn beter te herkennen.

## EETTEAM

## Gedaan

Het eetteam van Amerpoort bestaat al meer dan 20 jaar. Ze geven cliënten advies over eetproblemen. Sommige cliënten van Amerpoort zijn (veel) te zwaar. Het is niet makkelijk om deze cliënten te helpen. Daarom hebben we in 2018 met verschillende deskundigen hierover gepraat. De deskundigen werken nu samen in een speciaal eetteam, het obesitasteam. Samen weten ze meer dan alleen.





## Geleerd

Het eetteam heeft veel geleerd over hoe moeilijk het probleem is, maar ook hoe belangrijk het is om hier in samen te werken.

## Gepland

We gaan in 2019 verder onderzoeken hoe we cliënten die te zwaar zijn, kunnen helpen. Het obesitasteam gaat cliënten behandelen, waar nodig samen met het gezin en de begeleiders van deze cliënten.

## SLAAPTEAM

### Gedaan

Amerpoort heeft al lange tijd een slaapteam met verschillende deskundigen. Het slaapteam meet slaap met speciale horloges of bijvoorbeeld een band die we onder een matras leggen. Ook gebruiken we camera's. In 2018 zijn er 24 slaaponderzoeken gedaan. Door onderzoek te doen, kunnen we cliënten helpen

beter te slapen. Als je niet goed slaapt, gaat het overdag ook niet goed met je. In 2018 had het slaapteam geen arts, maar die is wel nodig om slaaponderzoeken goed te doen. Het slaapteam heeft een arts nodig. Die is in 2018 weg gegaan. Ook kan ICT helpen om slaap te registreren, maar dat is nog niet altijd goed gelukt.

### Geleerd

Niet iedereen weet dat er een slaapteam is. Het is belangrijk om samen te werken met artsen en met mensen die verstand hebben van techniek. Zo kan het slaapteam cliënten met slaapproblemen nog beter helpen.

### Gepland

Het slaapteam gaat beter met de nachtzorg samenwerken. We willen zorgen dat begeleiders beter nadenken over hoe cliënten slapen. Daarom gaan we hier les over geven. Daarnaast gaan we zorgen dat cliënten en familie weten dat er een slaapteam is.

# Betere hulp voor cliënten met psychische problemen

**Veel mensen met een verstandelijke beperking hebben psychische problemen. Ze zijn bijvoorbeeld vaak en lang somber of bang. Of ze hebben iets naars meegemaakt. Bij Amerpoort hebben waarschijnlijk 650 cliënten zulke problemen. Hoe kunnen we hen het beste helpen?**

## Gedaan

In 2018 vonden we dat we betere zorg moesten geven aan cliënten met psychische problemen. We hebben eerst gekeken hoe je kan zien dat mensen somber zijn. We hebben opgeschreven op wat voor dingen je dan moet letten. We willen dat ook voor andere psychische problemen doen. We willen kijken hoe we cliënten met die problemen het beste kunnen helpen.

Verder hebben we gekeken welke medicijnen cliënten gebruiken als ze psychische problemen hebben. Deze medicijnen krijgen de cliënten van de huisarts. Wij willen de huis-

artsen hierbij helpen. Zijn medicijnen nodig? En welke medicijnen dan?

Het is moeilijk om cliënten met psychische problemen te begeleiden. De begeleiders willen weten hoe ze met deze cliënten kunnen omgaan. Ook willen ze overleg hierover. Daarom zijn we in 2018 les gaan geven. Dat doen we samen met deskundigen buiten Amerpoort. Deze deskundigen geven adviezen aan de begeleiders.

Het project 'Verstandelijke beperking en psychische problemen' is een project van Amerpoort en Sherpa. Van 2015 tot 2018 hebben we vooral gekeken naar de medicijnen bij psychische problemen. In 2018 hebben we ook gekeken naar andere hulp.



## Geleerd

We hebben geleerd dat 1 op de 4 cliënten psychische problemen heeft. Studenten van de Universiteit Utrecht onderzoeken nu om hoeveel cliënten het precies gaat bij Amerpoort. Zij onderzoeken ook of begeleiders het zien als iemand psychische problemen heeft.



## Gepland

We gaan verder met onderzoeken. We willen weten hoe we cliënten met psychische problemen nog beter kunnen begeleiden. Daarvoor gaan we nog meer samenwerken met deskundigen buiten Amerpoort.

# Begrijpen

**Om iemand goed te kunnen helpen bij een probleem, moet je begrijpen wat er aan de hand is. Daarvoor is het Centrum voor Diagnostiek en Behandeling (CDB). Het CDB is er voor cliënten van Amerpoort en voor mensen van buiten Amerpoort.**

In 2018 kwamen 210 mensen naar het CDB. 70 mensen wilden alleen weten wat er met ze aan de hand is. Ze wilden bijvoorbeeld weten of ze een verstandelijke beperking hebben. Of ze hadden vragen over psychische problemen. Hoe komt het dat ik dingen zo spannend vind? Hoe komt het dat ik zo somber ben?

140 mensen wilden ook hulp bij hun probleem. In 2018 zijn veel mensen geholpen die iets naars hadden meegemaakt. Zij kregen hulp bij het verwerken van die nare gebeurtenis. Ook hebben mensen geleerd hoe ze kunnen omgaan met hun gevoel. Bijvoorbeeld als ze snel boos worden of als ze somber zijn.

Het CDB helpt mensen in een groep, soms in het gezin en soms alleen. Meestal bestaat het helpen uit praten. In 2018 was er ook therapie met bewegen. Dat heet psychomotorische therapie. Verder leerden mensen bij het CDB hoe ze heel aandachtig kunnen zijn. In het Engels heet dat *mindful*. Daar word je rustig van.



# wat er aan de hand is

Van de 210 mensen die het CDB kwamen, wonen of werken er 144 mensen bij Amerpoort. De andere mensen kwamen van buiten Amerpoort. Die groep groeit.

## Geleerd

We hebben geleerd dat we bekend moet maken wat het CDB precies doet. Zo kunnen nog meer cliënten gebruik maken van het CDB. Ook heeft het CDB geleerd dat het belangrijk is om samen te werken met andere deskundigen. Zodat mensen precies de hulp krijgen die nodig is.

Verder merkten we dat het soms goed is dat begeleiders weten wat het CDB met de cliënt bespreekt. Dan stuurt het CDB samen met de cliënt een mail aan de begeleiders. Daar staat bijvoorbeeld in welke hulp de cliënt wil van de begeleiding. Soms komen begeleiders ook met de cliënt mee naar het CDB.



## Gepland

We willen ervoor zorgen dat meer mensen met een verstandelijke beperking weten dat ze met een probleem naar het CDB kunnen komen. De medewerkers van het CDB gaan zelf nog meer leren over psychische problemen. Dat vertellen ze dan weer aan collega's. Ze gaan ook nog meer samenwerken met andere deskundigen. Zo krijgen cliënten zo goed mogelijke zorg.

## Wat vindt het CDB team?

Het team van het CDB wil graag weten wat de cliënt vindt van de hulp op het CDB.

Daar gaan we de cliënt naar vragen. Want het team vindt het heel fijn om te zien of het werkt. Bijvoorbeeld: De cliënt had eerst nachtmerries en nu niet meer. Of: De cliënt denkt niet meer aan het verleden, maar gaat leuke dingen doen.

# Een steeds beter plan voor elke cliënt

**We willen graag dat cliënten een goed leven hebben. Daarvoor gaan we met de cliënt en zijn familie in gesprek om hem goed te leren kennen en weten wat hij graag wil leren of hoe we hem het beste kunnen ondersteunen. Dan kunnen we daar met elkaar een plan voor maken. Een persoonlijk plan. Na een tijdje kijken we of het plan werkt. Of dat we een nieuw plan moeten maken met elkaar. Dat heet cyclisch werken.**

## Gedaan

Amerpoort praat al lang over cyclisch werken. Het lukt Amerpoort nog niet altijd om dat goed te doen.

In 2018 hebben we de stappen van cyclisch werken duidelijk opgeschreven. Het gaat om vier stappen. In het Engels heten die: Plan, do, check, act. In het Nederlands: Plan maken, plan uitvoeren, plan checken, plan aanpassen. Zo werken we in een rondje.

Het doel van cyclisch werken is om een goed gesprek te voeren met cliënten en familie en dat kan op verschillende manieren, hieronder een voorbeeld.

Elk jaar bespreken cliënt, gedragsdeskundige, begeleider en familie het persoonlijk plan. Een belangrijk en soms ook spannend moment voor de cliënt. ‘Wat heb ik geleerd in het afgelopen jaar?’ ‘Hoe gaat het met mijn gezondheid?’

Soms maken cliënten met begeleiders een PowerPoint presentatie over zichzelf of spelen ze samen een spel. Of zijn er vlogs of andere filmpjes die laten zien hoe het met de cliënt gaat. Allemaal manieren om terug te kijken en plannen te maken voor het nieuwe jaar.

## Geleerd

Amerpoort vindt het belangrijk om met de cliënt en zijn familie te praten over wat een goed leven is. En wat goede doelen zijn voor de cliënt. Wat wil de cliënt zelf graag leren? Wat denkt de familie dat goed is voor hem? We volgen de regels maar blijven zelf ook goed kijken. Doen we het wel goed genoeg? Is dat wat we doen écht nodig?



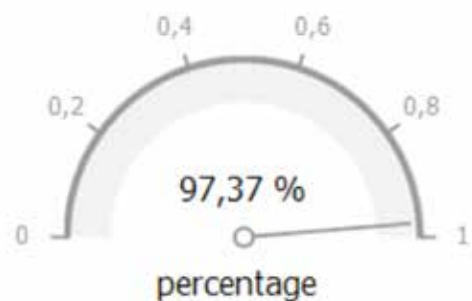
*Elke cliënt heeft recht op een goed gesprek over zijn of haar persoonlijk plan.*

Plancare 2.0 is belangrijk bij cyclisch werken. In dit systeem heeft iedere cliënt een eigen map. Daarin staat bijvoorbeeld waar de cliënt woont en of hij epilepsie heeft. In de map staat ook het persoonlijk plan van de cliënt. Familie, begeleiders, gedragsdeskundige, arts en cliënt kunnen dat plan zien. Daardoor kan iedereen meedenken. Zo maken we met elkaar het plan steeds beter.

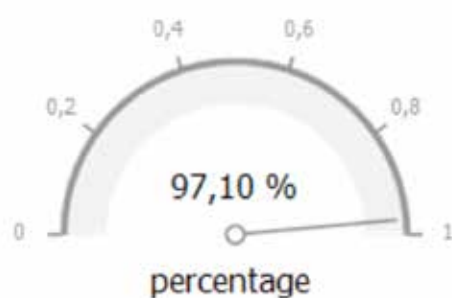
We hebben geleerd dat Plancare 2.0 en cyclisch werken begeleiders en familie nog niet ondersteunt bij het voeren van een goed gesprek. We denken nu na over hoe we het makkelijker kunnen maken.

In Plancare 2.0 kunnen we zien hoeveel plannen er getoetst zijn. Het blijkt dat de cijfers uit het systeem niet altijd kloppen. Daarom willen we weten hoe dat komt.

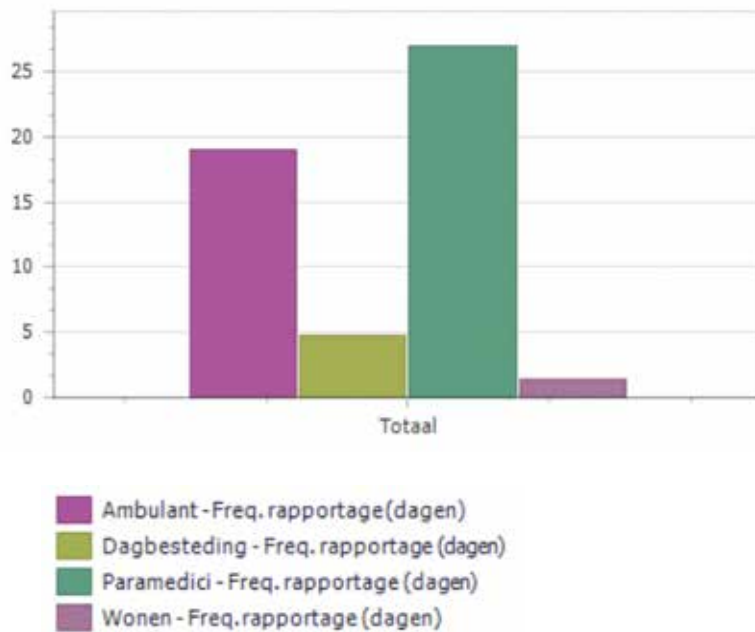
### % cliënten met cliëntplan



### % cliënten met rapportage



## Freq. rapportage



*Woongroepen rapporteren gemiddeld eens in de 2 dagen, dagbestedingsgroepen eens in de 5 dagen. Ambulant begeleiders rapporteren eens in de 18 dagen, maar zij zien hun cliënt ook minder vaak. Paramedici rapporteren eens in de 27 dagen, maar zij zijn niet altijd bij een cliënt betrokken.*

## Gepland

We gaan praten over de stappen die we hebben opgeschreven. We vinden het belangrijk dat begeleiders goed kunnen werken met Plancare 2.0 en de stappen plan, do, check, act begrijpen. Dat is nodig om het goede gesprek met de cliënt en de familie te kunnen voeren. Voor begeleiders moet cyclisch werken en Plancare 2.0 handig en ondersteunend zijn in het dagelijks werk. We gaan ook onderzoeken waarom cijfers niet kloppen en gaan kijken hoe we kloppende cijfers uit Plancare 2.0 kunnen halen. Als ze vragen hebben, dan kunnen ze die stellen aan een speciale werkgroep. Die werkgroep houdt ook in de gaten of het cyclisch werken goed gaat.



# Dit vind ik ervan!

## Een nieuwe manier om ervaringen te onderzoeken

**Amerpoort wil graag weten wat de cliënt of familie vindt van de zorg of begeleiding. In 2018 zijn we begonnen met ‘Dit vind ik ervan!’ Het is een nieuwe manier om in gesprek te gaan met de cliënt over zijn ervaringen. De cliënt bepaalt zelf met welke begeleider hij wil praten. De cliënt kiest ook zelf waarover hij wil praten. Als het gesprek niet met de cliënt kan, dan praten we met de familie.**

### Gedaan

We zijn gestart met het geven van de training ‘Dit vind ik ervan!’ om op de nieuwe manier gesprekken te leren voeren. Vier leerbegeleiders hebben deze training gevolgd. Zij gaan hun collega’s vervolgens trainen over ‘Dit vind ik ervan!’. In 2018 hebben de leerbegeleiders al geoefend met 18 begeleiders. Ook hebben zij 30 presentaties gegeven aan teams, clusters, divisies en medezeggenschapsraden. Alle teams kregen de informatiemap ‘Dit vind ik ervan!’. Ervaringsdeskundige cliënten en familie hebben ook een cursus gevolgd. Zij kunnen nu met de begeleiders gesprekken oefenen.

### Geleerd

Een groep cliënten krijgt begeleiding volgens het LACCS-programma. Die methode werkt ook met een gesprek. Dat heet ‘Goed levensgesprek’. Er zijn overeenkomsten en verschillen met ‘Dit vind ik ervan!’. We onderzoeken hoe we de twee gesprekken kunnen combineren. Zo doen we geen dubbel werk.

