

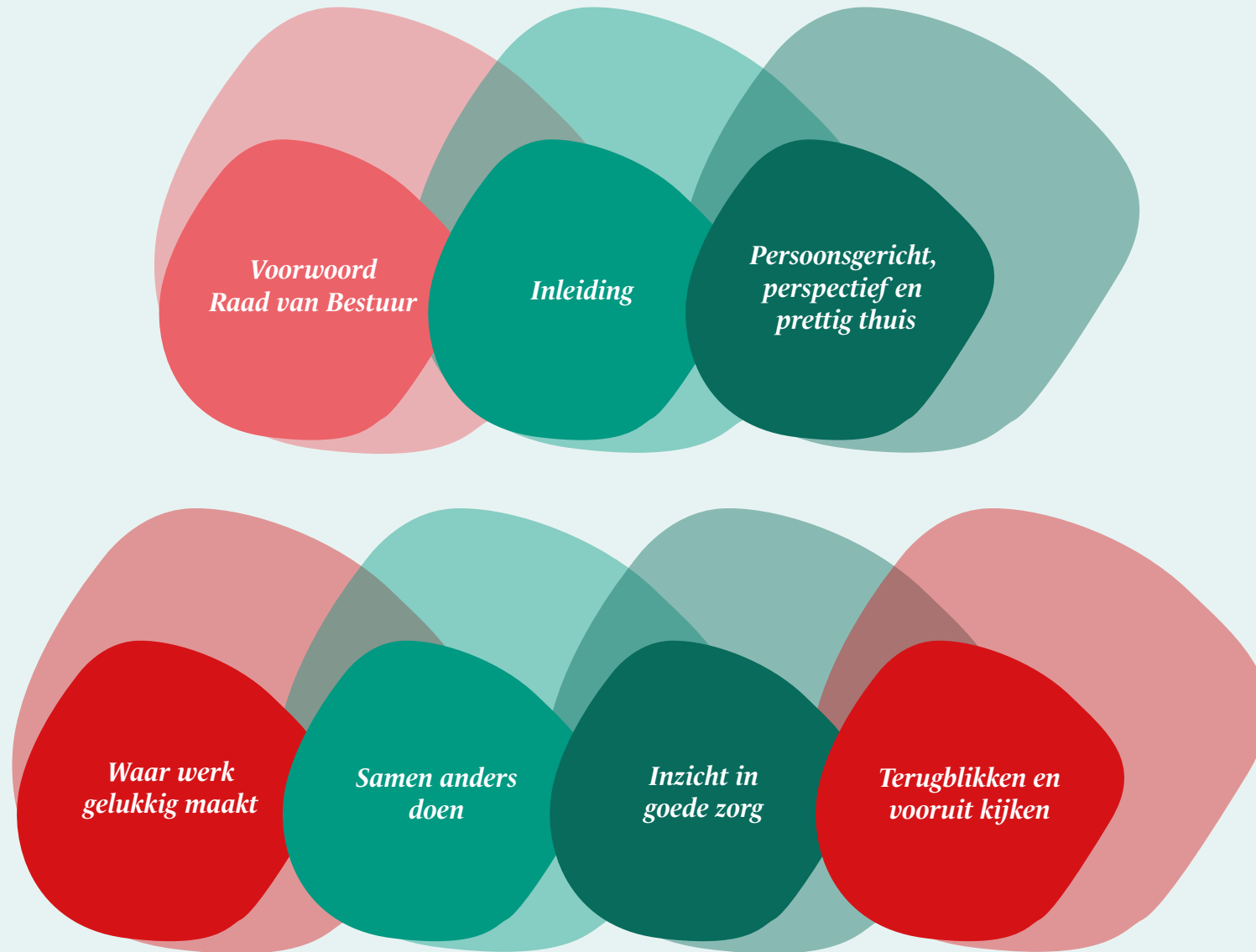


Kwaliteitsbeeld 2023

In kleine stappen vooruit

Amarant

Inhoudsopgave



Beste lezer,

Dit is het kwaliteitsbeeld van Amarant voor het jaar 2023, waarin we terugblikken op het afgelopen jaar. We laten graag zien wat er allemaal binnen onze organisatie is bereikt.

Binnen Amarant zijn er mooie ontwikkelingen ingezet het afgelopen jaar. Ontwikkelingen die voortvloeien uit de ambities uit ons strategisch kader 'Groot denken, klein doen'. Zo willen we een plek zijn waar werk gelukkig maakt en daarom zijn we trots op Kansrijk, een leerwerktraject in de zorg binnen Amarant voor statushouders en jonge vluchtelingen. Een initiatief met een positief resultaat voor alle betrokkenen. Voor onze cliënten willen we bij Amarant een prettig thuis bieden. We zijn ervan overtuigd dat de ingezette ontwikkelingen rondom het positief leefklimaat hier een grote bijdrage aan gaan leveren. Dit zijn maar een paar voorbeelden die terug te vinden zijn in dit rijk gevulde kwaliteitsbeeld.

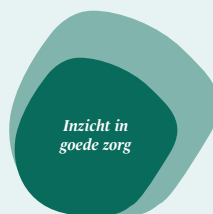
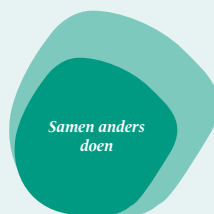
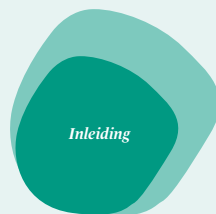
Binnen Amarant doen we het samen. We werkten het afgelopen jaar intensief samen met cliënten, verwanten, collega's en vrijwilligers aan goede zorg. We waren ook volop in verbinding met onze samenwerkingspartners. Voor dit moment, bedanken we iedereen die heeft geholpen om het afgelopen jaar succesvol te maken. Samen komen we steeds weer een stap verder.

Hartelijke groet,

Peter van den Broek en Bas van Oosterhout
Raad van Bestuur



**Bekijk onze
Amarant film hier**





we kunnen het niet zonder onze
5.325
medewerkers
en stagiaires



en krijgen
hulp van ±
1.300
vrijwilligers



onze omzet
is
353,8
miljoen



Je vindt ons met ruim
400 locaties door heel
Noord-Brabant

Hier gaan we voor

Samen dragen we bij aan het welzijn en geluk van mensen met een (verstandelijke) beperking, autisme of hersenletsel.

We helpen problemen te verminderen, stimuleren de zelfredzaamheid en zetten ons in voor een hogere kwaliteit van leven. Dat doen we in verbinding met verwanten, medezeggenschap en samenwerkingspartners.

Hier staan we voor

Bij Amarant denken we vooral in de mogelijkheden. Samen met verwanten, medezeggenschap en samenwerkingspartners dragen we bij aan het welzijn en geluk van onze cliënten. We bieden een veilig, ondernemend en professioneel werkklimaat en stimuleren medewerkers zich te blijven ontwikkelen.

Zo zijn wij

Wij zijn verbindend, nieuwsgierig en tonen lef.



We bieden
zorg aan
± 6.000
cliënten

Intensieve
Ondersteuning
694
Jeugd
1.164

Sociaal Domein
2.200
Specialistische Zorg
685
Wonen in de Wijk
1.251

Onze dienstverlening

Naast een breed aanbod aan zorg, begeleiding en behandeling aan huis of met verblijf, bieden we volop mogelijkheden op het gebied van dagbesteding, leren, werken en vrije tijd.

Intensieve ondersteuning

Ondersteuning en behandeling in de wijk of op beschutte locatie voor cliënten met een licht verstandelijke beperking en bijkomende psychische, psychiatrische of gedragsproblemen.

Sociaal Domein

Ambulante ondersteuning, dagbesteding, jobcoaching, behandeling en (beschermd) wonen voor cliënten met (verstandelijke) beperking, niet aangeboren hersenletsel of autisme.

Specialistische Zorg

Multidisciplinaire 24-uurszorg voor cliënten met een verstandelijke beperking en bijkomende problemen.

Jeugd

Behandeling thuis, op school en in de wijk. Als dat niet gaat, bieden we ook verblijf plus crisisopvang.

Wonen in de Wijk

Woonvoorzieningen in de wijk voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

**Amarant: jouw leven,
jouw mogelijkheden**



Inleiding

Inleiding

Het kwaliteitsbeeld is onderdeel van Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Een landelijke kompas voor goede zorg en kwaliteit van bestaan van, door en voor de gehandicaptensector. Het kwaliteitsbeeld is een tweejaarlijks verslag. In het tussenliggende jaar wordt een voortgangsbericht opgesteld. In dit kwaliteitsbeeld vertellen we door verhalen, cijfers en beelden hoe Amarant werkt aan kwaliteit. We kijken terug op het voortgangsbericht van vorig jaar, we vertellen over mooie ervaringen en verhalen, dilemma's en ontwikkelingen in 2023 en we kijken vooruit.

We laten aan cliënten, verwanten, medewerkers en externe belanghebbenden, zoals de zorgkantoren, de gemeenten, samenwerkingspartners en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd zien hoe we werken aan kwaliteit. Ook laten we zien wat onze verbeterdoelen zijn en waar we de komende jaren aan gaan werken. Het kwaliteitsbeeld gaat over alle zorg die we bieden binnen Amarant, namelijk zorg gefinancierd vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de zorgverzekeringswet.

Samen met cliënten, verwanten en medewerkers

Amarant staat voor 'samen anders doen', zo ook bij het maken van dit kwaliteitsbeeld. De medezeggenschap (Ondernemingsraad en Centrale cliëntenraad) hebben vanaf het begin meegedacht en ons goede feedback gegeven. In de verhalen en beelden van cliënten, verwanten en medewerkers beleef je onze kwaliteit van zorg.



Strategisch kader 'Groot denken, klein doen' 2021 – 2024

Amarant draagt bij aan het welzijn en geluk van mensen met een (verstandelijke) beperking, autisme of hersenletsel. We helpen problemen te verminderen, stimuleren de zelfredzaamheid en zetten ons in voor een hogere kwaliteit van leven. Dat doen we in verbinding met verwanten, medezeggenschap en samenwerkingspartners. In ons Strategisch Kader 2021-2024 hebben we drie ambities geformuleerd welke ook centraal staan binnen dit Kwaliteitsbeeld. Deze drie ambities vormen ons kompas:

1: Persoonsgericht, perspectief en prettig thuis

Wij dragen bij aan het welzijn en geluk van onze cliënten en bieden daarvoor passende zorg:

Persoonsgericht Cliënten en verwanten geven samen met onze zorgprofessionals invulling aan zorg die is afgestemd op de persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren van de cliënt, waarbij de cliënt naar eigen wens en vermogen kan meedoen in de samenleving.

Perspectief We denken vooral in mogelijkheden. We helpen problemen te verminderen of te voorkomen, stimuleren de zelfredzaamheid en zetten ons in voor een hogere kwaliteit van leven.

Prettig thuis We willen dat onze cliënten zich 'thuis' voelen in hun (eigen) woning of op hun werk en dagbesteding. We streven er naar dat de zorg zoveel als mogelijk in de eigen omgeving van de cliënt plaatsvindt. En indien dit niet mogelijk is op een fijne plek in de wijk of op één van onze terreinen.

