



# *Samen staan we sterk*

Kwaliteitsrapport 2020

**Samen op weg naar meer  
*eenvoud en verbinding***

---

**Samenvatting**



*jouw leven, jouw mogelijkheden*

# Samen staan we sterk

2020 was een bijzonder en onvergetelijk jaar. De coronacrisis had een grote invloed op onze cliënten, medewerkers en verwanten. Dagbestedingslocaties werden gesloten, bezoek was tijdelijk niet mogelijk en de druk op medewerkers was hoog. Maar er ontstonden ook mooie dingen: saamhorigheid, kortere lijnen, mooie initiatieven en betrokkenheid bij elkaar. Om trots op te zijn!

We zetten in het coronajaar allemaal een stapje extra, om de kwaliteit van zorg te waarborgen. In deze samenvatting van het kwaliteitsrapport 2020 blikken we terug op wat er goed ging in 2020 en waar we ons de komende tijd op gaan richten: samen op weg naar meer eenvoud en verbinding.



# Corona

**Corona en de maatregelen hebben een grote invloed (gehad) op het leven van de cliënten, verwanten en medewerkers. Door onze maatregelen mocht er geen of minder bezoek komen, werkten medewerkers soms met persoonlijke beschermingsmiddelen zoals een mondneusmasker en ging de dagbesteding dicht of werd die op een alternatieve wijze in de thuissituatie geboden. Ook kregen sommige cliënten en medewerkers zelf corona waardoor de druk op de zorg groter werd.**

Een grote uitdaging hadden we bij de ambulante zorg. Zorg leveren op afstand is lastig, vooral als de cliënten en medewerkers dit niet gewend zijn. Door goed te kijken naar de mogelijkheden (beeldbellen, telefonisch contact, Digicontact) hebben we de zorg toch (op een andere manier) door kunnen laten gaan en boden we zorg op maat.

## **Flexibele inzet van personeel**

Het hoge ziekteverzuim door corona heeft ervoor gezorgd dat we op creatieve manieren naar de inzet van personeel moesten kijken. Hierin stonden we voor grote uitdagingen. Hoe zorgen we ervoor dat we voldoende personeel hebben die op een veilige manier kunnen werken? Dit hebben we gedaan door goed te kijken naar hoe er

gepland wordt en te werken met een eigen flexibele schil. Zo werden medewerkers van dagbesteding gekoppeld aan woonvoorzieningen en zorgden ondersteunende diensten voor extra handjes.

## **Leren van corona**

Van crisissituaties kunnen we veel leren. Corona heeft ons aan het denken gezet over hoe we dingen geregeld hebben. Wat is echt belangrijk in de zorg die we bieden? Wat vinden cliënten, verwanten en medewerkers wat bijdraagt aan een goed leven voor de cliënt? Door corona is de focus meer op de directe zorg komen te liggen. Corona heeft duidelijk gemaakt dat we de focus op de teams willen vasthouden. De regie moet weer daar komen te liggen waar het hoort: in de driehoek van cliënten, verwanten en medewerkers. Met ondersteunende diensten die op vraag kunnen helpen.

## **Kwaliteitsdialoog**

Deze inzichten verwerken we in een nieuw strategisch kader 2021 - 2024. Onderdeel hiervan is de kwaliteitsdialoog. Hiermee gaan medewerkers, cliënten en verwanten samen bepalen wat écht belangrijk is. De kern is dat we niet meer top-down de agenda's van teams gaan bepalen, maar dat teams in dialoog met elkaar, de cliënt en verwanten gaan vaststellen wat er nodig is voor goede zorg en plezierig werken.



*Marlies van Oers, moeder van Maarten:*

## *“Drie maanden heb ik mijn zoon moeten missen”*

Maarten van Oers (30) woont al acht jaar op 't Hofke in Rijsbergen. Zijn ouders ziet hij vier keer per week. Nu wel, want drie maanden lang was dat onmogelijk. Als moeder Marlies hier over praat, schieten de emoties in haar stem. “Ik heb het gevoel ver weg gestopt, merk ik nu. Verstandelijk kun je de maatregelen beredeneren, maar je gevoel zegt iets heel anders. Ik ben een moeder! Maar het contact met de begeleiders was zo fijn. Ze waren

zo meelevend. We kregen filmpjes, en foto's. Hij doet het best goed, zeiden ze dan. Dat is troost, maar schrale troost.

Intussen heeft het gezin Van Oers de vaste structuur weer opgepakt. “De eerste keer dat we Maarten weer op gingen halen in Rijsbergen stormde hij de deur uit en heeft hij alle gele lelies buiten afgeplukt. Voor ons was dat zijn manier van zeggen “ik ben weer vrij”.