Vanuit de CCR Deelraad Verwanten kwam een punt van aandacht. Bij ‘Dit vind ik ervan!’ heeft de cliënt een gesprek met zijn eigen begeleider. Durft de cliënt dan nog wel alles te zeggen? Amerpoort vindt dat een belangrijke vraag. Gedragsdeskundigen gaan nu aan elke cliënt of familie vragen met wie zij het gesprek willen. Zo voelen cliënten zich zo vrij mogelijk om te zeggen wat ze vinden.

### Gepland

In 2019 krijgen ongeveer 100 teams de cursus van de leerbegeleiders. In 2020 krijgt de rest van de teams de cursus. De teams bepalen zelf wie de cursus volgt.

Veel teams zijn enthousiast en willen meteen beginnen met ‘Dit vind ik ervan!’ Als ze de wensen van cliënten kennen, kunnen ze hen beter ondersteunen.

# IK EN MIJN FAMILIE

Familieleden zijn voor veel cliënten belangrijk. Cliënten, familie en begeleiders werken samen aan een goed leven. Dat betekent dat we goed met elkaar overleggen. We delen ervaringen en zijn nieuwsgierig naar elkaar. 'Ik en mijn familie' gaat over ouders die een woon-groep opzetten voor hun kinderen, over samen praten over kwaliteit van zorg, over de inzet van ervaringsdeskundigen en het betrekken van de omgeving van cliënten.

John  
en Trudy  
Meijer



# ‘Ik ben blij dat ik er voor haar kan zijn’

**Begeleiders van Amerpoort werken steeds meer samen met de familie van cliënten. Dat is goed, want samen kunnen ze meer. Ook leren familieleden, begeleiders en cliënten elkaar zo beter kennen. John Meijer heeft ervaren hoe belangrijk dat is. Zijn zus Trudy woont al meer dan 55 jaar bij Amerpoort.**

Trudy zit tevreden aan de koffie. Ondertussen vertelt John: “Vroeger kwam ik ongeveer 1 keer in de maand bij Trudy. Nu ben ik 1 of 2 keer in de week hier. Mijn andere zus komt hier ook vaak. We overleggen veel met de begeleiders over Trudy. Dat is goed, zo leren we van elkaar. Als er iets is, kunnen we erover praten.

Mijn zus zit in een rolstoel. Ze kan niet praten, niet zelf eten en niet zelf naar het toilet. De begeleiders hebben het druk met haar. Daarom mogen ze best vaker vragen of ik wil helpen. Bijvoorbeeld met een kamer opknappen of een schilderij ophangen. We moeten er met elkaar voor zorgen dat Trudy hier een goed leven heeft.

Het is belangrijk dat de cliënt, begeleiders en familie goed samenwerken. Daar moeten we altijd aan blijven werken. Toen de groep van Trudy naar een ander huis verhuisde, hebben we vaak overlegd. Verhuizen is soms moeilijk voor cliënten. Hoe zullen we de verhuizing doen? Waar moeten we op letten? Daar hebben we over gepraat. Zo kunnen familie en begeleiders elkaar helpen.



Waarom ik het doe? Ik heb een mooi leven gehad. Ik heb veel meegemaakt en veel geleerd. Nu wil ik dat delen met mijn zus en met Amerpoort. Ik let op mijn zus, dat heb ik beloofd aan mijn ouders. Dat betekent dat ik ervoor zorg dat ze goed kan leven. Dat ze de juiste begeleiding krijgt en zich fijn voelt. Dat is het belangrijkste.

Ik ben 70 jaar. Trudy is 63 jaar. Wat gebeurt als ik er niet meer ben? Wie zorgt er dan voor Trudy? Moet ik het aan mijn kinderen vragen? Of aan mijn andere zus? Die is ook al 65 jaar. Ik denk dat Trudy langer leeft dan wij, ze is heel gezond. Hoe gaat het als cliënten en hun familieleden steeds ouder worden? Daar maak ik me wel eens zorgen over. We moeten er goed over nadenken.

Toen onze ouders overleden, heeft Trudy het moeilijk gehad. Zij duwde ons weg als we op bezoek kwamen. De laatste tijd pakt ze soms mijn hand. Dat vind ik bijzonder. Na 25 jaar zie ik dat ze het prettig vindt dat ik er ben. Ik ben blij dat ik er voor haar kan zijn.”

*John Meijer is ervaringsdeskundige. Hij denkt mee over hoe Amerpoort de zorg kan verbeteren. Hij deelt zijn ervaringen met familie van andere cliënten. Zo leren we van elkaar.*



# Samen praten over goede zorg in woongroepen

Steeds vaker zetten ouders van mensen met een verstandelijke beperking zelf een woongroep op. Ouders zorgen dan voor een huis waar hun kind kan wonen, samen met andere mensen met een beperking. Ze bepalen zelf hoe ze dingen regelen in de woongroep. Amerpoort helpt de ouders en levert de zorg aan deze woongroepen. Belangrijk voor goede zorg is het overleg tussen de ouders en Amerpoort.

## Gedaan

Woongroepen die zijn opgezet door ouders, noemen we particuliere initiatieven. In 2018 verleende Amerpoort zorg bij 10 van deze woongroepen. In totaal begeleiden wij daar 185 bewoners. Verder hebben we afspraken gemaakt voor 2 nieuwe woongroepen. Er komen steeds meer woongroepen in onze regio. Ouders willen graag kleine groepen.

In de woongroepen bepalen de ouders en hun kind veel zelf. Hoe ziet het huis eruit? Wat eten de bewoners? Wat zijn de huisafspraken? Ook bepalen de ouders zelf met wie hun kind



woont, wie hun kind begeleidt en hoe de begeleiders werken. Amerpoort zorgt ervoor dat de begeleiding goed is. Daarover praten ouders, bewoners en begeleiders van Amerpoort veel met elkaar. Ook in 2018 hebben ze dat weer gedaan.

Iedere dag hebben ouders en begeleiders contact met elkaar. Ze bespreken hoe het met de bewoners gaat. Daarnaast overleggen ouders



vaak met managers van Amerpoort over hoe ze dingen regelen. Het is belangrijk dat ouders en Amerpoort goed samenwerken en elkaar vertrouwen.

## Geleerd

Woongroepen starten vaak met jonge mensen van 18 tot 25 jaar. Na een tijd zijn het geen jonge mensen meer. Ook hun ouders worden steeds ouder, terwijl zij veel doen in de woongroepen. Hoe kunnen deze woongroepen het volhouden? We moeten daar goed over nadenken. Misschien moet Amerpoort meer zorg gaan leveren. Of andere zorg. Misschien kunnen oudere groepen ook jongere bewoners toelaten.

## Gepland

Amerpoort zet zelf geen nieuwe woongroepen op. Dat doen de ouders. Als een woongroep advies en zorg wil van Amerpoort, dan geven we dat graag. Verder zorgen we ervoor dat ouders van verschillende woongroepen 2 keer per jaar bij elkaar komen om over dingen te praten. Zo delen we wat we hebben geleerd.

In 2019 willen we nadenken over de toekomst van de woongroepen. Hoe zorgen we er samen voor dat woongroepen blijven bestaan?

Amerpoort wil zich niet bemoeien met hoe het in de woongroepen gaat. We vinden het wel belangrijk dat de zorg aan de bewoners goed is. Daar blijven we samen over praten.

# Samen- werken met familie

**We werken samen met familie van cliënten. De ervaring die familie heeft met de zorg, kan helpen om de zorg beter te maken. De zorg voor hun zoon, dochter, broer of zus. Er is een groep familieleden die zich hier extra voor inzet. Deze groep noemen wij ervaringsdeskundige familie. Zij werken samen met medewerkers van Amerpoort.**

## Gedaan

In 2018 werkten de ervaringsdeskundigen met medewerkers van Amerpoort aan verschillende projecten. Bijvoorbeeld de Rouwkubus, introductiedagen, huisvesting en internet. Ook hebben we een filmpje gemaakt over samenwerking. Verder hebben we in 2018 met elkaar en met heel veel mensen van Amerpoort gepraat over 'samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking'. Hoe staat het met die samenwerking? Wat gaat goed? Wat gaat minder goed? Moeten



*Ervaringsdeskundigen werken samen met medewerkers aan plannen en activiteiten.*

we nog iets doen? En vooral: wat is nodig om samen te kunnen werken? Het filmpje dat we hebben gemaakt, wordt op verschillende plekken gebruikt. Het is mooi te zien dat daarvoor gesprekken ontstaan.

## Geleerd

Op veel plekken gaat de samenwerking goed. Toch vinden sommige medewerkers en sommige familieleden het spannend om in gesprek te gaan. Zeker wanneer dingen niet goed gaan of onduidelijk zijn. Of wanneer cliënten, begeleiders en familie elkaar niet goed begrijpen. We hebben geleerd dat het goed is om met elkaar in gesprek te zijn, om elkaar te leren kennen. Dan is het makkelijker om vragen te stellen en nieuwsgierig te zijn. Dan leer je elkaar beter begrijpen.

## Gepland

We willen de samenwerking beter maken. Daarvoor moeten cliënten, begeleiders en familie meer met elkaar in gesprek zijn. Ze moeten elkaar vertellen wat ze belangrijk vinden en waarom. Ze moeten bespreken wat ze verwachten en elkaar vragen of dit haalbaar is. Het is goed elkaar beter te leren kennen en te weten wie voor wat zorgt. De ervaringsdeskundige familie heeft hierbij een belangrijke rol. Zij denken en praten mee. We zorgen ervoor dat het normaal wordt om met elkaar in gesprek te zijn over hoe we samenwerken.

# Extra aandacht voor wat cliënten en hun familie nodig hebben

## Gedaan

In 2018 hebben we gepraat over hoe we professioneel en menslievend kunnen zijn. We laten zien dat we echt geïnteresseerd zijn in mensen. We werken vanuit ons hart in een professionele omgeving.

Ook zoeken we de samenleving steeds meer op. We doen dat door systeemgericht te werken. Dit betekent dat we samenwerken met familie en andere mensen die belangrijk zijn voor de cliënt. Alle teams van divisie 2 krijgen hiervoor een training. In 2017 en 2018 zijn er al 51 teams getraind.

Amerpoort vindt het belangrijk om te praten over de kwaliteit van de zorg. Daarvoor is de Dialoog Over Kwaliteit. Hierbij praten cliënten, familie, begeleiders en andere collega's met elkaar. In 2018 hebben 17 woningen en dagbestedingen de Dialoog Over Kwaliteit gevoerd. Ook voerden 3 ondersteunende afdelingen van Amerpoort de Dialoog Over Kwaliteit.

We vinden het belangrijk om ook nieuwe cliënten en familie goed te helpen bij het vinden van een woning, dagbesteding of begeleiding. De projectgroep 'Keten van dienstverlening' heeft gekeken naar verbeterpunten.

## Geleerd

Amerpoort leert veel van het samenwerken met andere mensen, bedrijven en organisaties. Hoe meer we met elkaar samenwerken, hoe meer we zien dat we nog veel kunnen leren. We hebben geleerd dat het onduidelijk was wie de leiding heeft bij het opleveren van een woning van een nieuwe cliënt. Er zijn afspraken gemaakt over wie wat doet als er een open plaats is en als een cliënt naar een andere woon- of dagbestedingsplek gaat.

Ervaringsdeskundige verwanten vonden dat Amerpoort beter duidelijk kan maken wat er gebeurt als hun zoon, dochter, broer of zus bij



# WELKOM BIJ Amerpoort

INFORMATIE VOOR FAMILIE EN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS

Amerpoort gaat wonen of werken. Ervaringsdeskundige familie en medewerkers van de afdeling Zorgbemiddeling en Communicatie hebben informatie op de website aangepast. Ook hebben ze samen de folder 'Welkom bij Amerpoort' gemaakt.

## Gepland

In 2019 praten we verder over professioneel en menslievend werken. Bij divisie 2 gaan we opnieuw begeleiders trainen in systeem-

gericht werken. Ook blijven we de Dialoog over Kwaliteit voeren.

We gaan de plannen voor een klantbureau uitwerken. Zo kunnen we nieuwe cliënten en hun familie beter helpen. We gaan nog meer 'naar buiten' om met mensen en organisaties buiten Amerpoort samen te werken.

# IK EN MIJN BEGELEIDING

Begeleiders zijn verantwoordelijk voor hoe alles loopt op de locatie. Of begeleiders geven ondersteuning thuis, op school of werk. Teams blijven leren van hun ervaringen. Gedragsdeskundigen hebben een grotere rol gekregen in de samenwerking met cliënten, familie en begeleiders. Ze hebben opgeschreven hoe ze willen werken en waarom. 'Ik en mijn begeleiders' gaat over dialoog en reflectie, over veiligheid en voldoende personeel.

Geert  
Riezebosch



# 'IK DENK MET DE CLIËNTEN MEE'

***Veel cliënten met een licht verstandelijke beperking kunnen goed zelfstandig leven. Dat betekent dat ze zelf beslissen wat ze doen. Die vrijheid hebben ze. De woonbegeleiders helpen hen om met die vrijheid om te gaan. Want wat de cliënten doen, moet wel veilig zijn. Woonbegeleider Geert Riezebosch van de Sculpturentuinlaan vertelt.***

“Op de Sculpturentuinlaan wonen ongeveer 30 cliënten met een licht verstandelijke beperking, ieder in een eigen woning. Wij begeleiden hen bij allerlei dingen, zoals werk vinden, het huis netjes houden, goed met elkaar omgaan. Verder leven ze zo zelfstandig mogelijk. Dat willen ze graag. De cliënten willen dezelfde vrijheden en kansen als iedereen.

De cliënten bepalen zelf wat ze doen. Maar ik denk wel met ze mee. Zo heb ik met een vrouw afgesproken dat haar vriend maar 2 dagen in de week kan blijven slapen. Anders zou zij te moe worden. Dat vindt zij zelf ook. Er is hier ook een man die soms blowt. We hebben afgesproken: Als je kind op bezoek komt, dan blow je niet. Daar houdt hij zich aan.

Ik wil een cliënt niet dwingen om iets wel of niet te doen. Mensen zitten hier vrijwillig. Daarom maken we de afspraken altijd samen. Dan zeg ik bijvoorbeeld tegen de cliënt dat het gevaarlijk is wat hij of zij wil. Dan praten we er open en eerlijk over. Daarna kunnen we samen een afspraak maken.



Soms houdt een cliënt zich niet aan de afspraak. Dan zeg ik er wat van. Het kan zijn dat de cliënt dan even boos is. Dan kan er even ruzie zijn. Maar ook als er ruzie is, weten we allebei: we hebben een afspraak gemaakt. Uiteindelijk komt het bijna altijd weer goed.

Sommige dingen kunnen gewoon echt niet. Hard drugs, geweld en wapens zijn altijd verboden. Daar zijn we heel duidelijk in. Er zijn ook dingen die volgens de wet wel mogen, maar die wij toch gevaarlijk vinden. Afspraakjes maken via een dating site bijvoorbeeld, een mes bij je hebben, of een auto kopen op afbetaling. We willen cliënten graag dingen leren en regels afspreken. De cliënten willen hun eigen koers bepalen. En dat mag. Zolang het maar veilig is voor de cliënt zelf. En voor de andere cliënten en medewerkers.