2: Waar werk gelukkig maakt

Bij Amarant willen we dat iedereen met plezier, gezond en veilig aan het werk is. In een veilig, ondernemend en professioneel werkklimaat krijgen onze professionals de ruimte om in verbinding met de cliënt en verwant hun vak uit te oefenen en te doen wat goed is. Iets betekenen voor de ander is waar werk gelukkig maakt! Als lerende organisatie zijn wij ervan overtuigd dat iedereen leert. Altijd. Overal.

3: Samen anders doen

We willen én moeten het samen anders doen:

Samen We werken vanuit de zorg en de ondersteunende diensten samen aan onze gezamenlijke ambities. We staan in verbinding met cliënten, hun verwanten, medezeggenschap en samenwerkingspartners.

Anders We willen én moeten anders werken. Er komt meer ruimte voor de dagelijkse zorg en het eigen initiatief van teams. De zorg wordt ook complexer en we hebben minder personeel en middelen in de zorg beschikbaar. We organiseren onze zorg en het werk daarom anders en borgen zo de continuïteit.

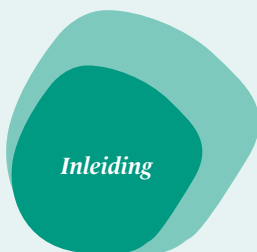
Doen We willen het minder ingewikkeld maken. In overleg met cliënten en verwanten worden concrete vraagstukken en acties opgepakt door de teams. Vanuit een gezonde en solide basis gaan we stapsgewijs veranderen en verbeteren. Samen bepalen we de focus en het tempo. Onze medewerkers in de ondersteunende diensten werken dicht bij de teams om samen deze doelen in haalbare stappen te bereiken. We doen dit met eenvoud en in verbinding.



In dit Kwaliteitsbeeld lees je hoe we in 2023 verder invulling hebben gegeven aan onze drie ambities vanuit het Strategisch Kader. Dit deden we onder andere door vorm te geven aan de ontwikkelpunten die we in het voortgangsbericht van vorig jaar formuleerden:

- Het invoeren van de Kwaliteitsdialoog in heel Amaranth;
- Het verder verminderen van administratieve lasten;
- Continueren aandacht voor de personele bezetting en zorgen dat medewerker met plezier, gezond en veilig kunnen blijven werken.

Daarnaast geven we inzicht in de kwaliteit van zorg en kijken we vooruit naar onze ontwikkelpunten voor 2024.



Persoonsgericht, perspectief en prettig thuis

Persoonsgericht, perspectief
en prettig thuis

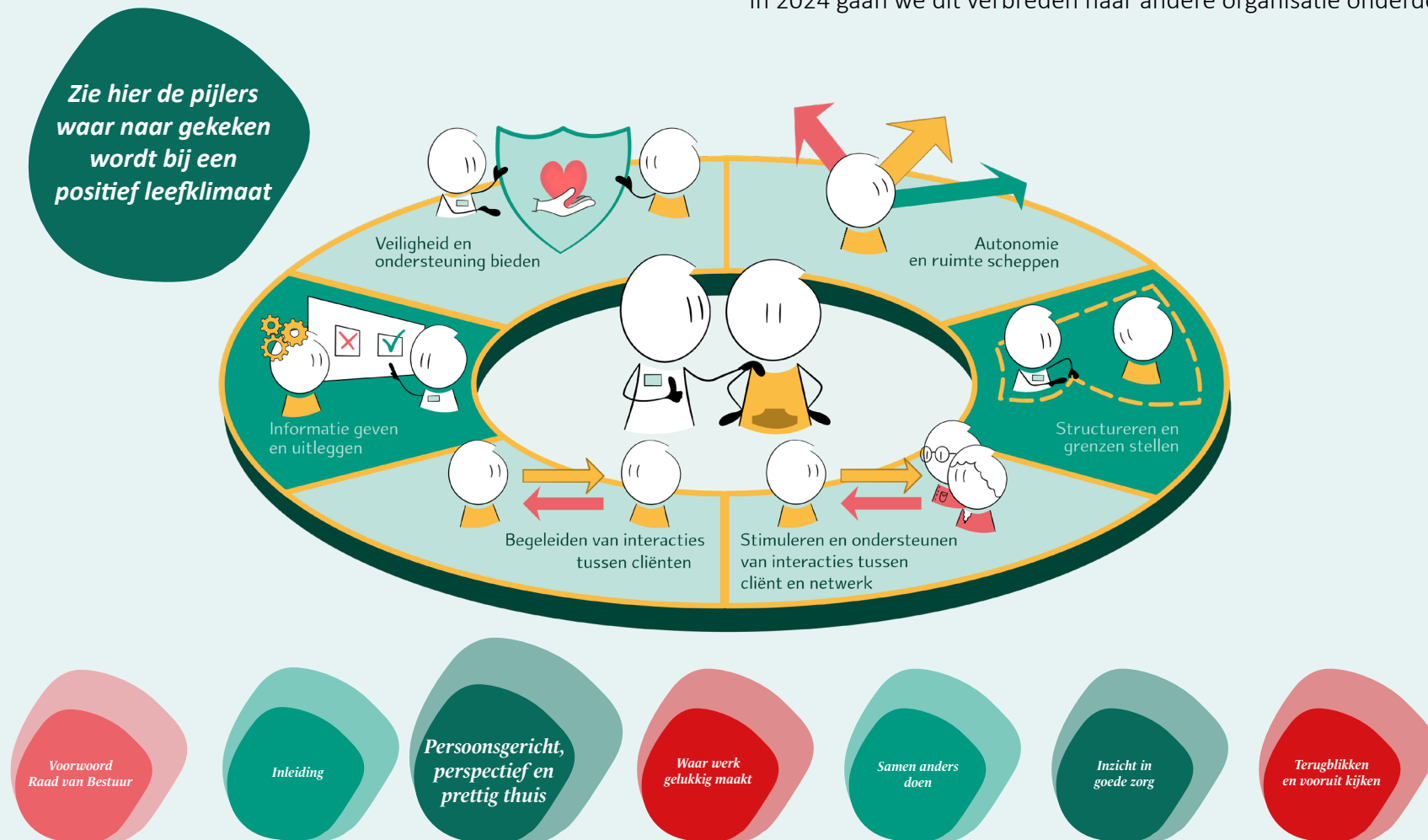


Persoonsgericht, perspectief en prettig thuis

Een goed leven, dat is wat we willen voor onze cliënten. Met de zorg die we bieden dragen we bij aan dit goede leven. We streven naar zorg die afgestemd is op de persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren van de cliënt. We denken vooral in mogelijkheden. We streven ernaar dat de zorg plaatsvindt in een omgeving waarin de cliënt zich thuis voelt. In 2023 hebben we aan deze ambitie vorm gegeven door onder andere extra aandacht te geven aan het positief leefklimaat, geweldloos verzet en participatie van cliënten. Je leest in dit hoofdstuk wat we op die thema's hebben gedaan en wat we daarvan hebben geleerd.

Positief leefklimaat

Binnen Amarant is het uitgangspunt dat een gezond (pedagogisch) leefklimaat de basis is voor begeleiding en behandeling. Een veilig en stabiel leefklimaat dat vertrouwd, begrenzend, respectvol en waarderend is. Ons streven is dat de cliënt zich prettig thuis voelt bij Amarant, zowel in de eigen woning als in de begeleiding en/of behandeling. In 2023 is daarom het positief leefklimaat (ontwikkeld door Jongepier, Struijk en van der Helm, 2010) binnen de divisie Intensieve Ondersteuning geïntroduceerd. Er hebben inspiratiesessies plaatsgevonden voor medewerkers. Daarnaast worden voorzieningen gestimuleerd en ondersteund om uit te werken hoe het positief leefklimaat met de onderliggende pijlers er voor hun locatie uit ziet. In 2024 gaan we dit verbreden naar andere organisatie onderdelen.





Aan de slag met positief leefklimaat

Fasika Kebede & Marissa van Zon

Senior begeleider - Senior begeleider in opleiding

Spie 2

Op Spie 2 zijn ze aan de slag gegaan met het positief leefklimaat. Hierin werd gevraagd wat de cliënten misten of wat er, volgens hen, beter kon. Vanuit deze vragenlijst zijn de cliënten meer meegenomen in alle beslissingen in en rondom de voorziening. Samen met de cliënten wordt op dit moment gekeken wat er samen gedaan kan worden. Er wordt bijvoorbeeld samen gekeken naar de inrichting, het is tenslotte hun huis. Maar ook naar het proces rondom het maken van avondeten. De boodschappen, de voorbereiding en het koken zelf. Deze keuzes worden ook meegenomen in de dagbesteding. Wat vinden zij leuk om te doen en wat niet. Hierin wordt geprobeerd een zo passend mogelijk programma aan te bieden. Daar komen positieve reacties van terug en wordt de driehoek rondom de cliënt optimaal benut.

Op sommige moment loopt de begeleiding, spreekwoordelijk, nog wel eens tegen de lamp. Het is een hele uitdaging, maar samen met alle collega's richten zij zich op hetgeen wat nog wel kan en niet wat niet meer kan.

Geweldloos verzet

(Zelf)destructief gedrag van cliënten kan zorgen dat medewerkers zich machteloos voelen. Dit kan leiden tot handelingsverlegenheid van medewerkers en escalaties van cliënten. Werken volgens de methode geweldloos verzet kan dit patroon doorbreken. Begeleiders bieden nabijheid en blijven in verbinding met de cliënt. Na een succesvolle pilot, met als resultaat minder (zelf)destructief gedrag van cliënten, zijn meer teams binnen de divisies Jeugd en Intensieve Ondersteuning gaan werken volgens deze methodiek. Teams hebben een scholing gehad in de methodiek en het is geïntegreerd binnen bestaande onderdelen, zoals de overdracht en evaluaties. In de komende jaren wordt de methodiek ook binnen andere organisatieonderdelen geïntroduceerd.

Participatie van cliënten

[Opmaat Brabant – erkende jobcoach, reïntegratie en begeleidingsorganisatie](#) zet zich in voor betaalde en onbetaalde banen voor cliënten. In 2023 is vanuit de kanslijnen transitie toekomstgerichte gehandicaptenzorg op een projectmatige manier een impuls gegeven aan het creëren van extra individuele banen voor cliënten. Dit heeft geresulteerd in het realiseren van 10 extra werkplekken. Daarnaast is op [de website van Amarant](#) dit jaar een vacaturebank gerealiseerd zodat het makkelijker is voor cliënten om een betekenisvolle daginvulling te vinden. Elke cliënt die dat aankan, kan op deze manier een zo zelfstandig mogelijke, eigen veilige plek in de samenleving krijgen. Begeleiders van Amarant maar ook jobcoaches van Opmaat Brabant zijn er om cliënten hier goed bij te begeleiden. Zie voor meer info: [Vacaturebank voor cliënten is live! \(amarant.nl\)](#)

Voorwoord
Raad van Bestuur

Inleiding

Persoonsgericht,
perspectief en
prettig thuis

Waar werk
gelukkig maakt

Samen anders
doen

Inzicht in
goede zorg

Terugblikken
en vooruit kijken

Waar werk gelukkig maakt



Waar werk gelukkig maakt

Waar werk gelukkig maakt

Onze medewerkers maken het verschil. Zij dragen bij aan het welzijn en het geluk van de cliënt, dit zorgt voor een betere kwaliteit van leven. De komende jaren zal het door krapte op de arbeidsmarkt steeds moeilijker worden om voldoende medewerkers te krijgen. Naast de reguliere werving kiezen we ervoor om steeds meer medewerkers zelf op te leiden. Daarnaast werken we er hard aan om medewerkers te behouden en aan ons te verbinden. Werkgeluk van medewerkers is essentieel om goede zorg te leveren aan cliënten. We willen dat medewerkers hun verblijf en reis binnen Amarant zo positief mogelijk ervaren. Gezond, veilig en plezierig werken blijft ook in 2024 een belangrijk aandachtspunt. In de onderstaande paragrafen lees je wat we het afgelopen jaar op dit thema gedaan hebben.