*Malou Mulders (persoonlijk begeleider):*

*“Een tijdje op een andere locatie is heel leerzaam”*

Malou Mulder is begeleider bij het serviceteam bij het Willem II-stadion. Toen de 22 cliënten van niet naar hun ‘werk’ konden vanwege de coronamaatregelen, verhuisde Malou tijdelijk naar een jongerengroep van Amaliahof in Oisterwijk. Malou vindt de weken die ze samen met collega Ineke Schilders doorbracht op Amaliahof een leerzame tijd. “Even op een andere locatie kijken, hoe het daar gaat. Hoe anderen werken. Het was ook best relaxt. Je mocht vanwege corona niet veel, dus je kon er ook echt voor de cliënten zijn. We hadden alle tijd om met ze te kletsen. Er waren geen dingen die moesten, dus we konden hele gesprekken voeren. Voor de cliënten was dit ook fijn.”

Op 18 juni ging de dagbesteding bij Willem II weer open. Er was er genoeg te doen. “Het onkruid spoot de grond uit. We konden weer stoeltjes poetsen, de dug-outs schoonmaken enzovoort. Zoals we dat al jaren bij Willem II doen.”



# Een goed leven

De zorg ging ook in coronatijd gewoon door. Hoe kunnen we cliënten in deze tijd toch een zo goed mogelijk leven bieden binnen alle maatregelen? Hieronder vertellen we hoe we in dit bijzondere jaar invulling hebben gegeven aan een aantal belangrijke kwaliteitsthema's: medezeggenschap, cliënttevredenheid, klachten, onvrijwillige zorg en incidenten.

## Medezeggenschap

Medezeggenschap is een vanzelfsprekend onderdeel van de zorg die wij bieden. Dat doen wij door met elkaar in gesprek te gaan over de zorg. We nemen elkaar vooraf mee in nieuwe ontwikkelingen en vraagstukken en komen samen tot verbeteringen. Juist tijdens corona waren er veel nieuwe vraagstukken. De OR en de CCR waren vanaf het begin af aan betrokken en gesprekspartner van de RvB. Door de flexibele houding van iedereen waren de overleggen op momenten dat het nodig was. Dit betekende dat de overleggen vaker maar ook korter waren. Op deze manier konden onderwerpen direct aan bod komen en was snel (bij)sturen mogelijk.

*“In 2021 zetten we in op het versterken van de medezeggenschap op lokaal niveau. De kwaliteitsdialog gaat ons daarbij helpen. Door feedback op te halen bij cliënten en verwanten en hierover in gesprek te gaan, krijgen we meer inzicht in de behoeften en wensen. Samen werken we aan kwaliteitsverbetering.”*

## Clienttevredenheid

Door de coronacrisis zijn niet alle cijfers van cliënttevredenheid beschikbaar. In de divisies Jeugd en Intensieve Ondersteuning is de cliënttevredenheid ongeveer gelijk gebleven. Binnen Wonen in de Wijk is de tevredenheid iets gedaald: het is aannemelijk dat corona een negatieve invloed heeft op de tevredenheid van de cliënten. In de divisies jeugd en Intensieve Ondersteuning is de cliënttevredenheid ongeveer gelijk gebleven.

*“Gemiddeld genomen zijn cliënten op alle domeinen van de BiT tevreden en geven ze op alle onderdelen van de C-toets een voldoende beoordeling.”*

### Klachten

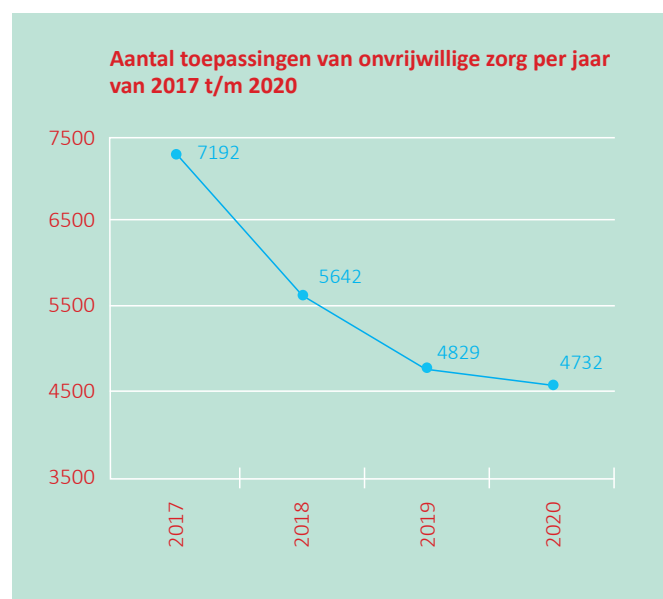
In 2020 zijn er 242 klachten ingediend bij de klachtenfunctionarissen. Dit is iets minder dan het aantal klachten van 2019 (250 klachten). Net als vorig jaar gingen de meeste klachten over ‘communicatie/bejegening’ namelijk 34%. Daarna kwamen de meeste klachten over welbevinden (26%) en overlast (16%). Van alle in behandeling genomen klachten in 2020 (175) waarvan de bemiddeling is afgerond, is het oplossingspercentage 88%.