*Voor elke cliënt is een goede balans tussen vrijheid en veiligheid belangrijk. Begeleiders letten op de veiligheid van de cliënten en van henzelf. Dat bespreken ze ook in hun team. Begeleiders maken samen met de cliënt (en familie) afspraken over wat wel en niet kan. Dat is soms lastig, maar meestal gaat het goed.*



# Pesten op het werk aanpakken

**Pesten op het werk komt overal voor. Helaas ook bij Amerpoort. In januari 2018 deden studenten van de Hogeschool van Amsterdam onderzoek naar pesten bij Amerpoort. Ze lieten zien dat pesten in kleine dingen kan zitten. Amerpoort wil daar wat aan doen. Om te beginnen door de teams een boek en een kaart met tips te geven. Begeleider Ronald Huttinga werkte mee aan het boek.**

## Gedaan

In januari 2018 hebben studenten van de Hogeschool van Amsterdam onderzoek gedaan bij Amerpoort. Het onderzoek ging over grensoverschrijdend gedrag. Dat gaat over de dingen die een ander niet prettig vindt, zoals pesten. Na het onderzoek hebben de studenten een presentatie gegeven aan artsen, maatschappelijk werk, het opvangteam en directeuren van Amerpoort. De studenten vertelden dat pesten bij Amerpoort ook voorkomt.

Intussen deed begeleider Ronald Huttinga mee aan Changelab. Daarin werken mensen van organisaties in Amersfoort en omgeving samen. Ze willen met elkaar de wereld wat

mooier maken. Met een groep van 10 mensen heeft Ronald nagedacht over pesten op het werk. En wat je ertegen kunt doen.



Ronald en de anderen besloten een boek te maken over pesten. Zo kan iedereen lezen dat het vaker voorkomt dan je denkt. Ronald zette filmpjes en berichten op het intranet om medewerkers van Amerpoort te vertellen over pesten en over het boek. Daar kreeg hij veel reacties op. Medewerkers zeiden: Pesten gebeurt bij ons ook.





*Amerpoort wil pesten op het werk tegengaan.*

## Geleerd

Pesten kan in kleine dingen zitten. Bijvoorbeeld dat een medewerker altijd op een rottijs wordt ingeroosterd. Het is dan niet direct duidelijk dat iemand gepest wordt, maar het gebeurt wel.

## Gepland

Het boek waar Ronald aan meewerkte heet: Grote mensen pesten niet. We hebben 500 boeken besteld. In 2019 delen we deze boeken uit aan de teams. Ook krijgen de teams een kaart met tips om te praten over pesten. Een groep medewerkers gaat bespreken wat we nog meer kunnen doen. Eén ding is duidelijk: Amerpoort wil alles doen om pesten op het werk te voorkomen.

# Voldoende medewerkers

**Om cliënten goed te begeleiden, heeft Amerpoort veel mensen nodig. We kijken steeds hoe we nieuwe medewerkers kunnen krijgen. Ook willen we mensen die al bij ons werken, bij Amerpoort houden. Bijvoorbeeld door medewerkers goed te begeleiden bij hun werk en ze trainingen aan te bieden. Maar ook door ze te helpen als ze binnen Amerpoort een andere plek zoeken.**

## Gedaan

In 2018 kwamen er meer medewerkers bij dan dat er weggingen. Dat was in 2017 ook al zo. Toch zijn er nog steeds extra mensen nodig. Dat komt omdat Amerpoort steeds groter wordt. In 2018 hebben we verschillende dingen gedaan om meer mensen te krijgen.

We hebben een bijeenkomst gehouden voor zij-instromers. Dat zijn mensen die een ander beroep hebben, maar nu willen leren voor begeleider in de gehandicaptenzorg. Er kwamen 75 mensen naar de bijeenkomst. Het leek hen leuk om bij Amerpoort te werken. 20 mensen zijn daarna met een opleiding bij Amerpoort begonnen. Meer plaatsen waren er niet, we hadden ook al 130 medewerkers in opleiding.

Leerlingen zijn heel belangrijk voor Amerpoort. Daarom is in 2018 iemand bij Amerpoort komen werken die uitzoekt hoe we meer leerlingen en stagiaires kunnen krijgen. Ook zijn we anders gaan werken. We kunnen nu beter zien hoeveel mensen we precies nodig hebben en wie er bij ons wil komen werken.

Verder hebben we in 2018 met begeleiders gesproken. We hebben gevraagd waarom ze dit werk graag doen. Daar zijn we verhalen en filmpjes over gaan maken. Die zetten we op onze eigen site en op sociale media. We hopen dat andere mensen de verhalen en filmpjes zien en dan bij Amerpoort willen werken.

We willen niet alleen nieuwe mensen binnenhalen, we willen ook graag dat mensen bij Amerpoort blijven werken. Daarom is het belangrijk dat iedereen bij Amerpoort goed en prettig zijn werk kan doen. We hebben een 'Sterk-in-je-werk-week' gehouden op 5 locaties. Daar hebben we verteld welke trainingen en begeleiding medewerkers kunnen krijgen.

Gezond blijven is ook belangrijk: Daarom zijn we in 2018 gestart met een site waar mensen die last hebben van hun gezondheid door het



werk, hulp kunnen krijgen. Op deze site van E-Help kunnen medewerkers zien welke oefeningen ze kunnen doen om fit te blijven. Verder kunnen medewerkers sinds 2018 gratis meedoen met yoga.

In 2018 zijn er ook meer trainingen bij gekomen op Good Habitz. Dit is een site waar medewerkers op allerlei gebieden trainingen kunnen volgen, zoals sociale media, gezondheid en beter vergaderen. Het zijn korte en leuke trainingen met allerlei tips. Iedere medewerker kan de training zelf doen of samen met het team.

## Geleerd

De teams van Amerpoort werken taakvolwassen. Teams kunnen zelf mensen uitnodigen als ze een nieuwe medewerker nodig hebben. De afdeling P&O weet dat het team iemand nodig heeft, maar niet wie het team uitnodigt. De afdeling weet ook niet welke mensen niet door het team worden uitgekozen. Dat is jammer omdat die mensen misschien in een ander team kunnen werken.

Daarom willen we dat er iemand op de afdeling P&O komt die daar naar kijkt. We hebben gemerkt dat steeds meer mensen loopbaanbegeleiding willen. Dat is begeleiding voor mensen die ander werk willen gaan doen. In 2018 zijn er 2 keer zoveel aanvragen voor loopbaanbegeleiding geweest als in 2017. Daarom zoeken we een loopbaanadviseur die ons

daarbij kan helpen. Vooral medewerkers die ouder zijn dan 45 jaar willen graag loopbaanbegeleiding. Zij hebben andere vragen dan jongere medewerkers. Oudere medewerkers vind het werk soms zwaar worden. Ze kunnen het minder goed volhouden. Ze willen bij Amerpoort blijven, maar dan wel minder zwaar werk doen.

## Gepland

We blijven in 2019 bijeenkomsten houden waar mensen komen om over werk te praten. We hebben gemerkt dat dat goed werkt. Vooral zij-instromers komen hier naartoe. Ook onze ervaringsdeskundigen blijven gastlessen geven op scholen. Daar vertellen ze leerlingen over werken bij Amerpoort.

De regering wil dat alle mensen die ouder zijn dan 45 jaar loopbaanbegeleiding krijgen. De regering betaalt de kosten hiervan. In 2019 zorgen we dat alle oudere medewerkers dit weten. Ook gaan we mensen zoeken die de begeleiding kunnen geven.

We willen dat er één plek is bij Amerpoort waar alle medewerkers met hun vragen terecht kunnen. Vragen als: Kan ik ander werk doen bij Amerpoort? Hoe regel ik dat? Zo willen we mensen die al bij ons werken aan een goede nieuwe plek helpen.

Tot slot gaan we in 2019 onderzoek doen bij de medewerkers. We gaan hen van alles vragen:



*Voldoende medewerkers hebben, betekent nieuwe mensen werven en goed voor je medewerkers zorgen.*

Vinden ze werken bij Amerpoort prettig? Wat gaat goed? Wat kan beter? Zo weten we wat we kunnen doen om mensen bij Amerpoort te houden. De informatie kunnen we ook gebruiken om nieuwe medewerkers te vinden.



# Gedragsdeskundigen denken steeds vaker mee

De gedragsdeskundigen van Amerpoort hebben in 2018 een grotere rol gekregen. Samen met de cliënt, familie en begeleiders onderzoeken ze wat de cliënt wil en kan. In 2018 hebben ze in gesprekken met de begeleiders en familie duidelijker verteld wat ze belangrijk vinden voor de cliënt. Verder hebben de gedragsdeskundigen samen opgeschreven hoe ze willen werken en waarom. Daarbij staat de cliënt met zijn netwerk centraal.

## Gedaan

Amerpoort heeft ongeveer 60 gedragsdeskundigen. Ze vinden het belangrijk dat de cliënten een goed leven hebben. Ze hebben daarover een visie geschreven. Daarin staat hoe ze willen werken en waarom. Zo werkt iedereen zoveel mogelijk op dezelfde manier.

### In de visie staat:

- We zien iedereen als mens
- We blijven naar school gaan om dingen bij te leren
- We kijken naar de emoties van onszelf en anderen en hoe we daar mee om kunnen gaan
- We geven het goede voorbeeld
- We werken samen
- We gaan uit van het goede
- We kennen het levensverhaal en de omgeving van de cliënt
- We helpen iedereen zijn eigen keuzes te maken
- We kijken naar wat iemand kan leren en accepteren dat dit soms niet lukt

De gedragsdeskundigen hebben over allerlei onderwerpen lessen gemaakt voor begeleiders. Bijvoorbeeld lessen over omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking. En over mensen met een ernstig verstandelijke beperking die soms boos, bang of verdrietig zijn. Andere lessen gaan over waar je op moet letten bij mensen die meerdere beperkingen hebben. Ook zijn er lessen over cliënten die ouder worden.

Gedragsdeskundigen hebben in alle teams les gegeven over huiselijk geweld en kindermishandeling. Ze hebben ook gewerkt aan een richtlijn diagnostiek. Dat is een afspraak over hoe je bepaalt wat er met iemand is. Hierin staat ook hoe gedragsdeskundigen bepalen welke ondersteuning goed is voor de cliënt.

De gedragsdeskundigen hebben in 2018 vaker meegedacht over hoe cliënten veilig en gelukkig kunnen leven. Ze waren bijvoorbeeld bij overleggen over huisvesting, medicijnen, scholing, nachtzorg, verhuizen, ambulante zorg en de Wet zorg en dwang. Ze vinden het belangrijk om ook in die overleggen mee te denken over wat goed is voor cliënten.

## Geleerd

Gedragsdeskundigen zijn nog aan het leren hoe ze duidelijker kunnen vertellen wat ze vinden. Ze willen op een prettige manier invloed hebben bij teams en andere overleggen. Ook willen ze nog meer les gaan geven. Hier gaan ze in 2019 mee aan de slag.

## Gepland

In 2019 willen de gedragsdeskundigen leren hoe ze hun rol kunnen versterken en beter adviezen kunnen geven. Collega's die net begonnen zijn, willen ze goed begeleiden. Verder willen ze meer leren over mensen die in de war zijn, of heel bang of verdrietig. In 2019 wordt ook de richtlijn diagnostiek afge maakt. Dan gaan alle gedragsdeskundigen ermee werken.



De gedragsdeskundigen willen binnen en buiten Amerpoort nog beter laten zien wie ze zijn en wat ze doen. Ze doen dat bijvoorbeeld met een filmpje. Verder willen gedragsdeskundigen meer wetenschappelijk onderzoek doen en samenwerken met universiteiten.

# Meldingen voor meer veiligheid

Steeds vaker doen teams een MIC-melding als er een incident is geweest. MIC betekent Meldingen Incidenten Cliënten. Van zulke meldingen kunnen we veel leren. Door terug te kijken op de incidenten, weten we of we iets kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld aan de zorg of aan de veiligheid van cliënten en medewerkers.

## Gedaan

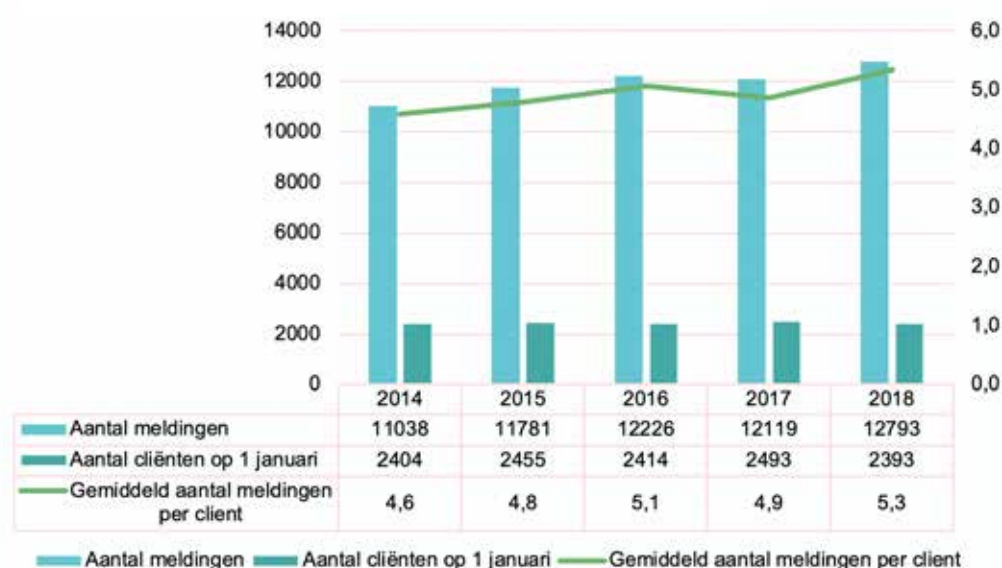
In 2018 waren er 12.793 meldingen, 674 meer dan in het jaar ervoor. Er waren vooral veel meldingen van agressief gedrag en agressieve

taal. 'Slikken en verstikken' werd 33% vaker gemeld dan in 2017. Dat is goed. Want als de begeleiders slikproblemen melden, kunnen de logopedisten hierbij helpen.

Er werden ook meldingen gedaan van zorg die niet goed was. In 2018 stegen die meldingen met 23%. Daarbij gaat het om zorg die begeleiders niet konden geven, terwijl het wel afgesproken was. Bijvoorbeeld als er te weinig begeleiders waren en de cliënt daardoor niet naar buiten kon.

Er waren minder meldingen van vallen en struikelen (7% minder). Misschien kwam dat

Aantal MIC meldingen per jaar in 2014-2018





omdat in de nieuwe locaties beter is gekeken hoe we ze goed kunnen inrichten. Dat gebeurt samen met ergotherapeuten.



## Geleerd

Teams gebruiken de meldingen om zelf te leren. Dat bleek uit een enquête onder 217 coördinerend begeleiders. 96 begeleiders vulden die enquête in. Veel begeleiders (78%) gebruiken de MIC-meldingen om de veiligheid van cliënten te verbeteren. Volgens 71% van de begeleiders

verbetert de veiligheid van medewerkers na een MIC-melding.

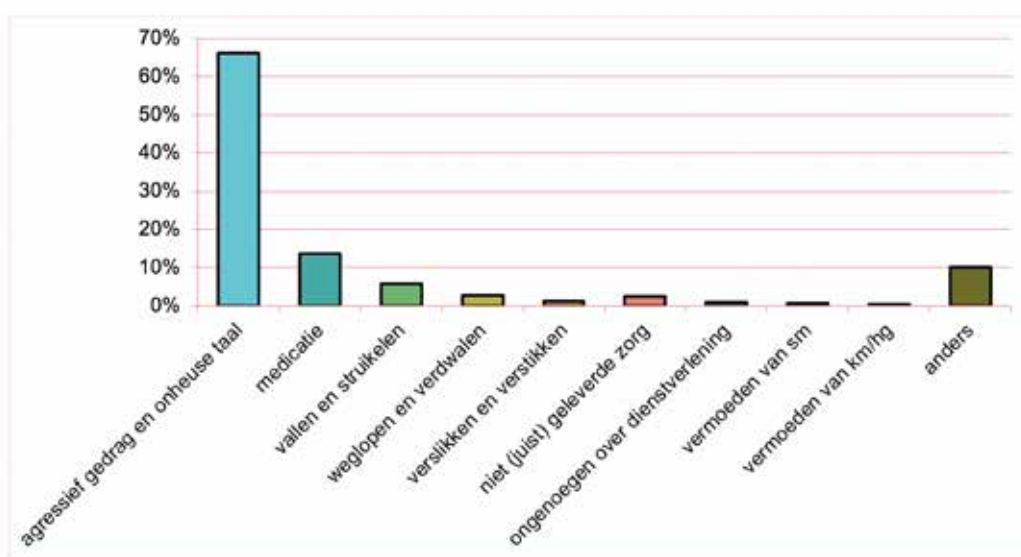
De begeleiders hebben vooral gewerkt aan verbeteringen in gedrag en taal (80%). Ook hebben veel begeleiders (55%) gezorgd dat er minder fouten worden gemaakt met medicijnen.