Lees hier het artikel over krapte op de arbeidsmarkt



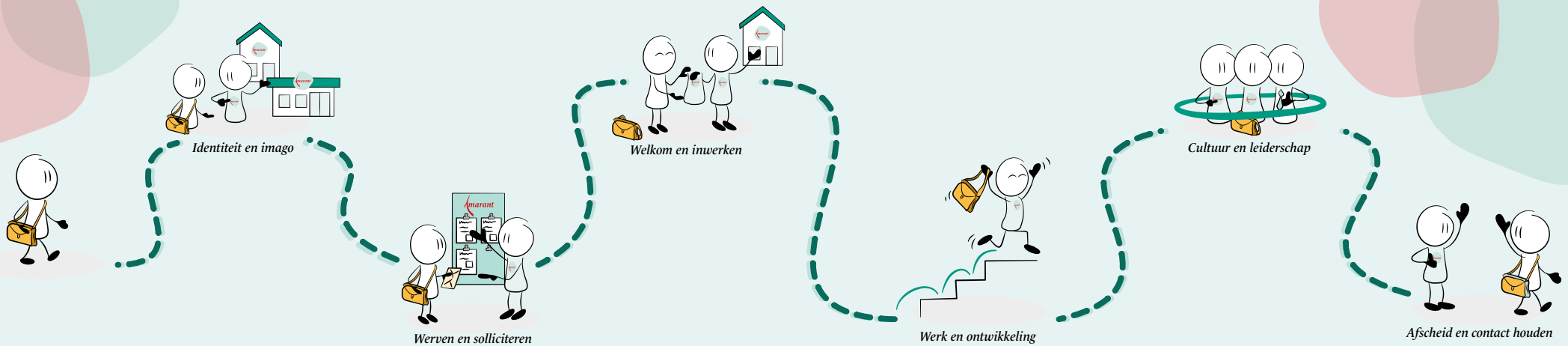
In 2023 is het verzuim gedaald t.o.v. 2022 (9,8% vs 10,5%)



Het aantal medewerkers dat niet verzuimd heeft, is gestegen met ruim 400 collega's (tot bijna 2000 collega's)

In 2023 hebben we 767 nieuwe medewerkers verwelkomd

Medewerkersreis



Voorwoord
Raad van Bestuur

Inleiding

Persoonsgericht,
perspectief en
prettig thuis

Waar werk
gelukkig
maakt

Samen anders
doen

Inzicht in
goede zorg

Terugblikken
en vooruit kijken

Gezondheid medewerkers

We hebben ingezet op gezondheid van onze medewerkers. Leidinggevenden hebben doorlopend aandacht voor wat medewerkers nodig hebben om het werk gezond, veilig en met plezier te kunnen doen vanuit nabijheid, signalering en ondersteuning. We bieden medewerkers en leidinggevenden hierin ondersteuning, advies en trainingen. Zo wordt bijvoorbeeld het houden van inzetbaarheidsgesprekken gestimuleerd en worden jaar- en ontwikkelgesprekken gevoerd.

Nieuwe doelgroepen medewerkers

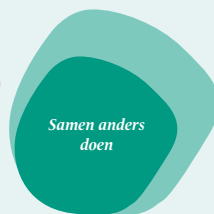
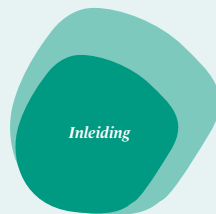
Het zij-instroomtraject op niveau 3 en 4, dat Amarant sinds 2020 succesvol is gestart, hebben we uitgebreid met een modulair mbo certificaten traject op niveau 2 tot assistent begeleider. Deze certificaten zijn landelijk erkend. Hierdoor kunnen we meer nieuwe medewerkers verwelkomen. Denk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, kandidaten waarbij de vooropleiding niet volledig aansluit en kandidaten die geen volledige studie meer willen doen. Daarnaast biedt het interne medewerkers de mogelijkheid om door te stromen (vanuit de schoonmaak of huishoudelijk medewerker naar de zorg). In 2024 breiden we het modulair opleiden verder uit naar niveau 3 en 4.



“De jongeren voelden zich tijdens het spel belangrijk genoeg om mee te denken over een nieuwe collega.”

Ymke Verdiesen Persoonlijk begeleider

Jongeren van de divisie Jeugd hebben samen met de consultants medezeggenschap het Welkom-spel ontwikkeld. Het Welkom-spel wordt gebruikt bij het aannemen van nieuw personeel en wordt gespeeld met de jongeren en de potentiële nieuwe medewerker. Het behandelt onderwerpen zoals de kwaliteiten van begeleiders en belangrijke punten voor de jongeren. Evaluatieformulieren worden gebruikt om nieuwe medewerkers te beoordelen, waardoor eerlijke feedback wordt gegeven. Zowel de jongeren als vaste collega's genieten van het spel en leren van elkaar. De positieve ervaringen van het spel werden met de manager gedeeld, met als doel om ervoor te zorgen dat het Welkom-spel op grotere schaal gemaakt en ingezet kan gaan worden. Het spel zorgt voor een gevoel van gehoord worden en mee mogen beslissen voor de jongeren. Het stimuleert ook interessante gesprekken tussen nieuwe collega's en jongeren op locatie, waarbij de input van de jongeren wordt gewaardeerd door zowel hen als de nieuwe collega's.



Project Kansrijk: hét leerwerktraject voor statushouders en jonge vluchtelingen

In het najaar van 2023 zijn 15 deelnemers gestart binnen dit leerwerktraject. Kansrijk is een samenwerkingsverband tussen Amarant, Cello, Sterk Huis, Calibris Advies, de Gemeente Tilburg, het Werkgevers Servicepunt Midden-Brabant, Refugee Team en ROC Tilburg. Hierbij krijgen statushouders en jonge vluchtelingen een leerwerktraject aangeboden met als doel uitstroom naar (betaald) werk binnen een van onze zorgorganisaties voor mensen met een beperking. Op deze manier kunnen we elkaar helpen: wij bieden hen toekomstperspectief en zij helpen ons met hun talenten als toekomstige zorgmedewerkers en het verkleinen van het arbeidstekort. Verschillende woonvoorzieningen, een aantal dagbestedingslocaties en Recreatie en Vrije Tijd hebben leerwerkplekken beschikbaar gesteld. Alle deelnemers zijn enthousiast en wij ook. Voor Oekraïense vluchtelingen zijn we een vergelijkbaar traject gestart. In beide trajecten wordt sterk ingezet op de ontwikkeling van de Nederlandse taal.

Regie op rooster

Medewerkers krijgen meer invloed op het eigen rooster, zodat ze flexibeler inzetbaar zijn binnen hun team. Zo kunnen medewerkers werken in een zuster team, zijn er divisie overstijgende flexpools en kunnen medewerkers die in een vast team werken, zelf diensten kiezen. We noemen dit shiftpicking. Medewerkers hebben zelf de regie en kunnen dan kiezen wanneer en op welke voorziening ze extra gaan werken. Ook is Amarant begonnen met de pilot zelf roosteren. Dat betekent met je hele team een rooster maken. Drie locaties nemen hieraan deel. De pilot is verlengd en wordt half 2024 geëvalueerd. Daarnaast werken medewerkers vanuit de ondersteunende afdelingen tijdens vakantieperiodes mee in de zorg. Dit bespaart inzet van uitzendkrachten.

Bekijk hier de video over Project Kansrijk



Lees hier het artikel over Project Kansrijk



Voorwoord
Raad van Bestuur

Inleiding

Persoonsgericht,
perspectief en
prettig thuis

Waar werk
gelukkig
maakt

Samen anders
doen

Inzicht in
goede zorg

Terugblikken
en vooruit kijken

Samen anders doen

Samen anders doen



Samen anders doen

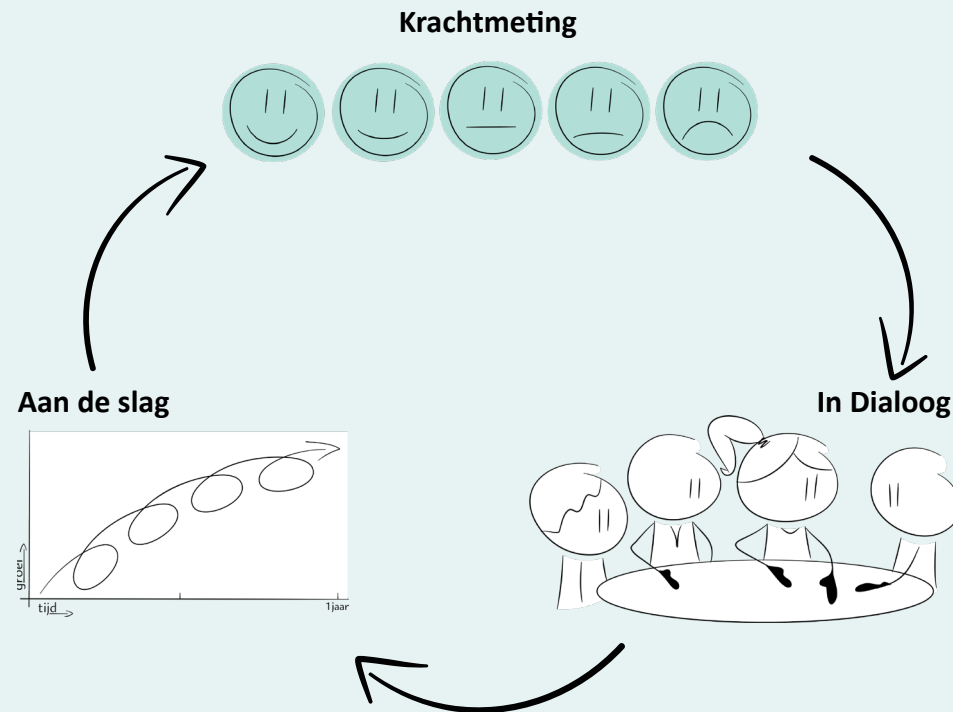
Door de zorg anders te organiseren, dingen echt 'samen anders te doen' en te investeren in onze medewerkers, cliënten, verwanten en vrijwilligers, gaan we de grote uitdagingen in de zorg aan. Van arbeidskrapte, vergrijzing, toenemende complexiteit van zorg, krappe budgetten en een veranderende zorgvraag van cliënten naar een zinvol bestaan met passende zorg, in een passende woonomgeving met een positief leefklimaat.