*“In 2021 willen we als organisatie nog beter leren van klachten.”*

### Onvrijwillige zorg

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden. Hoewel Amarant al langer in de geest van deze wet handelde hebben we in 2019 en begin 2020 hard gewerkt om de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren om ook volgens de letter van de wet te kunnen handelen. Denk aan herinrichting van processen, scholen van behandelaren en teams en communicatie richting cliënten en verwanten.

Amarant werkte al langer volgens de gedachte van de Wet zorg en dwang. Dat wil zeggen dat onvrijwillige zorg alleen als uiterst redmiddel en zo kort mogelijk wordt ingezet om een ernstig nadeel af te wenden. Deze aanpak heeft geleid tot een aanzienlijke afname van het aantal toepassingen van onvrijwillige zorg.



Tabel 4. Aantal toepassingen van onvrijwillige zorg per jaar van 2017 t/m 2020

NB: bovenstaande toepassingen zijn niet allemaal als losse incidenten te beschouwen.

Regelmatig zijn er meerdere vormen van onvrijwillige zorg noodzakelijk om een ernstig nadeel af te wenden.

### Incidenten

Bij Amarant doen we alles om de zorg zo veilig mogelijk te maken. Toch gebeuren er wel eens (bijna-)incidenten. De meest voorkomende meldingen gaan over agressie, medicatie en vallen. In 2020 zijn er minder incidenten gemeld dan in 2019. Deze daling is te danken aan een aantal oorzaken zoals: corona, scholing en training gericht op preventie en het werken met signaleringsplannen.

<b>Agressie</b>	<b>-3 %</b>
<b>Medicatiefouten</b>	<b>-12%</b>
<b>Valincidenten</b>	<b>-20%</b>

**Gerard Sellmeijer (cliënt)  
verbleef op de cohort:**

## “Ik hoop dat alles weer snel normaal wordt”

Gerard Sellmeijer (71) woont in Tilburg en krijgt tweemaal per week ondersteuning van Amarant. In maart 2020 kreeg hij last van rillingen en verkoudheidsklachten. Nadat hij positief werd getest op corona verbleef hij twee weken op de cohort-afdeling in Rijsbergen. Deze afdeling richtte Amarant speciaal in voor cliënten met corona. “Ik schrok heel erg toen bleek dat ik corona had”, vertelt Gerard. “Ik woon alleen in een aanleunwoning en de begeleiding vond het beter als ik naar de cohort in Rijs-



bergen ging. De zorg was heel goed. Ik vond het grappig om te zien hoe iedereen gekleed was in witte pakken met mondkapjes. Daar hebben we samen om gelachen.” Na twee weken mocht Gerard weer naar huis. Op wat vermoeidheid na heeft hij niets overgehouden aan corona. “Ik vind het een enge ziekte”, zegt Gerard tot slot. “Ik hoop dat iedereen snel is ingeënt en dat alles weer normaal wordt.”

**Nens van Luxemburg (zij-instromer):**

## “Niet het diploma, wel de motivatie”

In 2020 startte Amarant een vernieuwd zij-instroomtraject voor alle divisies. We werven mensen die geen diploma hebben in de zorg, maar wel de juiste motivatie hebben en stevig in hun schoenen staan. Nens van Luxemburg, begeleider jeugd met complexe problematiek (6-18 jaar), is blij met haar overstap van de makelaardij naar de zorg. Dat was niet vanaf het eerste moment zo, vertelt ze. “Het eerste half jaar kwam ik regelmatig met buikpijn op mijn werk. Ik dacht: als ik lief



ben tegen de cliënten, met een knuffel of extra koekje, dan komt het wel goed. Dat bleek niet zo te zijn. Het team en mijn senior en in het bijzonder mijn werkbegeleider Corien sleepten me er doorheen. Ik leerde dat ik juist veel kaders moest stellen en als er gevaar dreigt direct moet handelen. Na drie jaar kan ik zeggen dat ik het een mooi vak vind. Ik ben enorm trots op mezelf dat ik de groep kan draaien en zou geen andere doelgroep meer willen.”