In 2018 waren er veel incidenten in de vakanties. Vooral in de zomer en in januari en oktober waren er veel meldingen.

## Gepland

In 2019 gaan we op dezelfde manier door. We hopen dat de teams alle incidenten melden via MIC. Zo leren we wat we kunnen doen om de veiligheid van cliënten en medewerkers te verbeteren. Zo gaan bijvoorbeeld 2 medewerkers speciaal letten op het geven van medicijnen. Ook zoeken we uit waarom er meer MIC-meldingen in de vakantieperioden zijn.

Verhoudingen MIC meldingen per categorie in 2018



## Meldingen bij Meldpunt Kindermishandeling en huiselijk geweld

Jaar	2017	2018
Huiselijk geweld en kindermishandeling	66	56
Seksueel misbruik of vermoedens daarvan	112	94
<b>Totaal</b>	<b>178</b>	<b>150</b>

## Meldingen bij Bedrijfsopvangteam

Bedrijfsopvangteam			
Dienstverlener	2016	2017	2018
Vertrouwenspersoon	18	18	34
Bedrijfsopvangteam (BOT) (gesprekken)	26	34	43
Aantal incidentmeldingen bij BOT met impactscore 7 of hoger	1546	1696	1343

## Meldingen bij vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersoon	
Aard van de klachten*	2018
Suggestief, vernederend, insinuerend of seksueel intimiderend gedrag	2
Verbale agressie, intimidatie en onheuse bejegening	29
Werk onaangenaam of onmogelijk maken en/of pesten	32
Andere aanleiding	9
Dreigend conflict	8



## Soms zijn er klachten

Het is fijn als cliënten en familie tevreden zijn. Als dat niet zo is, dan hopen we dat zij ons dat laten weten. Dat kan uiteindelijk ook door een klacht in te dienen. Van een klacht willen we leren.

In 2018 heeft de klachtenfunctionaris 63 meldingen gekregen. Daarvan kwamen 36 meldingen van familie en 27 meldingen van cliënten. Het ging om 49 klachten. Bij 14 meldingen ging het om een vraag.

**Onderwerpen waarover mensen ontevreden waren of een vraag over hadden:**

Dwang/vrijheidsbeperking	1
Persoonlijke zaken	6
Verblijf/woning	17
Organisatie	36
Bejegening/omgang met cliënt	34
Zorg/begeleiding	32

Er waren 3 klachten waarbij Amerpoort cliënten begeleiding op een andere plek aanbood. Dat wilden deze cliënten niet. Twee cliënten zijn daarom vertrokken. Met de 3<sup>e</sup> cliënt zijn we nog in gesprek.

Er zijn geen klachten ingediend bij de VGU (Vereniging Gehandicapten Utrecht). Er is 1 klacht via het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) binnengekomen.



*De Rouwkubus wordt soms ingezet bij teamreflectie.*

# Leren van ervaringen

Een ander woord voor leren van je ervaringen is reflectie. Dat is leren van de dingen die je meemaakt. Bij Amerpoort leren de teams op veel verschillende manieren van hun ervaringen. Er zijn ook verschillende onderwerpen waarover ze leren. Amerpoort vindt dit belangrijk.

## Gedaan

De teams waren in 2018 met verschillende onderwerpen bezig. Een aantal onderwerpen kwam heel vaak voor.

### Communicatie

Communicatie binnen een team gaat vaak over afspraken over het werk en de rollen in het team. Wie doet wat? Bij communicatie naar cliënten en familie gaat het vooral over begrijpelijke taal.

## Samenwerken

Als samenwerken binnen het team niet goed gaat, praten teams hierover. Het gaat ook over samenwerken met cliënten en familie. Betrekken we hen genoeg? Wat kunnen we beter doen?

## Ontwikkeling van teams

Teams moeten zich blijven ontwikkelen. Vaak volgt 1 medewerker een training over een onderwerp. Daarna praten medewerkers met elkaar over dat onderwerp. Zo proberen teams zich te ontwikkelen.

## Werkdruk

Teams proberen samen oplossingen te zoeken voor de werkdruk.

## Weerbaarheid en veiligheid

Een betere weerbaarheid helpt teams bij het werk. Het helpt ook cliënten zich zeker te voelen. We doen daar veel aan. Net als aan veiligheid.

### Manieren van reflecteren

- DOK (dialoog over kwaliteit)
- Moreel beraad
- TOF (Teamgesprek over functioneren)
- Rouwkubus
- Intervisie

## Kennisvouchers

Het Expertisecentrum deelt ieder jaar kennisvouchers uit aan teams. In 2018 hebben 100 teams daar gebruik van gemaakt. Met de kennisvoucher kan een team zich verder ontwikkelen of meer leren over een onderwerp. Zoals over, teambuilding, proces van ouder worden of training over veiligheid en agressie.



## Geleerd

Veel teams zijn bezig met reflectie. Teams vinden het nog wel lastig om te reflecteren. Ze willen daar graag ondersteuning bij. Amerpoort weet niet precies welke teams wel of niet reflecteren. Nog lang niet alle teams kennen alle verschillende manieren.

## Gepland

De managers willen graag weten waar de teams mee bezig zijn. Ze willen daar in 2019 met hen over praten. Het is ook belangrijk dat alle teams weten hoe ze kunnen leren van hun ervaringen. We gaan hier in 2019 meer over vertellen.



# VOORBEELDEN VAN TEAMS DIE GEREFLECTEERD HEBBEN

## Hoe taakvolwassen is het MT?

Het management team (MT) vindt dat ieder team bij Amerpoort taakvolwassen moet zijn. Dat betekent dat ieder team zelfstandig kan werken. Hoe taakvolwassen is het MT zelf? Daar hebben de leden van het MT in 2018 samen met een coach naar gekeken. Veel dingen gaan goed. Sommige dingen kunnen beter. De leden van het MT moeten vaker bespreken of ze wel goed werken. Ze moeten ook kijken hoe ze zich kunnen ontwikkelen. De MT-leden denken nu verder na over hun taak binnen Amerpoort. En wat de medewerkers daarvan vinden. Daarbij bespreken ze ook wat leden van het MT moeten kunnen.

## Team kiest telkens andere manier van reflecteren

Een team van Amerpoort kiest elk half jaar voor een andere manier van reflecteren. Ze praten bijvoorbeeld over hun eigen leerdoelen. Hoe hebben ze hieraan gewerkt? Ze praten ook wel eens over een mening. Bijvoorbeeld: De algemene ruimte mag niet op slot. Teamleden hoeven het niet met elkaar eens te zijn. Het gaat om het gesprek. In de laatste maanden van 2018 praatten ze telkens met en over 1 van de cliënten. Hoe gaat het met de cliënt? Hoe doet hij of zij het thuis of in de groep? Verder kijken ze naar het persoonlijk plan en de doelen van de cliënt. Elk teamlid kan hier van tevoren vragen over stellen.



## Team praat over functioneren

Een team heeft in 2018 gesproken over de manier waarop zij willen praten over hun functioneren. Dat betekent praten over hoe ze hun werk doen. Wat gaat goed? Wat kan beter? Sommige teamleden kozen voor een gesprek met de manager. Anderen wilden graag dat een coördinerend begeleider erbij zat. Sommigen wilden vooral praten met collega's. Eén medewerker koos voor TOF met het team en de manager. TOF staat voor Teamgesprek Over Functioneren. Dat is dus een gesprek met het hele team erbij. Andere teamleden zeiden toen: 'Ik wil volgend jaar ook een TOF.' Sommige teamleden vroegen ook aan cliënten en familie hoe zij vonden dat ze het deden op hun werk.

# Heb je een lastige vraag of een dilemma?

## Moreel beraad helpt je op weg

**Nadenken over wat je doet en waarom je het doet, leren van wat jij en de ander meemaakt, met elkaar in gesprek zijn over moeilijke vragen. Dat is het doel van het moreel beraad. Zodat we van elkaar leren en met elkaar de juiste keuzes maken. Zodat we doen wat het beste is voor cliënt, familie en medewerker.**

### Gedaan

Soms worstelen medewerkers, cliënten of familie met een moeilijke vraag. Ze weten bijvoorbeeld niet wat ze het beste kunnen doen. Of welke keuze ze moeten maken. Daarvoor is het moreel beraad. In het moreel beraad helpen we mensen met elkaar deze vragen te beantwoorden.



In 2018 hebben we 55 keer moreel beraad en andere speciale gesprekken gevoerd. Daarbij hebben we over veel verschillende dingen gepraat zoals: Wie is verantwoordelijk voor wat? Hoe kunnen we goede zorg bieden? Wanneer werk je veilig? Hoe werk je met plezier? Gezondheid en verantwoordelijkheid, hoe kunnen die samen gaan? Wat is zorgzaamheid?

### Geleerd

Het is belangrijk met elkaar te onderzoeken waarom sommige vragen en keuzes lastig zijn. Ook is het belangrijk om te kijken wat er mis kan gaan bij de verschillende keuzes. Door met elkaar te praten, weten we wat de beste keuze of het goede antwoord is. We ondersteunen de teams om vast te stellen wat zij kunnen doen. Daarna gaan zij daar zelf mee aan de slag.

### Gepland

Nog lang niet iedereen kent het moreel beraad. Ook weet niet iedereen wat voor vragen je kan bespreken in een moreel beraad. We willen onderzoeken op welke manier we hierover nog beter kunnen vertellen.

# Samen veilig verder

Iedereen moet zich veilig kunnen voelen bij Amerpoort. Dat is belangrijk voor cliënten, medewerkers en familie. Daarvoor moeten ze weerbaar zijn. Dat betekent dat ze voor zichzelf kunnen opkomen. Amerpoort heeft een speciale cursus om dit te leren: Samen Veilig Verder. In 2018 is de cursus uitgebreid met een aantal trainingen.

## Gedaan

Je veilig voelen in je lichaam heet fysieke weerbaarheid. Daar hebben we al een paar jaar een training over. In 2018 hebben 323 medewerkers deze training gedaan. 127 medewerkers deden de training nog een keer.

Veiligheid gaat ook over veilig zijn met woorden. Dat is verbale weerbaarheid. Daar hebben we in 2018 een nieuwe training voor gemaakt. In de training leren de begeleiders hoe ze mensen rustig maken met woorden. In 2018 zijn daarvoor 2 trainers opgeleid.

In 2018 hebben we ook een training gemaakt over hoe je je veilig kan voelen in de maatschappij. Daar leer je bijvoorbeeld dat je nee mag zeggen als er iets gebeurt dat je niet prettig vindt. Die trainingen geven we niet alleen aan begeleiders, maar ook aan cliënten.

In 2018 zijn 25 cliënten getraind.

Verder is er een training voor familie. Zij leren hoe ze veilig om kunnen gaan met hun kind of familielid. In 2018 zijn we die training per cliënt op maat gaan geven. Dan kijken we wat een cliënt nodig heeft en wat de familie kan doen. Een fysiotherapeut en een ergotherapeut helpen bij de trainingen. In 2018 zijn 50 familieleden getraind.

*Begeleider op een dagbesteding:*

*'Voordat we de cursus Samen Veilig Verder deden, gaf ons team de veiligheid een 3. Na de cursus geven wij ons gevoel van veiligheid een 8.'*

## Geleerd

We hebben gemerkt dat veel mensen willen leren over weerbaarheid. Niet alleen begeleiders maar ook cliënten en familie. Het is belangrijk dat iedereen weet hoe je kan zorgen dat je je veilig voelt. De begeleiders vinden het belangrijk hierover afspraken te maken binnen hun team. Cliënten vinden dat ook fijn. Door de trainingen voelen cliënten zich zekerder.





*Begeleiders krijgen een training over weerbaarheid.*

Bij cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag (MVG) is weerbaarheid voor begeleiders een belangrijk thema. De expertiselijns MVG heeft een training MVG gemaakt voor alle medewerkers die met deze cliënten werken. Daarnaast is er een boek en een 'toolkit' Spoor A gemaakt die deze medewerkers kunnen gebruiken om deze cliënten goed te begeleiden.

## Gepland

Nog niet iedereen heeft de cursus Samen Veilig Verder gevolgd. In 2019 gaan we verder met het geven van de cursus. We willen zorgen dat iedereen weet dat hij de cursus kan doen. Ook uitzendkrachten kunnen de cursus volgen. We hebben voor medewerkers opgeschreven wat wij vinden van weerbaarheid. Hoe we denken dat iedereen weerbaar kan worden. Alleen dan kunnen we echt Samen Veilig Verder.

# IK EN AMERPOORT

Samen werken aan een goed leven. Dat vraagt om medezeggenschap en om begrijpelijke taal. Zo kunnen cliënten meepraten en meebeslissen over wat er op hun woning gebeurt. Cliënten en familie denken ook mee met de plannen van Amerpoort. Bijvoorbeeld over goede woningen en gebouwen voor dagbesteding. 'Ik en Amerpoort' gaat over medezeggenschap, over teams die steeds zelfstandiger werken en over begrijpelijke taal.

Anjuli  
Visser



# 'ALS IK RUSTIG BEN, IS ZIJ DAT OOK'

*Anjuli Visser studeert verpleegkunde. Zij loopt een half jaar stage in het Leerhuis aan de Louis Armstronglaan in Utrecht. Op deze locatie wonen oudere cliënten, zoals Gon. Gon vindt het fijn dat Anjuli na het eten met haar tekent en kralen rijgt. Dat is het mooie aan het Leerhuis: er is veel tijd voor de bewoners.*

“Er werken 7 stagiaires in het Leerhuis. Er zijn ook veel begeleiders. Zij zijn er voor de cliënten en voor ons. Ze zeggen: ‘Jullie komen hier om te leren over het werk met deze cliënten. Neem dus de tijd voor de cliënten.’ En dat doen we.”

Gon moest in het begin wel aan me wennen. Dat is logisch, want Gon is snel bang. Ze voelt niets in haar voeten en vindt staan eng. Gon moest leren mij te vertrouwen. Ik moest leren heel rustig en duidelijk te zijn. Als ik laat zien dat ik het even niet weet, komt bij Gon de twijfel. Dan gaat ze schreeuwen. Maar als ik rustig ben, is zij dat ook.

De begeleiders vinden het fijn dat wij er zijn. Ze hebben het daardoor minder druk. Stagiaires zien andere dingen dan begeleiders die hier al een tijd werken. Eén cliënt had bijvoorbeeld vaak driftbuien. Ze vond dat andere



mensen meer aandacht kregen dan zij. Ik zei tegen haar: 'Als je wilt praten, kom ik direct naar je toe.' Dat vond ze fijn. Nu heeft ze minder driftbuien.