We doen het samen. Voorzelingen werken in de driehoek tussen cliënten, verwanten en medewerkers samen aan goede zorg en werkplezier met de Kwaliteitsdialoog. De medezeggenschap krijgt steeds meer positie op lokaal, divisie en organisatieniveau. We hebben een app in gebruik genomen waarmee we cliënten en verwanten informeren over nieuws en activiteiten in en buiten Amarant. Daarnaast investeren we in de samenwerking met ketenpartners.

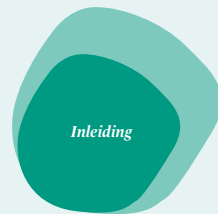
We doen het anders. We kijken waar dingen eenvoudiger, minder of anders kunnen. Ook kijken we kritisch of iets bijdraagt aan goede zorg. Zo zijn we overgegaan naar een eenvoudig Elektronisch Cliëntendossier en halen we informatie over cliëntervaringen op met slechts vier evaluatievragen in plaats van lange en ingewikkelde vragenlijsten. Daarnaast ontwikkelen we een visie op zorgtechnologie en onderzoeken we de mogelijkheid om hier nog meer gebruik van te maken.

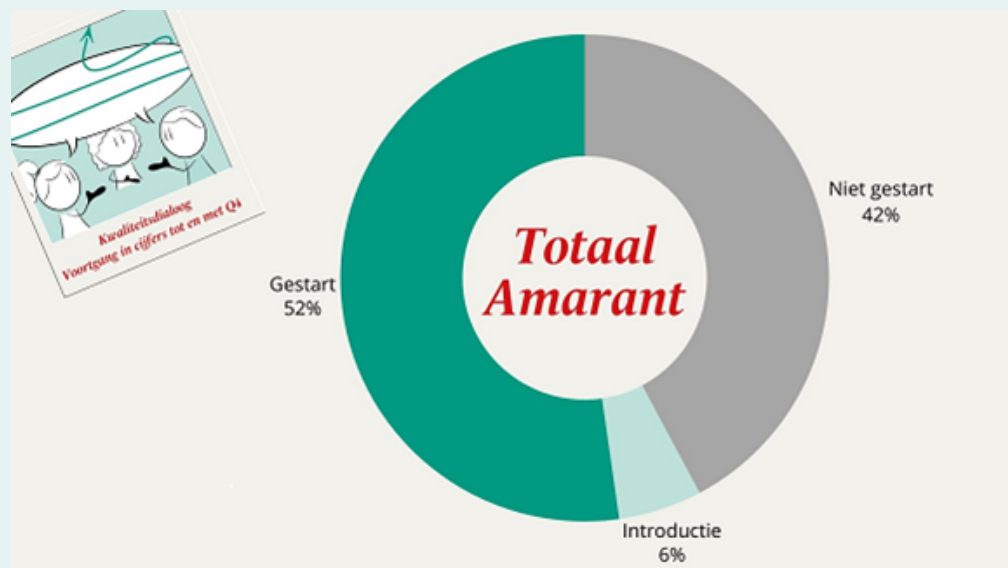
Kwaliteitsdialoog

(Mede)zeggenschap voor cliënten, meer werkplezier voor medewerkers en extra tijd voor goede zorg. Klinkt als muziek in de oren, toch? Als Amarant geloven we dat dit kan. De Kwaliteitsdialoog is een door ons ontwikkelde methodiek waarmee cliënten, verwanten en medewerkers samenwerken aan goede zorg en werkplezier. De methodiek bestaat uit 3 stappen: de krachtmeting (360 graden feedback), in dialoog en aan de slag met 3 ontwikkelpunten.



In 2023 zijn veel voorzieningen in de driehoek tussen cliënten, verwanten en medewerkers aan de slag gegaan met de Kwaliteitsdialoog. We zijn van 56 naar 157 deelnemende teams gegaan en daar zijn we trots op! We geven extra aandacht waar nodig en complimenten waar men al goed bezig is. Zo stimuleren en motiveren we 'driehoeken' om de kwaliteitsdialoog te gebruiken.

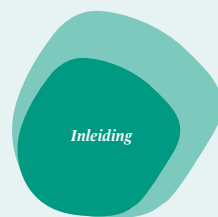




Ervaringen van medewerkers, cliënten en verwanten met de Kwaliteitsdialoog hebben we intern gedeeld. Dit zijn mooie voorbeelden en verrassende ervaringen. Daarnaast zijn er ook voorbeelden van waar men tegenaan loopt of wat men een volgende keer anders zou doen. Op deze manier inspireren en leren we echt van en met elkaar.



In dit filmpje zie je hoe locatie Tamboerijn van Amarant het werken met de Kwaliteitsdialoog ervaart



Kwaliteitsdialogo op de Enclaveberg: Helma en Lisanne trokken de kar!

Ervaringsdeskundige - Coach

De Kwaliteitsdialogo is een hulpmiddel waarmee zorgteams samen met cliënten en hun familie werken aan betere zorg en meer werkplezier. Op de Enclaveberg in Roosendaal zijn ze succesvol, met de drie stappen (Krachtmeting, Dialoog, Aan de slag), aan de slag gegaan. Dit dankzij de inzet van Helma en Lisanne. Helma is ervaringsdeskundige binnen Amarant en woont op de Enclaveberg. Lisanne is haar coach maar ook een medewerker van de Enclaveberg. Het perfecte duo voor deze uitdaging.

Krachtmeting: Informatie verzamelen

Helma en Lisanne kregen allerlei hulpmiddelen aangereikt. "Samen hebben we gekeken wat het beste aansluit bij onze locatie." Uiteindelijk kozen ze voor een vragenlijst. "Toen alles ingevuld was zaten we met een hele berg papier," vertelt Helma met een lach. "Samen zijn we alles gaan lezen en ordenen. Dat was een flinke klus." Na heel veel turven lag er een duidelijk overzicht voor ons. Toen was het tijd om in gesprek te gaan.

In gesprek: de dialoog

Helma vertelt: "In september 2023 hadden we een avond georganiseerd voor iedereen: cliënten, verwanten en collega's. We hebben laten zien wat de uitkomsten waren van alle vragenlijsten en hebben daar met elkaar over gesproken. We kozen uiteindelijk samen voor drie ontwikkelpunten."

De Enclaveberg wil met de volgende ontwikkelpunten aan de slag:

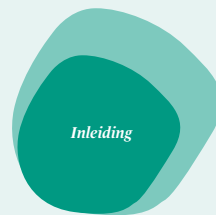
1. Verbetering van behandeling buiten Amarant: Bewoners met niet-aangeboren hersenletsel hebben soms aanvullende behandeling nodig maar moeten deze vinden binnen de reguliere zorg, maar het vinden van passende zorg buiten Amarant blijkt vaak lastig.

2. Optimalisatie van roosters: Zowel medewerkers als cliënten ervaren problemen met het huidige rooster, wat leidt tot een onevenwichtige werk-privébalans en inzet van medewerkers.
3. Deelname aan de samenleving: Bewoners willen graag meer activiteiten buiten de deur ondernemen, maar hebben hierbij ondersteuning nodig. Ook het vergroten van betrokkenheid bij de maatschappij staat hoog op de agenda.

Hoe nu verder: aan de slag!

Binnenkort staat er een tussentijdse evaluatie gepland. Dan kunnen we zien hoe het gaat met onze ontwikkeldoelen. Dit verzoek kwam uit de groep, ze wilden graag op de hoogte blijven en meedoen. Daar zijn Lisanne en Helma blij mee! "Want we willen nog meer verwanten aan tafel. Hoewel we iedereen hebben uitgenodigd, mag het aantal verwanten nog wel groeien. Gelukkig hebben we al van een aantal mensen vernomen dat ze de volgende keer zeker aansluiten."

De manager heeft het team ondersteund tijdens dit proces en er wordt een tussentijdse evaluatie gepland voor april om de voortgang te bespreken. Het team wil meer verwanten betrekken en heeft al interesse ontvangen van enkele familieleden om deel te nemen aan toekomstige bijeenkomsten. Dit toont aan dat er een sterke verbinding en betrokkenheid is binnen de gemeenschap van de Enclaveberg. Helma sluit af: "Uit onze Kwaliteitsdialogo zijn punten gekomen waar we allemaal wat aan hebben. We hebben samen hetzelfde doel: van de Enclaveberg een fijne plek maken. Dat is het al, nu wordt het nog beter!"



Medezeggenschap

Medezeggenschap van cliënten is heel belangrijk en vanzelfsprekend. Deze medezeggenschap krijgt steeds meer de positie zoals die bedoeld is en elk jaar zetten we hierin stappen. Soms groot, soms klein. Zo ook in 2023. Doordat de Centrale cliëntenraad (CCR) en Ondernemingsraad (OR) steeds meer en eerder meegenomen worden, is er meer contact tussen de CCR en OR over thema's die over de divisies heen spelen. Dit gebeurt ook steeds meer op divisieniveau tussen de divisie cliëntenraad en de onderdeelcommissies. Hierdoor wordt informatie opgehaald en gedeeld met elkaar. Op deze manier begrijpen we elkaar goed en zetten we samen stappen vooruit. We zien dat verschillende afdelingen en personen van binnen en buiten de organisatie elkaar meer en sneller weten te vinden voor kort overleg en afstemming.

Voorbeelden van medezeggenschap:

- Besluit andere vorm winkels: na een verkeerde start is dit proces opnieuw opgepakt met de medezeggenschap van cliënten en medewerkers. Met als uitkomst een tevreden en gezamenlijk gedragen resultaat voor alle partijen.
- Themabijeenkomsten met RvT, RvB, OR en CCR over Passende Zorg, het samenwerkingsverband SIEM en over 'Samen anders doen'
- Betrokkenheid OR en CCR op de jaarlijkse beleidsdagen van Raad van Bestuur en directieteam

Clëntenraad Europaplein Esther Leidelmeijer Begeleider Europaplein in Dongen

De cliëntenraad komt eenmaal per kwartaal bijeen om onderwerpen te bespreken, te evalueren en het bespreken van de huisregels. De voorzitter, herkenbaar aan een hamer en sjerp, volgt een vastgestelde agenda en maakt gebruik van visuele hulpmiddelen voor begrip. Bij de onderwerpen wordt er gestemd door middel van groene en rode duimen, waarbij de meeste stemmen tellen. De ideeën worden besproken tijdens het personeelsoverleg voor een definitief besluit. Aan het einde van elk jaar zijn er verkiezingen voor de cliëntenraad, waarbij kandidaten zichzelf kunnen opgeven om op het stembriefje te komen. Een mooi voorbeeld voor medezeggenschap, de cliënten hebben inspraak in het programma en bedenken de activiteiten zelf.