# Gezond, veilig en met plezier werken

Gezond, veilig en met plezier werken: dat vinden we belangrijk. Tijdens corona was dit een extra grote uitdaging. Medewerkers moesten op groepen werken met (vermoedelijke) besmettingen, werden overgeplaatst van dagbesteding naar woonlocaties of krijgen zelf corona. Zware omstandigheden om in te werken. Daarom zijn we trots op onze medewerkers!

## **We zijn een werkgever waar je wilt werken**

In 2020 hebben we 833 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen! Dat is ruim 100 nieuwe medewerkers meer dan in 2019 (716). De instroom is hiermee een stuk hoger dan de uitstroom in 2020 (728). De personele bezetting staat echter onder druk door zowel de krapte op de arbeidsmarkt, de druk die corona met zich meebrengt door o.a. coronabesmettingen van medewerkers en de hoge uitstroom.

*“Om een goede bezetting te realiseren, leggen we de focus op zowel de instroom als het behoud. We werken doorlopend aan ons onderscheidend werkgeversimago, met onze slogan: ‘Waar werk gelukkig maakt’.*”

## Onboarding

Sinds november 2019 nemen alle nieuwe medewerkers binnen Amarant deel aan het (digitale) onboardingsprogramma. In dit programma staat de begeleiding en het leerproces van nieuwe medewerkers tijdens de eerste 100 dagen centraal. Na deze bijeenkomst hebben de deelnemers kennis van Amarant als organisatie, de ondersteunende diensten, belangrijke functies binnen de zorg, scholingsmogelijkheden en hebben zij kennis gemaakt met onze digitale systemen. Daarnaast bevat het programma ook specifieke elementen voor bepaalde functies of divisies.

## Leren en ontwikkelen

Ook in 2021 blijven we werken aan het verbeteren van de bekendheid en onderscheidende positionering van Amarant als werkgever. Leren en ontwikkelen speelt hierbij een centrale rol. Ook zetten we in op het promoten van de mogelijkheden binnen Amarant voor zij- instromers en studenten (o.a. als vakantie- en of weekendkracht). Om er voor te zorgen dat onze medewerkers behouden blijven, zetten we samen in op een fijne werkomgeving.

## Verbeteracties 2021

Om verder invulling te geven aan het strategisch kader hebben we voor 2021 de volgende verbeteracties geformuleerd:

- Focus op teams. Eenvoud en samenhang in beleid;
- Doorontwikkeling en implementatie van de Kwaliteitsdialoog;
- Inrichten steunstructuur die ondersteuning biedt aan teams;
- Doorontwikkelen zorg op afstand (digitaliseren en ambulantisering);
- Strakker sturen op ziekteverzuim en inzet personeel niet in loondienst;
- Visie capaciteitsmanagement vertalen we naar een nieuwe regeling plannen, roosteren en flexibel werken;
- Implementeren nieuw intranet;
- Doorontwikkeling cliëntcommunicatie.

Meer lezen?

Op onze website vind je het complete Kwaliteitsrapport 2020.

The logo for Amaranth, featuring the word "Amarant" in a red, italicized serif font. To the left of the text is a red graphic element consisting of a curved line that starts as a thin stroke and ends as a thicker, curved arrow pointing downwards and to the right. The logo is set against a light green circular background.

**Amarant**

### **Over Amaranth**

Amarant helpt mensen met een (verstandelijke) beperking, autisme of hersenletsel om hun mogelijkheden optimaal te benutten. Met ruim 5.500 medewerkers en 1.500 vrijwilligers dragen we dag in dag uit bij aan het welzijn en geluk van ruim 6.000 cliënten en hun verwanten in heel Noord-Brabant. Naast een breed aanbod aan zorg - begeleiding en behandeling aan huis of met verblijf - biedt Amaranth volop mogelijkheden op het gebied van dagbesteding, leren, werken en vrije tijd.

**Wil je weten wat er allemaal mogelijk is? Kunnen we je ergens mee helpen?**

### **Neem contact op met ons**

Klantenbureau:  
088 - 611 53 33  
[info@amarant.nl](mailto:info@amarant.nl)

Meer informatie vind je op  
[www.amarant.nl](http://www.amarant.nl)

Amarant  
Postbus 715  
5000 AS Tilburg