Gon schildert en tekent graag. Ze rijgt ook graag kralen. Vaak doe ik gezellig met haar mee. Vooral na het eten hebben we tijd met z'n tweeën. De ketting die Gon draagt, heeft ze zelf gemaakt. Vrolijk en kleurrijk, net als Gon zelf. Hoe vaker we samen dingen doen, hoe beter het gaat. Nu lacht ze als ik binnenkom en zegt ze: 'O wat leuk, jij bent er ook weer.' Daar word ik blij van."

*De Louis Armstronglaan is een verpleegzorglocatie. Amerpoort werkt daar aan betere zorg vanuit de Expertiselijin Ouderen en Verpleegzorg.*

# Wensen in wonen en werken

We vinden het belangrijk dat we woningen en gebouwen voor dagbesteding lang en goed kunnen gebruiken. Daarom hebben we in 2018 nieuwe afspraken gemaakt over deze gebouwen. Cliënten, familie en medewerkers hebben meegedacht over de afspraken.

## Gedaan

In de afspraken staat wat Amerpoort wil doen om de komende jaren goede woningen en goede gebouwen voor dagbesteding te hebben. Cliënten, familie en medewerkers hebben meegedacht. Daarvoor hebben we speciale bijeenkomsten gehouden. Daar kon iedereen zijn wensen vertellen. Veel cliënten willen bijvoorbeeld woningen met een eigen douche en wc. Ook willen ze meer ruimtes voor vrije tijd en ontspanning.

We willen alle gebouwen lange tijd kunnen gebruiken. Wanneer er iets verandert, moeten ze makkelijk aan te passen zijn. De woningen moeten ook veilig zijn. Daar gaan we goed op letten. Ook zorgen we ervoor dat we alles kunnen blijven betalen.

## Geleerd

Het is belangrijk dat cliënten, familie en begeleiders mee kunnen denken. Zij moeten ook in de toekomst graag bij Amerpoort willen wonen en werken. De afspraken werken we uit in



plannen voor woningen en locaties voor dagbesteding in de regio en op de woonparken.

## Gepland

Per regio maken we een lijst. Wie wonen hier? Wie staan er op de wachtlijst? Wat hebben zij nodig? Moeten we nieuwe woningen of locaties voor dagbesteding bouwen? Er zijn nog meer vragen waarop we antwoord willen geven. Wat doen we als woningen niet meer goed genoeg zijn? Knappen we ze op of zoeken we een nieuwe plek? Ook hierbij willen we graag dat cliënten, familie en medewerkers meedenken. Zo hebben we straks woningen en locaties voor dagbesteding die nog beter passen bij de cliënten.

# Begrijpen waar het over gaat

**Cliënten willen begrijpen wat medewerkers van Amerpoort zeggen en schrijven. Daar hebben ze recht op. Daarom zijn cliënten samen met medewerkers EdLoket begonnen. Ook is er een training waarin medewerkers leren om begrijpelijk te communiceren. Dat is niet alleen belangrijk voor de cliënten, maar ook voor familie en medewerkers.**

## Gedaan

EdLoket is in 2018 een dagbestedingsplek geworden. Er werken nu 7 cliënten. Zij geven tips over begrijpelijke taal aan collega's van Amerpoort. Medewerkers van Edloket vertellen ook aan andere organisaties wat Edloket doet.

In 2018 hebben 7 medewerkers geleerd hoe ze de training Begrijpelijk Communiceren moeten geven. Zij gaven deze training aan 50 collega's. Een paar families zeiden dat zij het moeilijk vonden hoe zij hun kind, broer of zus moesten aanmelden bij Amerpoort. Zij voelden zich daardoor niet welkom. Samen met de familieleden van de werkgroep Binnenkomst hebben we het aanmelden makkelijker gemaakt.

## Geleerd

We moeten nog veel doen om te zorgen dat iedereen bij Amerpoort begrijpelijk communiceert. Begeleiders willen het persoonlijk plan schrijven in de taal van de cliënt. Maar ze vinden het soms lastig. De training blijft dus belangrijk. We hebben geleerd dat het goed is om met familie te blijven praten. Zij kunnen ook vertellen of zij vinden dat Amerpoort goed communiceert.

Tip van iemand die de training deed: 'Ons team is blij met de training. En met wat we daar geleerd hebben. Nu moet iedereen bij Amerpoort weten dat deze training er is.'

## Gepland

In 2019 gaan we nog meer medewerkers trainen om begrijpelijk te communiceren. De medewerkers die de training al gedaan hebben, kunnen een herhaaltraining doen. Verder gaan we anderen vertellen over begrijpelijk communiceren, bijvoorbeeld op het Kennisfestival.

In 2019 gaan we ook vragen stellen aan medewerkers die de training hebben gedaan. Gebruiken zij wat zij geleerd hebben? Hebben zij nog hulp nodig? Op die manier blijven we het onderwerp aandacht geven.

### **Wat vindt team Communicatie?**

Het team van de afdeling Communicatie vindt het mooi dat EdLoket een idee was van 3 cliënten van de Cliëntenraad. De cliënten zeiden dat zij de brieven van Amerpoort niet begrepen. Zij wilden daarbij helpen. Toen is EdLoket opgezet. Nu is EdLoket op zoek naar nog meer cliënten die hier willen werken. EdLoket is onderdeel van de afdeling Communicatie. Team Communicatie, begeleiders en cliënten werken als collega's samen bij EdLoket. Zo leren zij van elkaar.



### **EdLoket won publieksprijs 'Cliënt in beeld'**

In 2018 kreeg EdLoket de publieksprijs 'Cliënt in beeld' van de Landelijke Cliëntenraad. De jury zei: 'EdLoket is een mooi idee. Het is belangrijk om teksten begrijpelijk te maken. En het is bijzonder dat de cliënten zelf daarbij helpen.' De prijs is een mooi beeld van glas en 2500 euro. De medewerkers van EdLoket hebben het geld gebruikt voor het inhuren van een trainer. Zij leert hen nog meer over hoe je begrijpelijke teksten maakt.

# Cliënten, familie en medewerkers geven advies aan Amerpoort

Bij Amerpoort beslissen cliënten mee over de ondersteuning die zij krijgen. Dat doen zij in het huiskameroverleg, in de lokale cliëntenraden en in de Centrale Cliëntenraad (CCR). Ook familie en medewerkers praten mee over hoe het gaat bij Amerpoort. Medezeggenschap heet dat. Zo zetten we ons samen in voor een goed leven voor cliënten.

## Gedaan

In 2018 waren er 20 lokale cliëntenraden en 18 lokale verwantenraden actief, dat is minder dan vorig jaar. Cliënten en familie praten daarin over van alles. Over de inrichting en verbouwing van huizen, over de verlichting, de muziek, huisregels en inlooptijden, kwaliteit en veiligheid, voeding, jaarplannen en de begroting. Maar ook over nieuwe managers en coaches en de benoeming van de leden van de Raad van Toezicht.

De CCR heeft voor 2018 dezelfde 4 speerpunten als voor 2017 vastgesteld, namelijk:

- Visie op medezeggenschap binnen Amerpoort
- Cyclisch werken: van plan tot evaluatie
- Betere communicatie tussen lokale verwantenraden, Centrale Cliëntenraad en bestuurder
- Inzet begeleiders en veiligheid op de groepen

Onderwerpen waarover de CCR advies heeft gegeven zijn:

- Muziektherapie
- Clusterindeling divisie 1
- Nachtzorg
- Werkwijze legionella preventie
- Dit vind ik ervan
- Statutenwijzigingen Amerpoort
- Opheffen MIC-commissie
- Sluiting Leemveld en Jans Pakhuys
- Cliënten- en verwantenportaal Plancare en/of Mijn omgeving
- Begroting 2019
- Beheersplan natuurbranden
- Advies nieuwe Apotheker





*De lokale cliëntenraad in gesprek met de manager.*

In 2018 hebben we weer medewerkers geschoold over medezeggenschap. 18 medewerkers (waarvan 9 managers) volgden de training over medezeggenschap van cliënten, 15 medewerkers (waarvan 5 managers) volgden de training over medezeggenschap van medewerkers. De cijfers laten zien dat de training niet goed bezocht is.

De CCR deelraad verwanten heeft een avond georganiseerd voor de lokale cliëntenraden over het kwaliteitskader. Ook organiseerden zij een themadag voor alle familieleden van cliënten van Amerpoort. Deze dag ging over het persoonlijk plan.

De CCR deelraad cliënten heeft in 2018 voor

het eerst een bijeenkomst georganiseerd voor alle lokale cliëntenraden. Een avond over medezeggenschap met doe- en denkactiviteiten en natuurlijk muziek: zeg het met een medezeggenschapslied!

Er was ook aandacht voor zeggenschap. In 2018 hebben ervaringsdeskundige cliënten samen met een coach een training gevolgd. Die training ging over rechten van cliënten bij hun persoonlijk plan. Zij hebben het team 'Wist je dat?' opgericht. Dit team heeft 6 workshops gegeven aan cliënten. Het team vertelde cliënten hoe zij invloed kunnen hebben op hun persoonlijk plan.



## Geleerd

Amerpoort wilde meer lokale raden en dat is niet gelukt. Amerpoort dacht dat de training over medezeggenschap managers en medewerkers zou helpen. Dit blijkt niet voldoende te zijn. De lokale cliëntenraden hebben geleerd wat een cliëntenraad precies doet. Ook hebben ze geleerd wat belangrijk is bij medezeggenschap. Verder wilden begeleiders weten hoe ze cliënten bij het huiskameroverleg meer medezeggenschap kunnen geven. Daarover hebben ze vragen gesteld.

Amerpoort heeft veel geleerd van de adviezen van de CCR. De CCR heeft een jaarverslag gemaakt over wat er in 2018 allemaal gedaan en geleerd is.

## Gepland

In 2019 organiseert de CCR opnieuw een avond voor de lokale cliëntenraden.

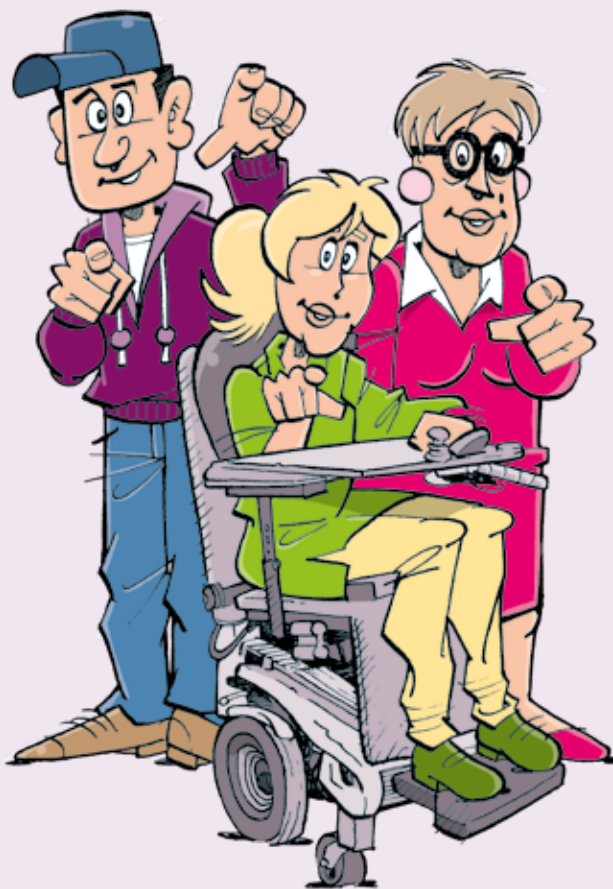
De kennis over medezeggenschap binnen Amerpoort is erg belangrijk. Voor het team medezeggenschap en de CCR, maar ook voor directeurs, managers en medewerkers. Daar gaat Amerpoort nog meer aan doen.

Er komt een nieuwe wet over medezeggenschap. We weten nog niet precies wanneer. We vertellen iedereen bij Amerpoort dan wat er in staat.

*Het team medezeggenschap is er voor iedereen die meer wil weten over medezeggenschap, huiskameroverleg, cliënten- of verwantenraden, rechten, plichten en mogelijkheden. Het team coacht cliëntenraden, geeft voorlichting aan verwantenraden en geeft advies aan managers en teams.*

### Wat vindt het team medezeggenschap?

Het team medezeggenschap vindt het fijn dat er vragen komen uit de lokale cliëntenraden. Voorbeelden van vragen van de raden: Wat doet een voorzitter? Wat is een penningmeester? Medezeggenschap moet vanzelfsprekend zijn binnen Amerpoort. Het recht om zelf en samen te kiezen. Het team medezeggenschap is onafhankelijk. We stellen vragen en leggen uit. We willen zorgen we dat iedereen snapt wat medezeggenschap is en dat meepraten moet. Het team wil dat laten zien en ondersteunt mensen bij de organisatie. Medezeggenschap is op alle locaties belangrijk. Lokale raden versterken en borgen medezeggenschap.



# Steeds meer taakvolwassen werken



## PRATEN OVER EEN GOED LEVEN

De teams van Amerpoort werken taakvolwassen. Dat wil zeggen dat de medewerkers zelf beslissen hoe ze hun werk doen. Dat is soms lastig. Daarom zijn er procesbegeleiders die hen daarbij helpen. Bijvoorbeeld met de Dialoog over Kwaliteit (DOK). Verder helpen de procesbegeleiders de teams als zij vragen hebben over hun taken of over samenwerking.

### Gedaan

In 2018 hebben de procesbegeleiders 4 bijeenkomsten gehouden over taakvolwassen werken. Op de bijeenkomsten praatten de proces-

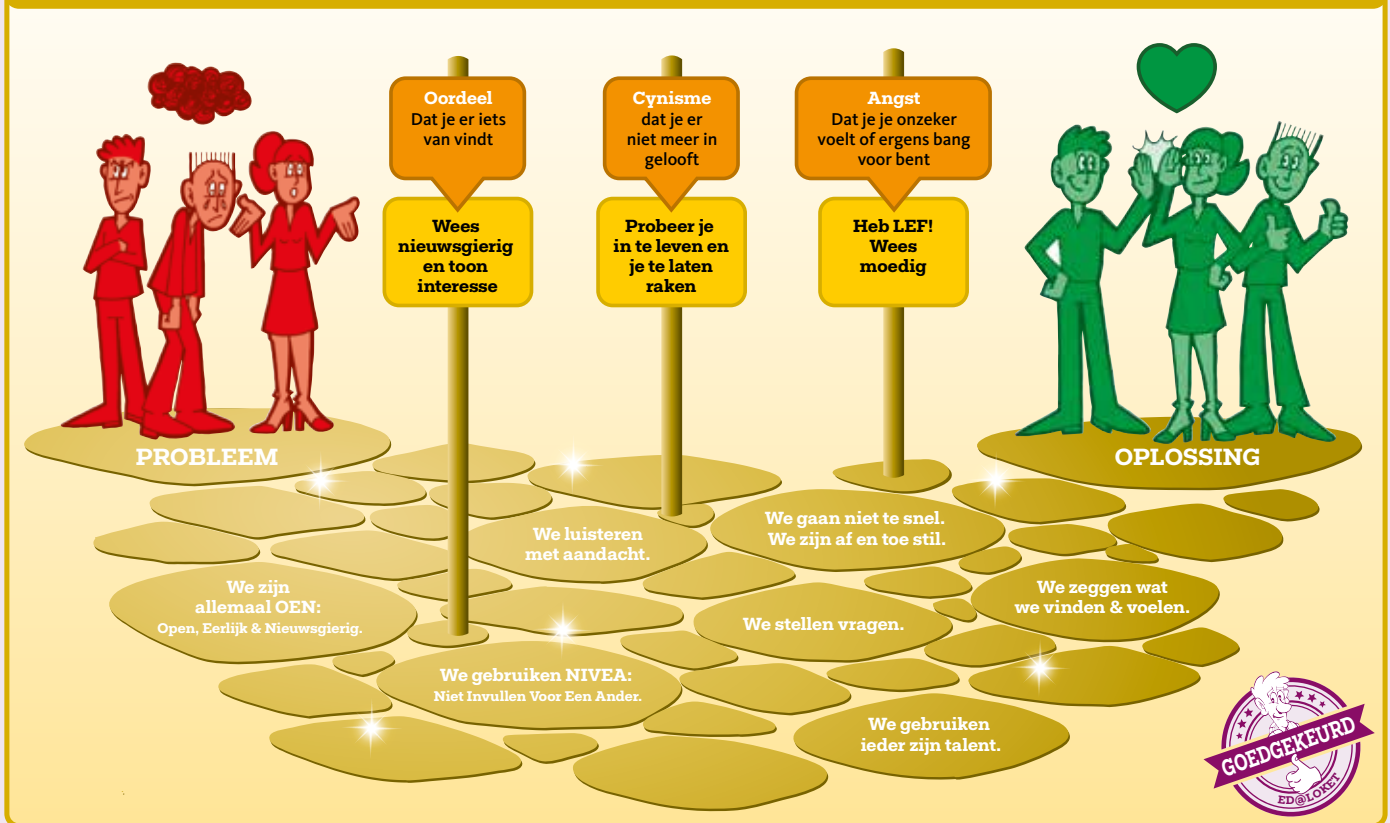
begeleiders met andere medewerkers over taken van de teams, samenwerking en werkdruk. Iedereen vertelde wat wel en niet goed ging. Die verhalen zijn op intranet gezet. Zo hebben bijna alle teams van Amerpoort gehoord en gelezen wat taakvolwassen werken is.