“Als medezeggenschap op het niveau van de cliënt vanzelfsprekend is dan kunnen thema's vanuit daar doorstromen naar divisie, organisatie en landelijk niveau.”

– Ron Brouwers (voorzitter CCR) en Teo Braat (voorzitter OR)



App “mijn Amaranth”

Eind 2023 ging de app “mijn Amaranth” live. Een app speciaal voor cliënten en verwanten. Zo kunnen zij eenvoudig het laatste nieuws vanuit de organisatie lezen en documenten en informatie vinden. Ook is er een activiteitenkalender te zien. Vooraf is er onderzoek gedaan naar de wensen van cliënten en verwanten. Zo vonden ze het belangrijk dat de app werkt op ieder apparaat en dat de look & feel eenvoudig en prettig is.

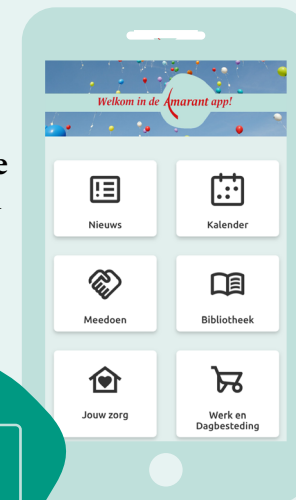
De eerste reacties van cliënten en verwanten zijn positief. In 2024 wordt in de app de mogelijkheid toegevoegd om gebruik te maken van een omgeving voor specifieke informatie over de eigen locatie of voorziening.

Samenwerkingsverbanden

Door samen te werken, kunnen we ons versterken en zijn we beter in staat om onze cliënten de best passende zorg te bieden. Samenwerken doen we zowel op het gebied van onderzoek als zorg. Mooie voorbeelden van samenwerken op onderzoek zijn GOUD (met o.a. Erasmus MC), de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking (met o.a. Tilburg University) en samenwerkingen met hogescholen en universiteiten.

[Crossroads](#) en [Siem](#) zijn mooie voorbeelden van samenwerking met andere zorgaanbieders. Bij Crossroads wordt expertise vanuit de diverse jeugd domeinen gecombineerd voor hoog specialistische jeugd- en crisiszorg. Samen werken we aan één passend aanbod. Op deze manier hebben gezinnen een vast aanspreekpunt en merken zij niets van de verschillende organisaties die hen helpen. Siem is een samenwerking van zorgorganisaties in de regio Hart van Brabant die ondersteuning bieden vanuit de WMO. Tien zorgaanbieders bundelen hun expertise en werken als directe collega's samen vanuit regionale gebiedsteams. Alle cliënt doelgroepen worden ondersteund door het bieden van ambulante begeleiding, beschermd wonen en dagopvang.

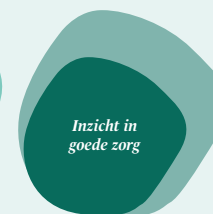
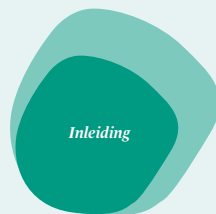
Klik hier voor een stapsgewijze uitleg over het installeren van de “mijn Amaranth” app



Lees hier het jaarbeeld van SIEM



Lees hier het artikel Samenwerking in Hart van Brabant: Crossroads staat voor je klaar!



Elektronische cliëntendossier

Op 1 april 2023 is Amarant overgegaan naar een nieuw elektronisch cliëntendossier (ONS ECD) en de digitale gezondheidsomgeving (Caren) die daarbij hoort. Samen met medewerkers en verwanten hebben we het systeem ingericht zodat het goed aansluit bij de praktijk. Het ONS ECD is logisch opgebouwd en makkelijk in gebruik, waardoor de overstap voor veel medewerkers makkelijk was. In ONS ECD werken we met onze zorgmethodieken, het bio psycho sociale model en LACCS. In het filmpje leggen onze hoofden behandeling uit wat deze methodieken inhouden. Tijdens de inrichting hebben we kritisch gekeken welke informatie in een ondersteuningsplan moet staan om goede zorg te leveren. De uitkomst was dat het ondersteuningsplan een stuk korter kon. Het nieuwe ECD sluit inhoudelijk beter aan bij ons streven naar persoonsgerichte zorg en daarnaast hebben medewerkers minder tijd nodig om een ondersteuningsplan te schrijven.



Klik hier om het filmpje te bekijken

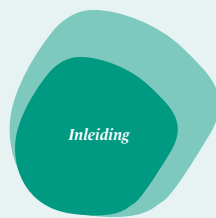
“Het is ons gelukt om een eenduidig systeem te maken.”



Erik Brait Functioneel beheerder

In april 2023 zijn we als Amarant overgestapt op een nieuw systeem: ONS ECD. Als superuser van het vorige systeem, Plancare, was Erik Brait betrokken bij het nieuwe ECD. Hij heeft deel uitgemaakt van een tweetal werkgroepen: het zorgdossier en de scholing. “Ik dacht mee over hoe we het zo konden inrichten dat het voor iedereen eenvoudiger werd, en daarnaast ook hoe we konden zorgen dat alle medewerkers er mee konden werken.” Na de lancering werd er een helpdesk ingericht waar van zaterdag tot zaterdag medewerkers naar konden bellen met hun vragen over het nieuwe systeem.

We hebben bewust gekozen voor een standaard systeem zodat iedereen er op dezelfde eenduidige manier in kan werken. Dit zorgt voor een vermindering van de administratieve lasten bij onze medewerkers. Het nieuwe systeem daagt de zorgmedewerker namelijk uit om minder in uitzonderingen te denken.



Cliëntervaringen

Binnen Amarant werd cliënttevredenheid gemeten met de meetinstrumenten: BenikTevreden (BiT)-gesprekslijst of observatielijst, de C-toets of de nutvraag. Vanuit medewerkers, cliënten en verwanten werd vaak aangegeven dat deze meetinstrumenten (te) weinig bijdragen aan verbetering van de zorg. Dit zagen we ook terug in het gebruik van deze instrumenten. Ze zorgden onvoldoende voor een goed gesprek over kwaliteit van zorg tussen cliënten, verwanten en medewerkers. Ook adviseerde de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) de C-toets niet langer meer te gebruiken. Daarnaast willen we binnen Amarant het iedereen zo gemakkelijk mogelijk maken en kijken we kritisch naar de inhoudelijke bijdragen van alle activiteiten. Daarom heeft er begin 2023 een evaluatie plaatsgevonden met medewerkers, de CCR en de hoofden behandeling van Amarant. We hebben gekeken naar wat de meetinstrumenten inhoudelijk opleveren, hoe makkelijk het te gebruiken is en wat externen van ons vragen als verantwoording. De evaluatie bevestigde dat de huidige instrumenten onvoldoende zorgen voor een goed gesprek over wat cliënten, verwanten en medewerkers van de zorg vinden en wat beter kan.

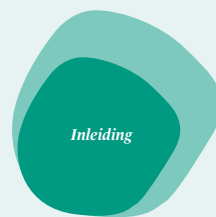
Het advies van de medewerkers en de CCR was om deze instrumenten te vervangen door vier eenvoudige stellingen als onderdeel van de evaluatie van het ondersteuningsplan. De vier stellingen gaan over tevredenheid, doelrealisatie, betrokkenheid van het netwerk en leefklimaat (bij verblijf) of bejegening (bij ambulante) en sluiten aan bij de visie op zorg van Amarant. Deze stellingen vormen de basis voor het gesprek tussen de cliënt, verwant en medewerker.

Stellingen:

1. Ik ben tevreden over de ondersteuning (begeleiding/behandeling) van Amarant.
2. De ondersteuning van Amarant heeft mij geholpen in het bereiken van de doelen uit mijn Persoonlijk Plan.
3. Ik voel mij thuis binnen de voorziening van Amarant / op mijn gemak bij de hulpverleners van Amarant.
4. Ik ben tevreden over de wijze waarop Amarant mijn netwerk bij mijn ondersteuning betreft / Amarant betreft mij voldoende bij de zorg van mijn kind/familielid/verwant.

Per stelling wordt op een driepuntschaal gescoord (eens/deels mee eens/niet mee eens). Dit gebeurt jaarlijks tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan. Ook worden per stelling verbeterpunten benoemd die meteen in het aangepaste ondersteuningsplan meegenomen kunnen worden.

Deze manier van werken levert veel op. Door focus aan te brengen gaat het gesprek over onderwerpen die echt belangrijk zijn voor de cliënt en verwant. Ze bespreken wat goed gaat en wat beter kan. Doordat de stellingen zijn opgenomen in ONS ECD worden verbeterpunten gelijk in het nieuwe ondersteuningsplan opgenomen en werken medewerkers methodisch aan het verbeteren van de zorg. De gesprekken zorgen voor minder administratie en meer werkplezier bij medewerkers. De keuze van Amarant om te werken met deze stellingen is goed afgestemd met de intern en extern belanghebbenden.



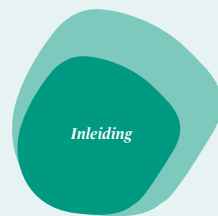
Uitkomsten

Sinds het derde kwartaal van 2023 zijn de stellingen een verplicht onderdeel van de evaluatie van het ondersteuningsplan. Hiermee verwachten we dat meer stellingen beantwoord worden. We zagen dit al terug in het vierde kwartaal. Het aantal beantwoorde stellingen verdubbelde bijna, namelijk van 736 naar 1.365. Na driekwart jaar heeft 24% van de cliënten of verwanten de stellingen beantwoord. De verwachting is dat in 2024 het percentage beantwoorde stellingen zal toenemen omdat medewerkers het nieuwe ECD systeem beter kennen en omdat extra geïnvesteerd wordt in het methodisch werken door trainingen.



Theo Egging Mentor en lid DCR en CCR

“Mijn rol als medezeggenschap vertegenwoordiger heb ik als prettig ervaren. Hier werd op basis van argumenten een, naar mijn inziens, goede weg gekozen. Vereenvoudiging en een grotere betrokkenheid naast een betrouwbare kwaliteitsindicator, was in grote lijn de opzet. Daarin zijn we zeker geslaagd. Door dit uit te dragen, kan het helpen de cultuur mee te veranderen naar een goedwerkende driehoek. Alleen al om die reden wil ik een bijdrage leveren aan de communicatie.”



Zorginnovatie en zorgtechnologie

In samenwerking met Vilans ontwikkelt Amarant een visie op zorgtechnologie. Want zorgtechnologie leidt tot nieuwe, innovatieve en originele oplossingen voor uitdagingen waar we voor staan. Tegelijkertijd zijn er al mooie voorbeelden. Als Amarant hebben we te maken met een ouder wordende doelgroep. Hier komen andere vraagstukken naar voren en daar komt domotica om de hoek kijken. Assisstep biedt hulp bij traplopen. Maartje Robot biedt sociale hulp bij dagelijkse bezigheden en de Tover tafel zorgt voor interactieve spellen. Daarnaast start in 2024 een pilot toezichthoudende domotica om goed in te spelen op problemen als dwalen en vallen. Maar ook onderzoeken we de mogelijkheden met nachtzorg en slim incontinentiemateriaal.