Verder hebben de procesbegeleiders aan 205 teams verteld over de Dialoog over Kwaliteit. In de Dialoog over Kwaliteit gaan begeleiders met cliënten en familie in gesprek over de kwaliteit van de zorg. Zo ontdekken de begeleiders wat goed gaat en wat beter kan. Dat helpt bij taakvolwassen werken.



# DE GOUDEN STAPPEN VAN SAMENWERKEN

## VAN PROBLEEM NAAR OPLOSSING



In 2018 zijn 13 teams gestart met een DOK-traject. 6 teams hebben het traject tijdelijk gestopt. Dat kwam omdat er veel mensen weggingen bij het team of omdat het te druk was op de groep. Het kost veel tijd om de Dialoog over Kwaliteit te leren. De procesbegeleiders helpen de teams daar 20 weken bij. Tijdens die weken zijn er 3 grote bijeenkomsten met cliënten, familie en begeleiders. In kleinere groepjes werken ze aan de punten die beter kunnen.

In 2018 hebben de procesbegeleiders ook 50 keer geholpen bij vragen van teams.

De 3 belangrijkste vragen waren:

- Wat moeten wij als team precies doen?  
Dat noemen we de teamopgave.
- Hoe doen wij het als team? Teamgesprek over Functioneren (TOF) helpt daarbij.  
Hoe kunnen we beter samenwerken?

## Geleerd

In de cursus 'Samen wijzer' leren begeleiders hoe ze taakvolwassen kunnen werken. Ze leren bijvoorbeeld de 'gouden stappen' van samenwerken. In 2018 hebben we gemerkt dat begeleiders de cursus liever met het hele team doen dan in hun eentje. In 2019 gaan de procesbegeleiders de cursus daarom aan teams aanbieden.

Voor taakvolwassen werken zijn er 9 voorwaarden of regels. Die regels zijn moeilijk te begrijpen. De procesbegeleiders willen ze daarom schrijven in minder moeilijke taal, zodat iedereen het begrijpt. Dat past beter bij Amerpoort.

Ook hebben de procesbegeleiders gekeken naar de DOK-trajecten. Sommige teams vinden die erg lang. De procesbegeleiders maken daarom ook trajecten op maat.

## Gepland

Taakvolwassen werken geldt voor de teams, maar ook de andere diensten van Amerpoort. Bijvoorbeeld voor administratie, vervoer, huisvesting en technische dienst. De procesbegeleiders gaan de diensten in 2019 helpen bij taakvolwassen werken.

Het management team wil graag dat alle teams in 2019 een DOK-traject hebben gevolgd. De procesbegeleiders weten niet zeker of dat gaat lukken. Ze gaan er wel voor zorgen dat nog

meer teams met elkaar en met cliënten en familie in gesprek gaan.

In 2019 komt er nog meer aandacht voor de teamopgave. Procesbegeleiders, managers en gedragsdeskundigen gaan daarbij helpen. Een duidelijke teamopgave is het allerbelangrijkst bij taakvolwassen werken. Weet een team niet precies wat het moet doen? Dan kan het ook niet zelfstandig werken. De teamopgave gaat over wat je als team doet en waarom. Hoe je het doet, dat mag het team zelf beslissen.

# IK EN DE SAMENLEVING

Amerpoort werkt graag en vaak samen met andere organisaties. Van ziekenhuis tot MBO, van kinderdagverblijf tot buurtteams. Zo vinden cliënten hun plek midden in de maatschappij. We vinden het ook belangrijk om kennis te delen, bijvoorbeeld over wijs omgaan met internet en sociale media. Het Expertisecentrum van Amerpoort draagt daaraan bij. 'Ik en de samenleving' gaat over het opleiden van studenten, over begeleiding van cliënten thuis of op school en hulp bij opvoeding.

## Hille en Corry



# 'ZE NOEMEN ME MEESTER HILLE'

***Hille van de Groep zat 6 jaar lang thuis zonder werk. Hij vond het heel moeilijk om een baan te vinden. Toen vertelde zijn ambulante begeleider over WerktZo. De jobcoaches van WerktZo begeleiden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar dagbesteding of een betaalde baan. Hille ging erheen om te praten. Al snel kreeg hij een baan als assistent-conciërge op een school.***

“Toen ik 16 jaar was, ging ik werken. Ik maakte vis schoon en hielp met bakken. Later ging ik bij een betonbedrijf werken. Beton klaarzetten met een vorkheftruck. Het was mooi werk, maar het was te druk voor mij. Ik werd ziek. Zes jaar heb ik thuis gezeten.

Ik vond het vervelend dat ik geen werk had. Ik deed wel dingen voor de kerk en ik schonk koffie bij begrafenissen, maar dat was niet genoeg. Ik wilde weer onder de mensen zijn. Thuis zit je maar met jezelf.

Ik kreeg een uitkering via het UWV. Daar zeiden ze dat ik zelf een baan moest zoeken. Ik kreeg geen hulp. Toen zei mijn ambulante begeleider van Amerpoort: Ga eens praten met een jobcoach van WerktZo. Corry werd mijn jobcoach en wist meteen een baan voor me: assistent-conciërge op een basisschool in Baarn.

Een conciërge zorgt dat de school netjes is. Hij verzorgt de tuin en houdt het schoolplein schoon. Als er iets kapot is, dan maakt hij het. De assistent-conciërge helpt hem. Dat leek me een leuke baan. Samen met Corry ben ik gaan praten op de school. Ze zeiden dat ze me graag wilden hebben. Ik was helemaal blij. Ik zei de hele tijd : YES!!



Corry hielp me met alle formulieren die ik moest invullen. We praten iedere week met elkaar. Wat gaat goed? Wat kan beter? Ik moet buiten met handschoenen werken om mijn handen te beschermen. Ook moet ik mijn handen wassen als ik weer binnenkom.

Ik begin al om half 8. Ik doe de deur open en zorg dat alles klaar is als de kinderen komen. Het is hier erg leuk. Dat komt ook door de kinderen. Ze noemen me meester Hille. Op mijn eerste werkdag hebben ze voor me gezongen. Ik kreeg tranen in mijn ogen. Ik voel me hier heel welkom.”

### **WerktZo werkt zo**

*WerktZo is een onderdeel van Amerpoort. De jobcoaches van WerktZo begeleiden mensen met een verstandelijke beperking naar dagbesteding of een betaalde baan. De jobcoaches zoeken naar werk dat goed past bij de cliënt. Ze kijken goed naar wat de cliënt kan en wat hij of zij leuk vindt. Verder gaan de jobcoaches samen met de cliënt naar de afspraken. Ook ondersteunen ze de cliënt bij het leren van de taken die horen bij de baan.*



# Studenten bij Amerpoort

**Bij Amerpoort werken veel studenten. Zij leren op school en bij Amerpoort hoe ze mensen met een verstandelijke beperking kunnen begeleiden. Er komen ook mensen bij Amerpoort werken die eerst ander werk hadden. Dat zijn zij-instromers. Zij hebben eerder ander werk gedaan. Zij doen alsnog een zorgopleiding. Op die manier zorgen we ervoor dat er nieuwe begeleiders bij Amerpoort komen.**

## Gedaan

In 2018 werkten 130 medewerkers in opleiding bij Amerpoort.

- 88 medewerkers deden een MBO-opleiding
- 23 medewerkers volgden een EVC-traject
- 19 medewerkers deden een HBO opleiding

Een EVC-traject is een speciale MBO-opleiding. Daarbij telt niet alleen wat je leerde op school, maar ook wat je leerde in je werk. Je bewijst dat je een diploma kunt halen door opdrachten te maken. Van de medewerkers in opleiding zijn er 24 zij-instromer. Daarnaast hadden we 220 stagiaires in 2018.

## Geleerd

Studenten begeleiden kost tijd. Elke student heeft een medewerker van Amerpoort die hem of haar begeleidt. Vooral de coaching van die begeleiders kost veel tijd.

Zij-instromers leren veel door meteen te gaan werken. Het is daarom goed dat een zij-instromer eerst 3 maanden aan het werk gaat. Pas na 3 maanden gaan we met de zij-instromer praten over een opleiding. De zij-instromer moet dan eerst een test doen. Zo kunnen we zien wat de zij-instromer al kan en weet. Dan geven wij een advies over een opleiding. Zij-instromers vinden het prettig om het advies te bespreken.

### Amerpoort werkt met deze scholen samen:

- ROC Midden Nederland
- MBO Midden Nederland
- Landstede
- Windesheim
- Hogeschool Utrecht
- Universiteit Utrecht
- Hogeschool Ede
- Hogeschool Amsterdam
- Utrecht Medisch Centrum





*In het leerhuis combineren studenten theorie en praktijk op de werkvloer.*

## Gepland

We gaan meer tijd nemen om werkbegeleiders te coachen.

Zij-instromers beginnen vanaf 2019 pas na 3 maanden werk met hun opleiding.

*Paul Bredewoud is zij-instromer binnen Amerpoort. Hij was eerst portier bij Stay Okay. Hij werkt nu als begeleider op De Kiezel.*

*Niels van Hees werkt bij Calipso in Almere. Daarvoor werkte hij als filiaalmanager bij Perry Sport. Graag wilde hij iets heel anders doen, waarbij hij mensen kan ondersteunen. Hij volgde een opleiding, maar stopte daarmee. Volgend jaar gaat hij een EVC-traject doen op niveau 4.*

# Wijs omgaan met internet en sociale media



**Internet is heel belangrijk geworden, ook voor cliënten van Amerpoort. Dat is goed, want internet biedt veel mogelijkheden. Toch zijn er ook risico's. Daarom is team CIS opgericht. CIS staat voor Cliënt, Internet, Sociale media. Team CIS maakt mensen mediawijs.**

Medewerkers en familie leren van team CIS hoe je kunt omgaan met sociale media, internet en digitale middelen. Zo kunnen we cliënten begeleiden bij een goed en veilig digitaal leven. In 2018 hebben we het spel 'Slim met media' gemaakt. Het spel bestond al voor het onderwijs. Team CIS paste het aan voor de zorg. Tijdens het spel praten teamleden met elkaar. Ze bespreken wat goed gaat en wat beter kan met internet en sociale media op de locatie. Zo werken ze met elkaar aan afspraken hierover.

Voor de eerste keer organiseerden we in 2018 de Amerpoort YouTube Awards. Cliënten konden hun vlogs inzenden en zo een prijs winnen. Cliënten vonden het heel leuk. In 2019 wordt de wedstrijd groter, met meer zorgorganisaties. De prijsuitreiking is dan op het Mediapark in Hilversum. Zo vragen we aandacht voor de mediatalenten in deze organisaties.

In 2018 kregen we een nieuw systeem: Pythia. Daarin kunnen medewerkers bijhouden welke dingen niet veilig zijn voor cliënten en medewerkers. Team CIS heeft daar ook vragen bij gezet over risico's op internet. Daardoor gaan medewerkers en cliënten erover nadenken en erover praten. Zo blijven de risico's hopelijk klein. En blijft het digitale leven leuk.

## Geleerd

Het is niet makkelijk om wijs met internet en sociale media om te gaan. Het is belangrijk er aandacht aan te blijven besteden. We moeten goed luisteren naar de vragen van medewerkers, cliënten en familie. Het spel 'Slim met media' werkt goed. Teams beleven er plezier aan en maken goede afspraken.

## Gepland

In 2019 gaan we teams helpen om afspraken te maken over internet en sociale media. We willen dat zoveel mogelijk teams het spel spelen. We onderzoeken ook of er nog andere manieren zijn om medewerkers, cliënten en familie mediawijzer te maken.

# Gezinscoaches helpen ouders bij opvoeden

**Een kind opvoeden is niet altijd makkelijk. Dit geldt ook voor ouders met een licht verstandelijke beperking. Gezinscoaches helpen deze gezinnen. Dat doen ze in het huis van de ouders of in een huis van Amerpoort.**

## Gedaan

Gedragsdeskundigen en gezinscoaches van Amerpoort hebben hard gewerkt om gezinscoaching nog beter te maken. Nieuwe gezinscoaches kunnen een opleiding volgen bij Amerpoort. Zo leren ze hoe ze gezinnen goed kunnen helpen. Er is een handleiding gemaakt voor gezinscoaches. Daar staat in wat de gezinscoach precies doet. Verder zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk gezinnen weten dat ze gezinscoaching kunnen krijgen.

In 2018 heeft Amerpoort de handleiding aan het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) gegeven.



De mensen van het NJI hebben die gelezen. Zij vinden dat Amerpoort goed heeft nagedacht over gezinscoaching. Wat gezinscoaches moeten doen, is duidelijk op een rij gezet.

## Geleerd

Gezinscoaching zorgt er samen met de ouders voor dat het goed gaat in het gezin. Daardoor kunnen de kinderen zich goed ontwikkelen en veilig opgroeien. Veiligheid in het gezin is heel belangrijk. We hebben geleerd dat we nog meer aandacht moeten hebben voor risico's bij de begeleiding. Daarom maken we nu samen met de ouders een veiligheidsplan. We leerden ook om aan het begin goed te kijken wat het gezin nodig heeft. Moeten we elkaar eerst nog goed leren kennen. Of kunnen we met ouders al doelen opstellen?

## Gepland

We willen weten wat de hulp van de gezinscoaches oplevert. Waardoor gaat het beter met de gezinnen die deze hulp krijgen? Als het NJI onze gezinscoaching echt goed vindt, gaan we dat onderzoeken. Dit is ook belangrijk om aan de gemeente te laten zien hoe belangrijk dit is en dat daar geld voor nodig is. In 2019 gaan we ook weer nieuwe gezinscoaches opleiden.



# Zorg bij cliënten thuis of op school

**Niet alle cliënten wonen bij Amerpoort. Er zijn ook cliënten die in hun eigen huis of bij hun ouders wonen. Zij krijgen thuis of op school begeleiding van Amerpoort. Dat heet ambulante zorg. Deze zorg is voor kinderen die moeilijk kunnen leren. Maar ook voor volwassenen die het lastig vinden om zelfstandig te leven. Zij krijgen bijvoorbeeld ondersteuning bij het omgaan met geld of het organiseren van hun huishouden.**

## Gedaan

Ambulante zorg is voor mensen die niet bij Amerpoort wonen, maar wel begeleiding nodig hebben. Het zijn mensen met een

verstandelijke beperking en vaak ook andere problemen. In 2018 gaven we aan 550 jongeren onder de 18 jaar ambulante zorg. Ook kregen 280 volwassenen ambulante zorg.

De gemeenten betalen voor de zorg die Amerpoort geeft. De zorg aan de jongeren betaalt de gemeente uit de Jeugdwet. De zorg voor volwassenen betaalt de gemeente uit de Wet maatschappelijke ondersteuning. Er zijn ook cliënten die de ambulante zorg zelf regelen. Zij betalen dat met hun Persoonsgebonden budget (PGB).

Om ambulante zorg goed te regelen, moet Amerpoort met veel gemeenten samenwerken.



Dat betekent veel praten en stukken schrijven. En dat in 27 verschillende gemeenten. In 2018 zijn we druk geweest met overleggen met 7 gemeenten in Eemland. Die gemeenten hebben allemaal hun eigen regels. Het is daarvoor veel werk om ambulante zorg te regelen.



## Geleerd

We kunnen er niets aan doen dat gemeenten hun eigen regels hebben. Voorlopig moeten we veel praten en stukken schrijven om ambulante zorg te kunnen geven. Gemeenten denken na over hoe wij zorg moeten geven. Ze willen bijvoorbeeld dat mensen met een verstandelijke beperking zo veel mogelijk een normaal leven leiden. Amerpoort wil dat ook.

## Gepland

In 2020 gaan we met de gemeente Utrecht praten. Daar willen wij ook graag ambulante zorg blijven geven.

Ambulante zorg willen we regelen dicht bij de mensen die het nodig hebben. Liefst in de gemeente waar de cliënt zelf woont. Daarvoor moeten we meer gaan samenwerken met andere organisaties die mensen helpen in de wijken.

### WERKGROEP KWALITEITS- RAPPORT:

Eric-Pieter van Breukelen  
Renate Hilgers  
Femke Rotshuizen  
Saskia Smits  
Maaïke de Vries  
Jantine Willemsen

### TEKSTEN EN INTERVIEWS:

Astrid van den Berg

### EINDREDACTIE:

Monica Boschman

### VORMGEVING:

Mark van Herpen  
Rick van Westerop

### FOTOGRAFIE INTERVIEWS:

Ineke Oostveen

### BEELD:

Amerpoort  
Ineke Oostveen  
[www.freepik.com](http://www.freepik.com)  
[www.pexels.com](http://www.pexels.com)  
[www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)

# AMERPOORT IN CIJFERS

# MEER WETEN?

**Aantal cliënten:**

2393

**Aantal locaties:**

214

**Aantal medewerkers:**

2684

**Aantal FTE:**

1729

**Aantal vrijwilligers:**

765

**Jaaromzet**

€150.000.000,-

**Amerpoort werkt in:**

Almere, Amersfoort, Baarn, Blaricum,  
Bunschoten, Bussum, De Bilt, Hilversum,  
Hoevelaken, Huizen, Laren, Leusden, Muiden,  
Naarden, Nieuwegein, Nijkerk, De Ronde  
Venen, Soest, Stichtse Vecht, Utrecht,  
Vinkeveen, Woerden, Woudenberg, Zeist.

*Kijk op*

*[www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport](http://www.amerpoort.nl/kwaliteitsrapport)*

**Achtergrondinformatie en artikelen**

Op de website van Amerpoort staat informatie over verschillende onderwerpen in dit Kwaliteitsrapport. Met links naar rapportages, jaarverslagen, artikelen en nieuwsberichten.



De heer drs. P.G.M. Willems  
Raad van Bestuur  
Amerpoort

Raad van Toezicht  
Nieuwenoordlaan 12  
3744 PA Baarn  
Postbus 1020  
3744 BA Baarn  
Tel. 035 647 5555  
www.amerpoort.nl

Kenmerk: AN/JH  
Betreft: Kwaliteitsrapport 2018

Baarn, 16 mei 2019

Geachte heer Willems, beste Paul,

Het is best een zoektocht om een goede vorm te vinden voor het kwaliteitsrapport. Als leden van de auditcommissie Kwaliteit van Zorg en Veiligheid van de Raad van Toezicht van Amerpoort zijn wij al langer betrokken bij de voorbereiding. Nu we zien hoe het geworden is, vol verhalen en mooie voorbeelden, sluit het goed aan bij ons eigen beeld. Amerpoort is ambitieus en volop bezig om de cliënt echt centraal te stellen. De teams spelen hierin een centrale rol. Een organisatie om trots op te zijn. Dat weten we en lezen we in het kwaliteitsrapport.

Aan dit rapport hebben heel veel mensen meegewerkt. Mensen uit allerlei delen van de organisatie. Dat merk je bij het lezen omdat er aandacht is voor alle doelgroepen van Amerpoort. Of je nu een lichte of ernstige verstandelijke beperking hebt, een ernstig meervoudige beperking of dat er sprake is van moeilijk verstaanbaar gedrag, de medewerkers van Amerpoort proberen de kwaliteit van zorg te verbeteren - samen met de cliënten en verwanten en ondersteund door het bestuur en management. Er is ook aandacht in het rapport voor de dingen die nog beter kunnen. Duidelijke afspraken maken en monitoren wat het opgeleverd heeft is soms nog een uitdaging. Het past bij het taakvolwassen werken dat teams steeds meer verantwoordelijkheid nemen als het gaat om continue kwaliteitsverbetering. In het contact met de cliënt wordt door begeleiders en gedragsdeskundigen steeds opnieuw gezocht naar wat nodig is voor een goed leven van de cliënt. Maar de verbetercyclus (Plan-Do-Check-Act) vergt naast plannen en actie, ook het monitoren, tijdig bijsturen en borgen van resultaten. Bovenop wat Amerpoort allemaal al doet.

Het kwaliteitsrapport is een mooi rapport, met veel informatie. Het blijft echter een selectie van dingen die binnen Amerpoort gebeuren. Er is nog zoveel meer. Denk aan de voortrekkersrol die Amerpoort speelt bij de ontwikkeling van methodieken (Spoor A, LACCS Goed leven gesprek) en de vele samenwerkingsverbanden die er zijn met andere organisaties, met vrijwilligers en met de buurt.

Wij zijn blij en trots om bij Amerpoort te horen. Bij alle Amerpoorters, cliënten, medewerkers en andere betrokkenen die samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking.

Vriendelijke groeten,

Prof.dr. Anna Nieboer  
Voorzitter Auditcommissie Kwaliteit van Zorg en Veiligheid

Drs. Jajo Hellinga, arts  
Lid Auditcommissie Kwaliteit van Zorg en Veiligheid

K.v.v.K Amersfoort 32099806 ABN AMRO NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking



# REACTIE ONDERNEMINGSRAAD



Nieuwenoordlaan 12  
3744 PA Baarn  
Postbus 1020  
3740 BA Baarn  
035 6475207  
[ondernemingsraad@amerpoort.nl](mailto:ondernemingsraad@amerpoort.nl)

Baarn, 28 mei 2019

Onderwerp: Kwaliteitsrapport

Beste Amerpoorters,

De Ondernemingsraad heeft het kwaliteitsrapport gelezen. We willen graag reageren.

De Ondernemingsraad vindt het een goed rapport. Je kan lezen wat goed ging en wat beter kan. Het is een eerlijk rapport.

Amerpoort doet veel dingen. Voor cliënten, voor verwanten, voor medewerkers. De Ondernemingsraad vindt dat belangrijk. Iedereen krijgt kansen beter te worden en te zorgen voor elkaar. Medewerkers mogen bij Amerpoort leren om voor mensen met een beperking te zorgen. En mensen die al bij Amerpoort werken, mogen blijven leren.

De Ondernemingsraad herkent veel dingen in het rapport. We doen veel met zijn allen. Boeken schrijven, ED Loket, de Rouwkubus. De Ondernemingsraad is trots dat het kan. Er staat ook dat Amerpoort graag cyclisch wil werken, maar dat het niet altijd goed lukt. Amerpoorters bedenken nieuwe dingen. En als het af is, verzinnen we weer iets nieuws. We vergeten soms terug te kijken en het oude beter te maken. Het is goed dat dit ook in het rapport staat. Dat is eerlijk.

Amerpoort werkt graag samen met anderen. Samen werken met andere organisaties aan een goed leven voor onze cliënten. De raad vindt het belangrijk dat we verder kijken dan onze eigen neus lang is.

We hebben ook gelezen dat er meer incidenten, ongelukken worden gemeld. Goed dat ze gemeld worden, maar we zijn ook geschrokken. Meer dan de helft komt door boosheid. Dat is niet goed. We weten niet altijd waar dat door komt. Dat is moeilijk, want dan is het moeilijk het op te lossen. De Ondernemingsraad vindt dat we nog beter moeten luisteren.

Voor 2019 hoopt de Ondernemingsraad ook dat het makkelijker wordt om goede medewerkers te vinden. Daar gaan wij aan werken!

Met vriendelijke groet,  
namens de ondernemingsraad  
Stichting Amerpoort

Esther van Oosten  
voorzitter

# REACTIE CCR DEELRAAD VERWANTEN



De heer P. Willems  
Bestuurder Amerpoort

Centrale Cliëntenraad  
Deelraad Verwanten  
Nieuwenoordlaan 12  
3744 PA Baarn  
Postbus 1020  
3740 BA Baarn  
Tel. 035 647 5231  
www.amerpoort.nl

Kenmerk: 19-11/CCRV/CK/RD/CvD  
Betreft: Reactie CCRV op kwaliteitsrapport Amerpoort 2018

Baarn, 9 mei 2019

Geachte heer Willems, beste Paul,

Het kwaliteitsrapport 2018 is in begrijpelijke taal geschreven. Het geeft aan hoe men bij Amerpoort wil werken. Veel aspecten rond de zorg en ontwikkelingen in de diverse werk- en ontwikkelprocessen komen aan de orde. Op de besproken aspecten is een aanzet gegeven tot een cyclisch proces. Gedaan, geleerd, gepland. Dit is een stap vooruit ten opzichte van vorig jaar, maar de geplande onderdelen zijn te oppervlakkig en weinig concreet.

Wij missen duidelijke aandachtspunten waar men zich op richt en wij missen de meetlat, waardoor de kwaliteit zichtbaarder wordt. Bovendien zijn de voorbeelden te beperkt. In dit opzicht is de toezegging, in het Nawoord van de bestuurder in het Kwaliteitsrapport 2017, in dit rapport niet terug te vinden.

Daarom vindt de CCR-V dat dit rapport een onvoldoende concreet beeld geeft ten aanzien van de vraag, hoe het gaat met de voortgang van kwaliteit binnen Amerpoort.

Als wij naar de bouwstenen kijken:

**Bouwsteen 1:** Het zorg proces rond de individuele cliënt  
Positief is, dat er in vergelijking tot het rapport 2017 meer verhalen over de verschillende cliënt groepen zijn, maar gezien de diversiteit daarin, is het per definitie onvolledig. Ook is positief, dat voor meer dan 97% van de cliënten een cliëntplan zou zijn gemaakt. De CCR-V is benieuwd naar de onderbouwing hiervan.

**Bouwsteen 2:** Onderzoek naar de ervaringen van cliënten  
Sinds 2016 is er geen structureel onderzoek geweest naar cliënttevredenheid. De methode Dit Vind Ik Ervan is pas medio 2018 ingevoerd en bevindt zich nog in de opstart-fase. De CCR-V heeft vraagtekens gesteld m.b.t. de betrouwbaarheid, uitvoerbaarheid en vergelijkbaarheid van de gekozen methodiek. Het is jammer dat het onderzoek pas in 2021 is afgerond, want een dergelijk onderzoek zou eigenlijk jaarlijks gehouden moeten worden.

**Bouwsteen 3:** Zelfreflectie in de zorg teams  
In het deel Leren van ervaringen wordt ingegaan op de zelfreflectie van de teams. Er blijkt onduidelijkheid over de vraag welke teams wel of niet aan zelfreflectie doen. Evenmin is duidelijk wat de meetbare vooruitgang is, c.q. hoe dit gemeten wordt. Ditzelfde geldt voor de mate waarin teams taakvolwassen werken.

**Bouwsteen 4:** Kwaliteitsrapport en visitatie  
Het is positief dat Amerpoort meer doet dan het minimum van tweejaarlijkse externe visitatie. Wij zien echter te weinig vergelijking met het visitatierapport 2017. De CCR-V heeft overigens nog geen verbeterplan gezien op basis van het rapport uit 2017.

K.v.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

# REACTIE CCR DEELRAAD VERWANTEN



Positief is dat t.a.v. MIC-meldingen enige trendmatige informatie beschikbaar is. Aangezien meer dan twee/derde van de incidenten in één categorie valt, is een verdere uitsplitsing wenselijk, om het ook bruikbaar te maken voor directe begeleiding en deskundigheidsbevordering.

Tevens missen wij een aantal zaken, resp. zijn deze onvolledig uitgewerkt. Voorbeelden hiervan zijn:

- Bij het onderdeel GOUD een plan van aanpak voor de veranderende en intensievere zorgvraag voor wonen en dagbesteding voor de ouder wordende cliënt.
- Het ontbreken van een adequate aanspreekcultuur, waardoor opgemerkte tekorten niet of onvoldoende adequaat worden opgepakt.
- Voortgang met de door de CCR-V voorgestelde exitgesprekken bij uitdiensttreding met personeel.
- Het bevreemdde de CCR-V dat er voor sollicitanten die door een specifiek team afgewezen waren, geen procedure bestond om te kijken of de desbetreffende mensen wel bruikbaar waren in ander teams.
- Het onderdeel over de rol van de CCR-V geeft een vertekend beeld. Zo wordt niet ingegaan op juist de inhoudelijke rol die CCR-V leden hebben gespeeld bij de verbetering van de dienstverlening, zoals bij de keuze voor een nieuwe apotheker, medicatiebewaking, de versterkte rol en positie van de gedragsdeskundige en het meldsysteem bij personenvervoer.

Bij deze ontvangt u onze formele reactie. Wij hopen u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd en wachten uw reactie met belangstelling af.

Met vriendelijke groet,  
namens de Centrale Cliëntenraad

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arend Tibbe'.

Arend Tibbe  
Voorzitter deelraad Verwanten

K.v.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking

# REACTIE CCR DEELRAAD CLIËNTEN

Amerpoort

De heer P. Willems  
Bestuurder Amerpoort

Centrale Cliëntenraad  
Deelraad Cliënten  
Nieuwenoordlaan 12  
3744 PA Baarn  
Postbus 1020  
3740 BA Baarn  
Tel. 035 647 5231  
www.amerpoort.nl



Kenmerk: 19-07/CCRC/JdJ/CvD  
Gaat over: Het kwaliteitsrapport 2018

Baarn, 9 mei 2019

Geachte heer Willems, beste Paul,

De CCR heeft het kwaliteitsrapport ontvangen. Het kwaliteitsrapport gaat over de zorg van Amerpoort. De zorg aan alle cliënten van Amerpoort. Amerpoort vertelt in het rapport hoe het gaat met kwaliteit en veiligheid. Aan de CCR is gevraagd om een reactie te geven op het rapport. We hebben over de onderwerpen uit het rapport gepraat. We hebben ook extra tips bedacht. En wij hebben nog vragen.