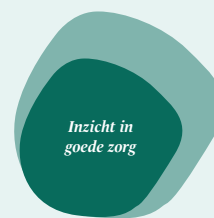
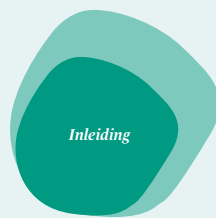
Duurzaamheid

Amarant tekende in mei 2023 de Greendeal 3.0 “Samen werken aan duurzame zorg”. Hiermee tonen we onze ambitie en ondersteunen we de ambitie van de zorgsector om te verduurzamen. Op verschillende manieren is ingezet op verdere verlaging van CO2-uitstoot. In het meerjarenplan voor het onderhouden van gebouwen en installaties is verduurzaming expliciet als onderwerp toegevoegd. Het energieverbruik is teruggedrongen door te kijken naar de benodigde temperatuur van het CV-water en naar de uren waarin een verwarming nodig is. Op de kantoren is de temperatuur verlaagd naar 19 graden. Door al deze maatregelen ligt Amarant op koers naar een CO2-reductie van -55% in 2030. Om een verdere reductie te realiseren is beleid voorbereid om binnen de voorzieningen de temperaturen te verlagen zonder dat cliënten inleveren op comfort.

Verduurzamen doen we samen met alle cliënten, verwanten en medewerkers. Overall worden stappen gemaakt. Om gericht voorlichting te kunnen geven over energie en duurzaamheid zijn leermiddelen ontwikkeld voor cliënten, verwanten en medewerkers. Op meerdere locaties hebben workshops plaatsgevonden met positieve reacties. Tijdens de landelijke week “zorg voor energie” is aandacht geweest voor het onderwerp energiebesparen en zijn tips gedeeld die ook voor thuis bruikbaar zijn. In 2023 heeft afvalscheiding een flinke impuls gekregen. Op de meeste zorglocaties en kantoren wordt plastic verpakkingsafval en drankverpakkingen nu apart ingezameld.



Klik hier om het artikel ‘Een visie is nodig om de effecten van technologie te kunnen evalueren’ te lezen



Inzicht in goede zorg

Inzicht in goede zorg



Inzicht in goede zorg

Een goed leven, dat is wat we willen voor onze cliënten. Met de zorg die we bieden dragen we bij aan dit goede leven. We werken samen aan een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Aanvullend op eerder beschreven thema's vertellen we hier over onvrijwillige zorg, klachten, incidenten en meldingen bij de inspectie of GGD. Deze gegevens worden binnen Amarant op cliënt, voorziening-, divisie- en organisatieniveau geanalyseerd om te leren en verbeteren.

Onvrijwillige zorg

Amarant heeft als uitgangspunt 'Onvrijwillige zorg: nee, tenzij'. Medewerkers streven altijd naar vrijwillige zorg. Dat is zorg waarmee de cliënt of de vertegenwoordiger instemt en zich er niet tegen verzet. Alleen als ernstig nadeel voor de cliënt of voor zijn omgeving niet anders te voorkomen is, kan worden overgegaan tot toepassen van onvrijwillige zorg. Om meer aandacht te geven aan het thema onvrijwillige zorg en de Wet zorg en dwang (Wzd) is de Week van de Wzd georganiseerd. In deze week zijn verschillende spelsessies voor zorgmedewerkers gehouden en is dagelijks een bericht op het intranet verschenen met informatie.

Het besluit, de verantwoording van het besluit, het uitvoeren, het evalueren en het registreren van de onvrijwillige zorg wordt volgens het stappenplan Wet zorg en dwang gedaan. Dit zorgt voor veel administratief werk voor onze medewerkers. Amarant ondersteunt de lobby van de VGN om de administratieve lasten die gepaard gaan met de Wzd te verminderen.

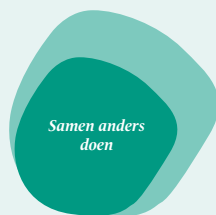
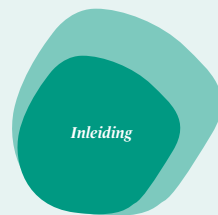
In het nieuwe ECD is de administratieve verwerking van het stappenplan makkelijker. Aan een nieuw systeem moeten medewerkers wennen. Ondanks alle inspanningen is de registratie, rapportage en evaluatie niet helemaal op orde. Hierdoor geeft het rapport over onvrijwillige zorg dat in 2023 is ingezet en toegepast geen volledig accuraat beeld.

We willen dit verbeteren en gaan aan de slag met het inhalen van de Wzd-registraties en evaluaties. De divisies waar regelmatig onvrijwillige zorg wordt toegepast hebben voor 2024 een plan van aanpak gemaakt. Zo gaan we bijeenkomsten voor gedragskundigen organiseren waarin zij met hulp van het servicepunt zorg en dwang de registraties en evaluaties op orde kunnen maken. Ook wordt gemonitord of alle verantwoording, evaluatie, registratie en rapportage van onvrijwillige zorg op orde zijn. Het servicepunt zorg en dwang ondersteunt deze acties. We kijken welke veranderingen er in het nieuwe ECD moeten worden doorgevoerd om te voldoen aan de afspraken in het bestuurlijk akkoord voor de Wzd.



Margareth Kluijt
Senior begeleider ODC de Zandoogjes
Spelsessie ‘Samen voor de Wet zorg en dwang’

Ik heb me aangemeld voor de spelsessie omdat ik vanaf de zijlijn ook met onvrijwillige zorg te maken heb en bij wil dragen aan de bewustwording rondom onvrijwillige zorg in het team. Bovendien was ik benieuwd hoe ze binnen andere locaties omgaan met onvrijwillige zorg. Die uitwisseling leek me ook erg fijn. Helaas was de deelnemersgroep voor de spelsessie waarbij ik aansloot het laagst van de hele week, waardoor de uitwisseling niet zo goed mogelijk was. Het was wel fijn dat er twee ervaringsdeskundigen aanwezig waren, die goed konden verwoorden wat voor hen belangrijk was en wat voor hen vrijheid in keuzes betekent. Dat deze vrijheid niet vanzelfsprekend is, werd nog even heel duidelijk toen één van de ervaringsdeskundigen de bijeenkomst tegen haar wens voortijdig moest verlaten voor de deeltaxi die haar zou ophalen. Ook was er een Wzd vertrouwenspersoon die haar rol goed en laagdrempelig kon uitleggen. Door de verschillende achtergronden van de deelnemers konden in de spellen diverse argumenten worden ingebracht waardoor de discussies levendig werden. Deze speelse manier van omgaan met een taai onderwerp als een wet heb ik als prettig ervaren. De goodiebag die ik aan het eind van de spelsessie heb meegekregen voor het team was leuk. Ik zoek echter nog wel naar een weg om het gehele team (van ongeveer 80 medewerkers) te bereiken rondom het thema onvrijwillige zorg en daarvoor is desgewenst hulp aangeboden vanuit het servicepunt.



Klachten

Cliëntervaringen en klachten leveren waardevolle feedback op om de kwaliteit van zorg te evalueren en bij te sturen. Door direct en zorgvuldig te reageren op ervaringen kan de kwaliteit van zorg worden verbeterd en het wederzijds vertrouwen worden versterkt. Komen cliënten, verwanten en professionals er samen niet uit dan kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld worden. De klachtenfunctionaris bemiddelt in de situatie.

Top 3 soorten klachten

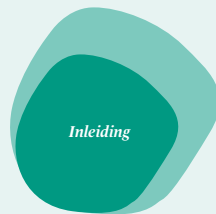
- | | |
|--|-----|
| 1. Overlast (t.g.v. personen en materiaal) | 42% |
| 2. Communicatie en/of bejegening | 36% |
| 3. Welbevinden | 14% |

De meeste klachten van vorig jaar gaan over overlast van personen of materiaal. Cliënten en verwanten geven aan dat zij behoefte hebben aan goede communicatie. Zij vinden het fijn als afspraken worden vastgelegd zodat er geen onduidelijkheid over bestaat. Ook het herhalen van afspraken en het controleren of iedereen de afspraak op dezelfde manier heeft begrepen, is belangrijk voor goede communicatie.

**Oplossingspercentage
na bemiddeling
klachtenfunctionaris
in 2023: 97,8%**



Voorwoord
Raad van Bestuur



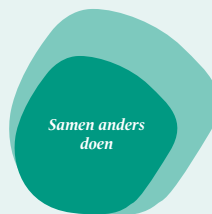
Inleiding



Persoonsgericht,
perspectief en
prettig thuis



Waar werk
gelukkig maakt



Samen anders
doen



Inzicht in
goede zorg



Terugblikken
en vooruit kijken

Geschillencommissie

In 2023 is er voor het eerst een klacht tegen Amarant door de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandeld. De klacht ging over het besluit van Amarant om voor 6 bewoners van een voorziening ergens anders binnen Amarant een woonplek te zoeken (bijvoorbeeld op een centrumlocatie van Amarant). Het ouder worden van deze cliënten, een intensievere zorgvraag en de lokale huisartsenpraktijk die geen volledige hulp meer kon bieden, gaf de aanleiding. Een aantal verwanten had moeite met deze verhuizing en er is een klacht ingediend.

De commissie heeft beoordeeld dat deze klacht terecht was. Amarant heeft ervan geleerd dat ondanks ieders goede bedoelingen en inspanningen de communicatie en informatievoorziening onvoldoende was. We hadden cliënten en verwanten beter moeten betrekken in het proces. Er is inmiddels een goede oplossing gevonden met de huisartsenpraktijk om de cliënten met goede en verantwoorde medische zorg op de locatie te laten blijven wonen.

Aandachtspunten voor 2024 zijn:

- Nog meer en beter inzetten op een betere onderlinge communicatie
- Cliënten en verwanten eerder betrekken bij veranderingen in de zorg;
- Het mogelijk maken voor cliënten om in gesprek te gaan met een (cliënt) ervaringsdeskundige als zij ontevreden zijn;

Aanpassing na klacht

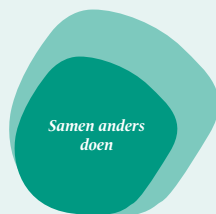
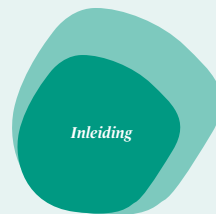
Na een klacht is een brief met informatie over de behandeling aangepast. Vanuit het Therapeutisch Centrum wordt nu standaard in een brief vermeld dat een (financieel) eigen risico mogelijk van toepassing is bij het aangaan van therapie en verhelderingsgesprekken. Op deze manier zijn cliënten goed geïnformeerd en komen ze niet voor verrassingen te staan.

Pascalle & Eva Ervaringsdeskundigen

Pascalle en Eva zijn ervaringsdeskundigen. Zij hebben een scholing gevolgd op het inzetten van ervaringsdeskundigen bij klachten. Hierbij ligt de focus op het begrijpen van klachtenprocedures, het ontwikkelen van een neutrale houding en het oefenen van gesprekstechnieken. Op deze manier kunnen Pascalle en Eva de Klachtenfunctionaris ondersteunen waar mogelijk.

Op dit moment zitten de ervaringsdeskundige nog in de beginnende fase, maar de wil is er. De scholingsbijeenkomsten worden door Pascalle dan ook als erg waardevol gezien. Het is een kleine opfrissing: weten, snappen en begrijpen we het nog.

Pascalle benadrukt het belang van werken in een groepje tijdens de training. De casussen worden zo beter geoefend. De ervaringsdeskundigen (Pascalle en Eva) kunnen bij mogelijke inzet altijd terugvallen op hun eigen coach.



Risico's

Bij Amaranth hebben we altijd aandacht voor veilige zorg. Toch komen (bijna) incidenten voor. Hiervan willen we leren en de zorg verbeteren om dit te voorkomen. Daarom kijken we niet alleen hoe vaak een incidentsoort voorkomt, maar analyseren we ook wat de meest voorkomende oorzaken zijn en onder welke omstandigheden een incidentsoort zich voordoet. Hieronder geven we een toelichting op de meest voorkomende meldingen, namelijk agressie, medicatiefouten en valincidenten.

Agressie

In 2023 zijn er in totaal 19.124 meldingen van agressie gedaan. Dit is 4% hoger dan in 2022 maar het aantal is 4% lager dan in 2021. Al bijna drie jaar schommelt het aantal meldingen tussen de 17.600 en 19.200 per jaar. De recente toename is redelijk geconcentreerd rond een beperkt aantal cliënten met complex probleemgedrag op een aantal locaties binnen de divisies Jeugd en Intensieve Ondersteuning. Op cliëntniveau is daar vanuit meerdere disciplines aandacht voor. Naast de structurele aandacht voor het voorkomen en de-escaleren van agressie (zoals trainingen omgaan met probleemgedrag voor medewerkers en het werken met signaleringsplannen) wordt binnen deze divisies 'de 6 uitgangspunten van een positief leefklimaat' en de methode 'geweldloos verzet' geïmplementeerd. Door deze inzet verwachten we in de toekomst minder agressiemeldingen.

Top 3 doelwitten agressie

1. Medewerker	49%
2. Cliënt zelf (automutilatie)	24%
3. Medecliënt	18%

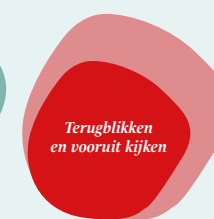
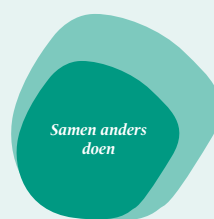
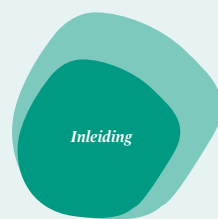
Top 3 oorzaken agressie

1. Cliënt wordt iets niet toegestaan of wordt verzocht iets te doen	42%
2. Onbekend	26%
3. Gedrag medecliënt	12%

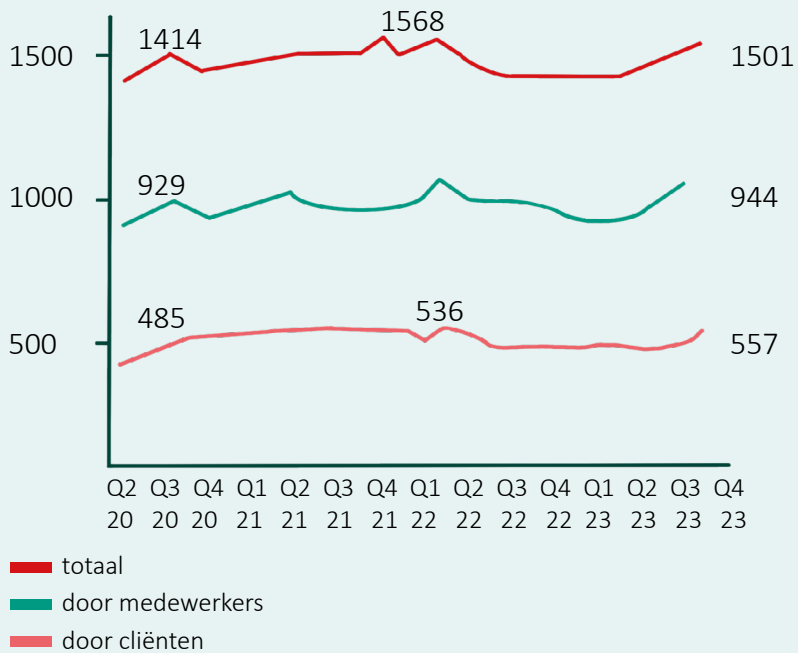
In de top 3 doelwitten agressie en top 3 oorzaken agressie is niets veranderd.

Medicatie

Het aantal medicatiefouten door medewerkers is in 2023 10% minder dan in 2022 (zie tabel volgende pagina). In vergelijking met 2017 worden er nu ruim een kwart minder fouten door medewerkers gemaakt. In alle divisies is een afname te zien. De verklaring hiervoor ligt mogelijk in de structurele aandacht voor de inrichting van processen en systemen, zoals de invoering van de elektronische toedienregistratie en samenwerking met wijkapotheekers. Daarnaast is geïnvesteerd in bewustwording bij medewerkers van de risico's bij het geven van medicatie. Deze acties werden vanuit de medicatiecommissie uitgezet. De medicatiefunctionarissen van de locaties spelen een belangrijke rol in de monitoring en borging.



Totaal aantal medicatiefouten en uitgesplitst naar fouten door medewerkers en cliënten

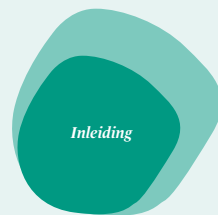


Mate van af- of toename van medicatiefouten door medewerkers van 2023 t.o.v. 2022

	% toename (+) of afname (-)
Sociaal Domein	-12 %
Jeugd	-26 %
Wonen in de Wijk	-9 %
Specialistische Zorg	-11 %
Intensieve Ondersteuning	-5 %
Amarant	-10 %

Valincidenten

In 2023 is het aantal valincidenten met 7% afgenomen t.o.v. 2022. Dit ondanks dat cliënten binnen Amarant steeds ouder worden. De afname kunnen we verklaren doordat actief ingezet wordt op valpreventie en er toenemende aandacht is voor bewegen.



Meldingen bij de Inspectie of GGD

In 2023 zijn er 7 situaties geweest waarbij een melding is gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2 situaties is er een dubbele melding gedaan (dus in totaal zijn er 9 meldingen). In 2022 waren dat er 8. Naar alle meldingen is intern onderzoek gedaan om na te gaan wat er gebeurd is, waardoor het gebeurd is en of het voorkomen had kunnen worden. Op basis van de uitkomsten van het intern onderzoek wordt een verbeterplan opgesteld. Regelmatig wordt met de betrokkenen gekeken of de acties uit het verbeterplan al gehaald zijn. Op deze manier leren en verbeteren we op cliënt, locatie, divisie, doelgroep en/of organisatieniveau. De IGJ heeft alle meldingen afgesloten.





Terugblikken en vooruit kijken

Het kwaliteitsbeeld is onderdeel van Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Het kwaliteitsbeeld is een tweejaarlijks verslag. In het tussenliggende jaar wordt een voortgangsbericht opgesteld; dit geeft inzicht in de voortgang op de ontwikkelpunten. Daarnaast vind er eens in de twee jaar een visitatie plaats: een blik van buiten naar binnen en van binnen naar buiten.

Terugblik ontwikkelpunten vorig jaar

In het voortgangsbericht over 2022 is ingegaan op de thema's Kwaliteitsdialoog, verminderen administratieve lasten en bezetting op orde en verzuim verminderen. Op deze thema's zijn drie ontwikkelpunten voor 2023 benoemd namelijk:

- Het invoeren van de Kwaliteitsdialoog binnen heel Amarant;
- Het verder verminderen van administratieve lasten;
- Continueren aandacht voor de personele bezetting en zorgen dat medewerkers met plezier, gezond en veilig kunnen blijven werken.

Kwaliteitsdialoog

We hebben gewerkt aan het verder invoeren van de Kwaliteitsdialoog binnen heel Amarant. In de paragraaf "[Kwaliteitsdialoog](#)" is te zien dat we van 56 naar 157 deelnemende teams zijn gegaan. Ons doel dat alle teams zouden deelnemen is hiermee niet geheel behaald, toch zijn we trots op alle teams die enthousiast aan de slag zijn gegaan. We gaan verder met het inspireren en motiveren van alle andere teams om mee te doen. Dit doen we door het delen van ervaringsverhalen en het geven van aandacht waar nodig en complimenten waar het al goed gaat.

Verminderen administratieve lasten

Zorgverleners besteden te veel tijd aan administratie. Dit gaat ten koste van de directe tijd voor cliënten en het werkplezier van medewerkers. In het strategisch kader "Groot denken, Klein doen" staat eenvoud en verbinding centraal. Dit doen we op veel manieren, bijvoorbeeld door protocollen te vereenvoudigen en te verkorten. In dit Kwaliteitsbeeld hebben we ook een aantal voorbeelden opgenomen.

Zoals voorgenomen zijn we overgegaan naar een ander ECD, dit heeft bijgedragen aan zowel het verhogen van de kwaliteit van zorg als aan de vermindering van administratieve lasten. Meer informatie over de overgang naar ONS ECD is [hier](#) te vinden.

We halen informatie over cliëntervaringen sinds dit jaar op middels vier eenvoudige evaluatievragen en niet meer met lange en ingewikkelde vragenlijsten. Deze nieuwe werkwijze draagt bij aan het goede gesprek over kwaliteit van zorg tussen cliënten, verwanten en medewerkers en vraagt minder administratieve handelingen. [Hier](#) is te lezen hoe we hieraan hebben gewerkt.

Het uitrollen van de moderne digitale werkplek heeft vertraging opgelopen omdat de leverancier onverwacht meer tijd nodig had om een testomgeving op te leveren. Daardoor is het ontwikkelpunt niet in 2023 behaald en verschuiven de werkzaamheden naar 2024. Nadat de nieuwe omgeving goed getest is wordt een nieuwe opleverdatum gepland.



Werken aan bezetting op orde en verzuim verminderen

In 2023 is aandacht geweest voor het vergroten van instroommogelijkheden voor medewerkers. Onder andere door een nieuwe zij-instroom traject en het project Kansrijk kunnen we meer nieuwe medewerkers verwelkomen. Vanuit nabijheid, signalering en ondersteuning hebben leidinggevenden doorlopend aandacht voor wat medewerkers nodig hebben om het werk gezond, veilig en met plezier te kunnen doen. In het hoofdstuk **“Waar werk gelukkig maakt”** is beschreven hoe we hiermee aan de slag zijn geweest in 2023.

Interne reflectie

Tijdens de reflectiesessie heeft de Raad van Bestuur samen met de voorzitter van de OR en de voorzitter van de CCR gereflecteerd op het kwaliteitsbeeld. Ze hebben het strategisch kader besproken, de mooie dingen uit 2023 die we willen behouden benoemd en gekeken naar waar er ruimte is voor verbetering.