Met elkaar hebben wij gekeken: **wat is kwaliteit en wat moet er in een kwaliteitsrapport?**

## **Wat is kwaliteit?**

Elk jaar kijkt Amerpoort naar:

- Wat gaat er goed en wat kan er beter?
- Hoe was het vorig jaar en hoe is het dit jaar?

## **Wat moet er in een kwaliteitsrapport staan:**

- Wat Amerpoort heeft gedaan
- Wat Amerpoort heeft geleerd
- En wat Amerpoort gaat doen => het actieplan. => Zo kan je zien waar Amerpoort nog aan gaat werken.

In het kwaliteitsrapport moeten feiten staan. Met een moeilijk woord heet dit objectief. Het moet niet een goed nieuwshow zijn, want dan wordt het een reclamefolder.

Het is belangrijk om **echt** te laten zien hoe het gaat. Wat goed gaat en wat kan beter.

K.v.K Amerpoort 32099806 NL61ABNA0232251800

**Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking**



## Onderwerpen

Met een groepje hebben we het rapport gelezen. Niet iedereen heeft alles gelezen. Daar was het rapport te lang voor. Daarom hebben we met elkaar gekozen wat voor de CCR belangrijk was. We hebben een top 3 gemaakt:

1. Voldoende personeel
2. Veiligheid; je veilig voelen en veiligheid in de nacht en brandveiligheid
3. Medezeggenschap

## Om te beginnen willen wij nog wat zeggen over het rapport zelf

De hoofdstuk indeling was onduidelijk, het zorgde voor veel verwarring bij het lezen.

**Tip:** zorg voor dezelfde titels bij de inhoud en de tekst.

De onderwerpen waren moeilijk te vinden.

**Tip:** zorg dat ook in het voorlopig kwaliteitsrapport voor bladnummers in de inhoudsopgave.

**Tip:** laat het voorlopig kwaliteitsrapport eerst lezen door het Edloket.

Het Edloket kan helpen met de begrijpelijke taal.

Procenten zijn niet duidelijk.

**Tip:** Gebruik geen procenten. We willen graag lezen over welke getallen het gaat.

**Tip:** zorg voor een paar rapporten met grote letters zodat mensen die moeite hebben met zien, het ook kunnen lezen.

## Onderwerp: voldoende begeleiders

Mooi dat er zoveel is gedaan om nieuwe begeleiders te vinden.

Daar is hard aan gewerkt.

Fijn dat er zoveel mensen die nu een andere beroep hebben, begeleider willen worden.

En mooi dat Amerpoort helpt om dit mogelijk te maken.

Jammer dat niet iedereen met de opleiding kon starten.

Dat heeft tijd nodig. We hopen dat er in 2019 meer opleidingsplaatsen zijn.

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

**Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking**



**Tip:** zorg voor voldoende begeleiders met de juiste opleiding want de zorgvraag van cliënten verandert.

**Tip:** zorg voor vaste contracten voor medewerkers zodat ze langer blijven.

Zorg ervoor dat goede begeleiders niet altijd voor de crisis situaties worden ingezet.

Bijvoorbeeld wanneer het op een andere locatie niet zo goed gaat.

Voordat een ervaren begeleider weggaat is het belangrijk dat er eerst een nieuwe ervaren begeleider is. Anders verschuift het probleem.

**Vraag:** is er voldoende geld voor nieuwe medewerkers?

## Onderwerp: veiligheid en je veilig voelen

Bij veiligheid denken wij aan verschillende onderwerpen

- Brandveiligheid
- Veilig in de nacht (nachtzorg)
- Je veilig voelen: durf je te zeggen wat je wilt en durven meepraten

Het viel ons op dat er veel MIC meldingen in de vakanties waren in 2018.

Vaak gaat dit over agressief gedrag en onheuse taal.

Dit zorgt bij cliënten voor een gevoel van onveiligheid.

We denken dat het te maken heeft met onvoldoende personeel en veel verschillende inval begeleiders in de vakanties.

Veel cliënten willen graag vaste gezichten zien. Ook in de vakantie.

Cliënten willen in de vakantie ook graag genieten.

### **Hoe kun je je veilig voelen?**

We lazen over de weerbaarheidstraining van Amerpoort.

De training kan helpen je veilig te voelen.

Cliënten kunnen de training ook doen. In 2018 deden 25 cliënten de training

Wij denken dat de training veel cliënten kan helpen.

**Tip:** Zorg dat iedereen weet van de weerbaarheidstraining.

**Tip:** Zorg dat er plek is in de trainingen en cliënten altijd de training kunnen doen.

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

**Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking**



## Onderwerp: medezeggenschap en meepraten

De tekst in het voorlopige kwaliteitsrapport klopt niet.

De deelraad cliënten en deelraad verwanten vormen samen de Centrale Cliëntenraad.

In het rapport moeten beide deelraden genoemd worden.

De tekst zoals die nu is laat niet zien wat de CCR heeft gedaan

- Niet alleen verwanten hebben advies gegeven.  
De CCR cliënten heeft veel adviezen gegeven die waardevol voor de organisatie zijn.  
Dat staat nu niet goed in het kwaliteitsrapport.
- **De CCR wil graag in het rapport kunnen lezen wat Amerpoort met de adviezen heeft gedaan.**
- De CCR cliënten heeft in 2018 een eigen cliëntenraden avond georganiseerd.  
Het was een avond voor leden van de lokale cliëntenraden
- In 2018 waren minder lokale cliëntenraden maar er waren meer gesprekken over medezeggenschap op locatie. Meedoen begint met begrijpen waar het over gaat.
- Het lied over medezeggenschap is een heel mooi lied, maar uit 2016. Het staat op de website.

**Vraag:** hoe gaat Amerpoort ervoor zorgen dat het wel lukt het belang van medezeggenschap voor managers en medewerkers duidelijk te maken?

Bedankt voor het rapport. Wij hopen dat u de tips gaat gebruiken.

Wij horen graag van u wat uw plannen zijn.

Met vriendelijke groet,  
namens de Centrale Cliëntenraad

Cees van Keken  
Voorzitter deelraad Cliënten

K.v.K Amersfoort 32099806 NL61ABNA0232251800

**Samen werken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking**

Amerpoort  
T.a.v. de heer P. Willems

Kenmerk:

Betreft: Kwaliteitsrapport 2018

Baarn, 9 mei 2019

Geachte heer Willems, beste Paul,

Op donderdag 2 mei heeft de visitatiecommissie samen met uw organisatie het kwaliteitsrapport 2018 besproken. Aan het einde van de dag hebben wij onze bevindingen al in een gesprek met u gedeeld. In deze brief leest u onze schriftelijke reactie. Allereerst vonden we het een leuke dag en zijn we overal gastvrij ontvangen. De medewerkers vertelden enthousiast over hun werk.

In deze brief gaan we in op de volgende zaken:

- Opmerkingen over het rapport
- Opmerkingen over de drie speerpunten (medezeggenschap, veiligheid en arbeidsmarkt)
- Opmerkingen overige onderwerpen

### **Rapport**

Het rapport is erg goed leesbaar en de indeling is ook prettig. Door het taalgebruik wordt wel diepgang gemist. Bij de drie vragen die per onderwerp gesteld worden, wordt wel de Waarom vraag gemist. De interviews geven een mooi beeld van de beleving van cliënten. Uit het rapport blijkt dat Amerpoort veel wil. Misschien wel eens te veel. Zorg er dus voor dat het haalbaar is. Er zit zowel merkbare als meetbare informatie in. Tijdens de terugkoppeling hebben we het ook gehad over hoe kritisch Amerpoort over zichzelf is. We zijn niet tot een conclusie gekomen.

### **Opmerkingen speerpunten**

Jullie hebben vorig jaar drie speerpunten genoemd, daar willen we ook op reageren.

#### *Medezeggenschap*

In de relatie met de CCR-V lijkt nog wat winst te behalen. Haal daar de maximale synergie uit, is het advies. Bijvoorbeeld door gezamenlijk speerpunten te formuleren in een jaar en daar met elkaar het gesprek over aan te gaan.



## *Krappe arbeidsmarkt*

Dit onderwerp wordt in het rapport benoemd en is ook vaak onderwerp van gesprek. Het wordt nu vaak als excuus gebruikt. Het advies van de commissie is om het te beschouwen als een gegeven en op zoek te gaan naar creatieve oplossingen.

## *Veiligheid*

Er is een veilige meldcultuur voor incidenten. Dat is positief. De cijfers in het rapport alleen zeggen niet zoveel en roepen juist vragen op.

## *Communicatie*

Een belangrijk punt is het bereiken van de teams. Er wordt veel ontwikkeld, maar hoe bereikt dat de teams? Amerpoort zal andere manieren moeten bedenken.

## **Opmerkingen overige onderwerpen**

De visitatiecommissie heeft ook advies over een aantal andere onderwerpen:

- Blijf zoeken naar een juist gebruik van eenvoudige taal. Maar maak het niet té eenvoudig ('kinderachtig'), waarmee je mogelijk afbreuk doet aan de inhoud.
- Geef duidelijk aan wat het doel is, als je iets doet en geef dan ook aan in hoeverre dat doel bereikt is.
- Laat duidelijk zien dat veel (verbeter)initiatieven van de werkvloer komen.
- Het onderwerp reflectie en cyclisch werken (PDCA) wordt oppervlakkig besproken en roept ook vragen op. Daarvan willen we meer in het rapport zien.
- Het is goed om te onderzoeken in hoeverre taakvolwassen werken bijdraagt aan een beter leven voor de cliënt. Taakvolwassen werken moet een middel zijn om bij te dragen aan een goed leven van de cliënt en is geen doel op zich.

We hopen dat we jullie hiermee verder hebben geholpen en bedanken jullie voor de gastvrijheid.

Met vriendelijke groet,

De visitatiecommissie

Ron Alderden, clustermanager zorg Amsta Karaad  
Jolanda Douma, docent Orthopedagogiek Universiteit Utrecht en onderzoekscoördinator  
Landelijk Kenniscentrum LVB  
Trijn van der Meulen, bestuurder van Maeykehiem  
Marcel Pols, verwant

# NAWOORD

## 'Samen ontdekken of we de juiste dingen doen'



**Dit Kwaliteitsrapport is zoveel meer dan woorden. Het maken én het bespreken ervan is een manier om mensen te betrekken. Het brengt het gesprek op gang over wat we belangrijk vinden binnen Amerpoort. Zo ontdekken we of we de juiste dingen doen en of we die goed doen. Met dit Kwaliteitsrapport laten we zien hoe Amerpoort in 2018 gewerkt heeft aan kwaliteit. De manier van verantwoorden past bij het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.**

### **Zorgvuldig**

Het rapport is besproken in raden en commissies binnen Amerpoort: de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad (cliënten en verwanten), de auditcommissie Kwaliteit en Veiligheid en de visitatiecommissie. Elke raad of commissie heeft het rapport zorgvuldig gelezen en voorzien van een reactie. Wij waarderen die reacties enorm en hebben ze in ons managementteam besproken. Het zijn waardevolle opmerkingen. Ze helpen ons te kijken waar we staan en wat er beter kan en moet.

Dit jaar gaan we persoonlijk met de verschillende raden en commissies in gesprek over het Kwaliteitsrapport. Zo kunnen we verder praten over de reacties. Ook laten we zien hoe we werken aan de onderwerpen die de raden en de commissies belangrijk vinden.

### **Leerpunten**

Een aantal onderwerpen komt in de reacties vaker terug. We lichten er twee uit.

- Meetbare en merkbare informatie: Iedereen kijkt daar anders tegen aan. We willen informatie verzamelen die Amerpoort echt verder helpt. Graag onderzoeken we samen welke informatie nodig is. Voor een deel is dat noodzakelijke, meetbare informatie. Daarnaast gaat het steeds vaker om merkbare informatie. Kwaliteit is immers meer dan alleen cijfers.
- Cyclisch werken: Amerpoort herkent zich in de reacties over cyclisch werken. We vinden het belangrijk dat wij binnen onze organisatie taakvolwassen werken. Dat betekent dat teams zelf zorgen voor het blijven verbeteren van de kwaliteit. Als managementteam zoeken we daarbij een balans tussen het geven van ruimte en het bieden van kaders. We hebben altijd veel nadruk gelegd op het maken van plannen en het ondernemen van acties. We willen

daarnaast meer aandacht besteden aan volgen hoe dingen gaan en aan evalueren. De tips van de raden en de commissies kunnen ons daarbij helpen.

In het Kwaliteitsrapport klopte bij het onderwerp medezeggenschap feitelijke informatie niet. Het is goed dat de CCR dat heeft opgemerkt. De tekst van de definitieve versie is aangepast.

### **Top 5**

De reacties van raden en commissies hebben geholpen bij het formuleren van de speerpunten van Amerpoort voor 2019. Deze vijf onderwerpen vinden we extra belangrijk:

1. Veiligheid: Wat betekenen de MIC-meldingen? Wat kunnen we doen om minder incidenten te krijgen?
2. Voldoende medewerkers: Wat is de relatie tussen voldoende geschoold personeel, verzuim en inzetbaarheid? Wat kunnen we verbeteren?
3. Communicatie: Hoe kunnen we teams, medewerkers, cliënten en familie beter bereiken?
4. Competentieontwikkeling 'Omgaan met psychiatrische problematiek': wat kunnen we, met ondersteuning van de GGZ, leren en verbeteren?
5. Medezeggenschap: Hoe kunnen we medezeggenschap bevorderen op verschillende plekken in de organisatie?

# NAWOORD

Deze punten zijn in dit rapport en ook in het vorige rapport al besproken. Het ene onderwerp uitgebreider dan het andere. We kiezen bewust voor het langer werken met dezelfde speerpunten. Dat maakt het mogelijk de voortgang van activiteiten te bewaken en te evalueren. Het helpt de aandacht te richten op wat wij echt belangrijk vinden. In de aanpak van de speerpunten laten we zien dat we cyclisch werken. Daarom noemen we dit niet als een apart speerpunt.

## **Trots**

In de reacties zien we ook terug wat goed gaat binnen Amerpoort en waar we trots op mogen zijn. Het is mooi te zien dat op veel plekken initiatief wordt genomen om bij te dragen aan een goed leven. Dit past bij de ontwikkeling van taakvolwassen werken, waarbij teams steeds meer verantwoordelijkheid nemen voor de eigen kwaliteitsverbetering. Terugkijkend op 2018 noemen we drie onderwerpen waar we als Amerpoort trots op zijn:

1. Begrijpelijke communicatie is op steeds meer plekken in de organisatie terug te zien.
2. Amerpoort is een lerende organisatie. Dat doen we op verschillende manieren. Bijvoorbeeld met een moreel beraad waarbij we leren om vraagstukken anders te benaderen.

3. Gedragsdeskundigen hebben zich enorm ontwikkeld in hun professionaliteit en positionering.

We werken alweer aan het Kwaliteitsrapport 2019. De gesprekken over dit Kwaliteitsrapport nemen we daarin zeker mee.

Het is mooi om te merken hoe iedereen zich inzet om samen te werken aan een goed leven. Medewerkers, vrijwilligers, cliënten, familieleden en andere betrokken. Dat geeft ons energie en inspiratie. Hartelijk dank voor die betrokkenheid!

## **Managementteam Amerpoort**

Harry Bosma

Rita Brinkman

Marieke van Dommele

Josy Hilkes - Muntendam

Renate Lanjouw

Leonie van Meeteren

Jan Willem Schuurman

Paul Willems

Anja Winkelaar



[WWW.AMERPOORT.NL](http://WWW.AMERPOORT.NL)