Alle deelnemers gaven aan dat het kwaliteitsbeeld een mooie weergave is van waar we in 2023 samen aan gewerkt hebben. De beschreven thema's zijn in lijn met het strategisch kader. Verder werd als mooi punt benoemd dat we in 2023 vastgehouden hebben aan de eerder ingezette koers.

Het consequent op- en doorpakken van thema's heeft de organisatie rust en stabiliteit gegeven. Ook is het waardevol dat bij elke overweging wordt nagedacht wat voor betekenis het heeft voor de medewerker of cliënt. Ook zien we door een toename van eigen regie, zowel bij de cliënt als medewerker, een duidelijke lijn in kwaliteitsverbetering.

Toch zien de deelnemers ook de uitdagingen in de zorg. Daarom is het belangrijk om als organisatie wendbaar te zijn. Hierbij wordt soms een zoektocht ervaren: hoe bewaak je de rust in de organisatie en ondersteun en stimuleer je daarnaast de medewerkers, cliënten en verwanten voldoende in het veranderproces.

Ook wordt aangegeven dat je in een veranderproces lef moet tonen. Soms moet je moeilijke keuzes maken om de organisatie verder te helpen of een proces te versnellen. Hebben we met elkaar voldoende lef om dit ook te doen?

De deelnemers zien dat er een mooie beweging gaande is. Er is meer verbinding, rust en consistentie binnen de organisatie. Dit is een belangrijke basis om op voort te bouwen.

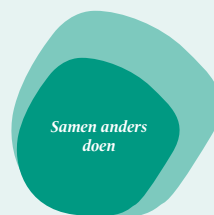
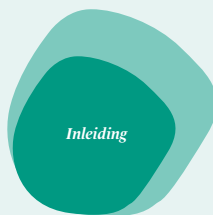
Externe reflectie

Dit jaar heeft Amarant een externe visitatie georganiseerd. Aan de visitatie hebben Prof. Dr. Inge Bongers (Full Professor 'Sustainable Innovation for mental health' Tilburg University), Mr. drs. Els Govers (Raad van Bestuur GGZ WNB) en Ilse Meulendijks (Head of Master Programma Design Academy Eindhoven) deelgenomen. Samen met de voorzitters van de OR en CCR zijn we met hen in gesprek gegaan over de strategische koers, het kwaliteitsbeeld en thema's op het gebied van kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid. Ook hebben we een kort locatiebezoek gebracht om een beeld te krijgen bij de verhalen van het kwaliteitsbeeld. De visitatie leverde mooie gesprekken, tips en nieuwe inzichten op waarmee we de kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid nog verder kunnen verbeteren.



Samenvatting van de terugkoppeling van het visitatieteam

- De ontvangst en de manier waarop Amarant ons heeft meegenomen hebben we als heel prettig en open ervaren. We hebben echt een 'kijkje in de keuken' gekregen. We zien de drive en passie bij alle mensen die we hebben gesproken en lezen het ook terug in het kwaliteitsbeeld.
- We zien een organisatie die goed bezig is met de omslag naar *Samen anders doen*. Dat is te lezen in het kwaliteitsbeeld maar komt ook terug in de gesprekken en in hetgeen we hebben gezien op de werkvloer. Om deze omslag goed te maken is commitment van de directie en het management belangrijk. Zij moeten de visie uitdragen binnen de organisatie. Geef ook duidelijk aan waarom *Samen anders doen* belangrijk is, hoe je dat wil bereiken en waarom het urgent is. We vragen ons af of de stappen die hierin gezet worden snel genoeg gaan om de uitdagingen van de zorg aan te kunnen. Kijk daarom hoe je hier versnelling in kan aanbrengen. Het is belangrijk om de basis vast te houden maar wel voldoende ruimte te hebben voor vernieuwing. Ook de medewerkers moeten hierin meekunnen. We hebben gezien dat Amarant de afgelopen periode intern veel stappen heeft gezet in het *Samen anders doen*. Dit is ook goed in de organisatie verankerd. De volgende stap is om ook de buitenwereld mee te nemen in het *Samen anders doen*.
- We zien consistentie en stabiliteit in de koers van Amarant. Met het aantreden van Peter van den Broek is een duidelijke koers ingezet. Met de komst van Bas van Oosterhout is deze koers verder voortgezet. De praatplaat Visie op bestuur is een mooie visuele manier om met elkaar het gesprek aan te gaan. Een volgende stap hierin is de doorvertaling naar de rest van de organisatie.
- We merken dat Amarant steeds meer naar buiten kijkt. Onderzoek wat je in verbinding met je netwerk en ketenpartners kan doen aan bijvoorbeeld samenwerkingen, leren van elkaar en innovaties. Zorg dat je lokaal zichtbaar bent voor andere partijen.
- Amarant heeft een experimenteel karakter. We zien veel ruimte voor innovatie. Zorg dat je als organisatie altijd in beweging blijft en innoveert. Het moet een vanzelfsprekendheid worden binnen de organisatie. Zorg dat innoveren verankerd is binnen alle processen, zodat het geen losse, kleine onderdelen zijn. Een tip is om mooie innovaties te delen en successen met elkaar te vieren. Experimenteren en fouten maken is onderdeel van innovatie van dit proces. Sta niet alleen stil bij het vieren van resultaten, maar stimuleer ook de houding van medewerkers richting innovatief, open en nieuwsgierig denken. Op deze manier kan je als organisatie de uitdagingen in de zorg aan.



Top 3 ontwikkelpunten 2024

- Preventief werken (uitbuiting, seksualiteit, inrichting crisisketen)
- Passende zorg (doorontwikkeling zorgprogramma's, positief leefklimaat, klaver Samen anders doen)
- Team van de toekomst

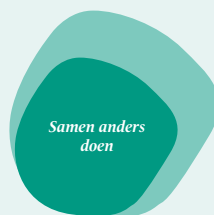
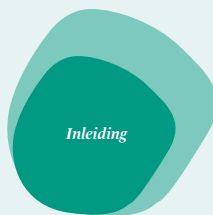
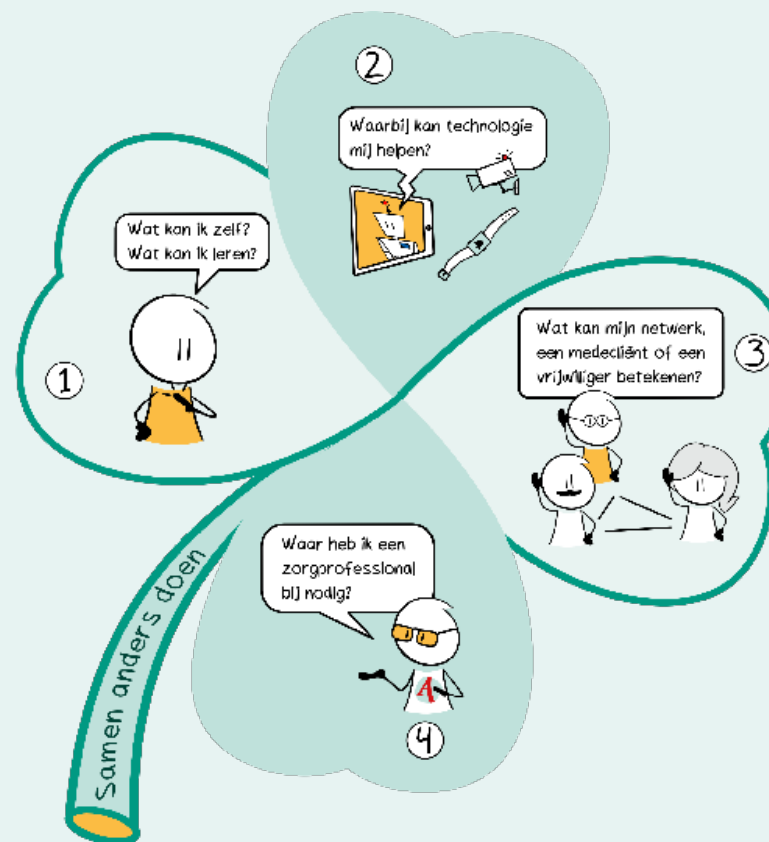
Preventief werken

Amarant wil de focus in de zorg meer leggen op het bevorderen van (positieve) gezondheid en het voorkomen van problemen of risico's of verergering van problemen of risico's. Amarant wil inzetten op vroegtijdig aanbieden van zorg in de keten om ergere problematiek of escalatie te voorkomen. In 2024 zal in dit kader aandacht zijn voor de thema's uitbuiting, aandacht voor de verdere ontwikkeling van de seksuele gezondheid en veiligheid en de inrichting van de crisisketen.

Passende zorg

Om de kwaliteit van zorg in Nederland in de toekomst te borgen, is door de overheid, zorgsector en samenleving een gezamenlijke beweging ingezet naar passende zorg. Het kader passende zorg beschrijft de gezamenlijke beweging naar passende zorg met de volgende missie: In 2040 draagt de zorg optimaal bij aan het gezond (samen)leven van alle mensen in Nederland, in het besef dat daarvoor verhoudingsgewijs niet meer mensen en middelen beschikbaar zijn dan nu en met de laagst mogelijke impact op klimaat en milieu. Het omvat waardevolle, waardegedreven zorg welke gezamenlijk met en rondom de cliënt tot stand komt (Samen anders doen). Passende zorg is de juiste zorg op de juist plek en wordt waar mogelijk dicht bij de cliënt georganiseerd. Het heeft een focus op gezondheid en preventie in plaats van beperkingen en ziekte.

Amarant sluit hierbij aan door de zorgprogramma's te herijken en verrijken met een focus op passende zorg. Het is een middel om passende zorg in onze organisatie en ons zorgaanbod te verankeren. We willen het positief leefklimaat nog meer verankeren als bouwsteen voor onze zorgprogramma's. Daarnaast zien we de klaver als middel om de beweging naar passende zorg te versnellen. Deze gaat uit van de mogelijkheden van de cliënt. Daarom gaan we in 2024 inzetten op het gebruik van de klaver.



Team van de toekomst (strategische personeelsontwikkeling)

Om ook in de toekomst passende zorg en begeleiding te kunnen bieden, is het belangrijk om naar de samenstelling van het team van medewerkers te kijken. Hoe is ons medewerkersbestand opgebouwd? Welke functiemix is er? Hoe creëren we nieuwe mogelijkheden om mensen aan ons te binden en zich te ontwikkelen? Hoe zorgen we voor een goede samenwerking tussen het formele (beroepskrachten) en informele netwerk (verwanten, sociale netwerk en vrijwilligers) van cliënten. We gaan aan de slag met ons personeelsbestand gericht op toekomstige ontwikkelingen. Dit vormt de basis voor het strategisch personeels- en opleidingsplan. We werven nieuwe medewerkers meer persoonsgericht. Daarbij kijken we naar de competenties die onze medewerkers al hebben en scholen vervolgens op maat waar nodig. We versterken de inzet en het behoud van onze vrijwilligers en versterken de participatie van cliënten. Daarnaast gaan we verder met het ontwikkelen van een generiek functiehuis en vergroten van de eigen regie op roosters met oog voor de belangen van medewerkers.



