

Jaarverantwoording 2010



Maatschappelijk verslag

Amsterdam, mei 2011

Inhoudsopgave

1. Uitgangspunten van de verslaggeving	5
2. Profiel van de organisatie	5
2.1 Algemene identificatiegegevens	6
2.2 Structuur van het concern	6
2.3 Kerngegevens	8
2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering	8
2.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten	10
2.3.3 Werkgebieden	11
2.4 Samenwerkingsrelaties	11
3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	13
3.1 Normen voor goed bestuur	13
3.2 Raad van Bestuur	13
3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)	14
3.4 Bedrijfsvoering	18
3.5 Cliëntenraad	20
3.6 Ondernemingsraad	23
4. Beleid, inspanningen en prestaties	25
4.1 Meerjarenbeleid	25
4.2 Algemeen beleid verslagjaar	26
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	30
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	32
4.4.1 Kwaliteit van zorg	32
4.4.2 Klachten	33
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	34
4.5.1 Personeelsbeleid	34
4.5.2 Kwaliteit van het werk	36
4.6 Samenleving en belanghebbenden	37
4.7 Financieel beleid	38
5. Jaarekening	40

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Voor u ligt het Jaardocument 2010 van Amsta. Wij leggen met dit document verantwoording af over onze dienstverlening en activiteiten in 2010.

Amsta biedt in Amsterdam ondersteuning aan mensen die om welke reden dan ook niet (meer) in staat zijn hun leven (geheel) op eigen kracht vorm te geven. Dat is een uitdagende klus, zeker in een grote stad als Amsterdam. We werken continu aan verbetering van onze dienstverlening. Zo hebben wij in 2010 een verdere afname gerealiseerd van de meerbedskamers, o.a. door de oplevering van de nieuwe kleinschalige woonlocaties De Beusemaecker. In deze locatie biedt Amsta, als eerste organisatie in Nederland, groepswonen buiten een verpleeghuis voor mensen met vroegtijdige dementie. Een flinke kwaliteitsverbetering voor deze groep bewoners. Een andere groep waarvoor we in 2010 nieuw ondersteuningsaanbod ontwikkelden waren jongeren van allochtone afkomst met een verstandelijke beperking en een complexe problematiek. Hiervoor sloten we in december een samenwerkings-overeenkomst met Unal Zorg, een zorgorganisatie met expertise op het gebied van interculturalisatie.

In financieel opzicht was 2010 een moeilijk jaar. In het eerste kwartaal constateerden we een fors tekort. Met veel inzet van alle medewerkers hebben we uiteindelijk de tekorten weten terug te dringen, maar de effecten ervan zijn duidelijk zichtbaar in het negatieve exploitatieresultaat over 2010. Als gevolg van de aanpassingen in de bedrijfsvoering is het gelukt om in 2011 wel weer met een goede uitgangspositie te starten, hetgeen wordt bevestigd door de cijfers over het eerste kwartaal van 2011. Een van de lopende acties in dit kader is het verbeteren van de roosterprocessen, waarbij het Convenant Arbeidstijden dat de Raad van Bestuur en Ondernemingsraad eind 2010 afsloten een belangrijke mijlpaal vormde.

Halverwege het jaar hebben we de fusie, die in 2007 tot het ontstaan van Amsta heeft geleid, geëvalueerd. Opvallend bij de evaluatie was de grote bereidheid onder medewerkers om daaraan mee te werken. De conclusies – o.a. dat medewerkers door de fusie ‘groeipijn’ ervaren, en dat een aantal zaken bijstelling en aanscherping behoeft – zijn besproken in de organisatie en meegenomen in de jaarplannen 2011. De conclusies krijgen een vertaling in het in 2011 te schrijven nieuwe meerjarenbeleid.

In dit jaardocument vindt u meer over genoemde onderwerpen en over nog vele andere zaken, zoals de start van het Management Developmenttraject, de veranderingen in de dienstverlenende functies, ontwikkelingen in medezeggenschap en kwaliteitsbeleid, de onderhandelingen over een nieuw Sociaal plan en de grotestadsproblematiek.

Al met al was 2010 een intensief jaar, waarin we hard hebben gewerkt om, ondanks moeilijke omstandigheden, de cliënten van Amsta de dienstverlening te bieden die zij nodig hebben. Dat was alleen mogelijk dankzij de inzet van onze medewerkers, vrijwilligers, familieleden, samenwerkingspartners en leveranciers. Hen allen willen wij dan ook hartelijk bedanken.

Mei 2011

Joep Aarts, voorzitter Raad van Bestuur.

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	
Adres	Wibautstraat 129
Postcode	1091 GL
Plaats	Amsterdam
Telefoonnummer	020 – 6066 900
Identificatienummer Kamer van Koophandel	34259830
E-mailadres	info@amsta.nl
Internetpagina	www.amsta.nl

2.2 Structuur van het concern

Juridische en organisatorische structuur

Amsta is een stichting die vanuit 31 locaties in Amsterdam zorg en ondersteuning levert aan ouderen (V&V, verpleging en verzorging) en aan mensen met een verstandelijke beperking (VG). Daarnaast biedt Amsta ondersteuning in de thuissituatie. De dienstverlening van Amsta is geclusterd in drie stadsgebieden: stadsgebied Centrum/Oost, stadsgebied Oud West/Zuid en stadsgebied Buiten de Ring.

De leiding van de stadsgebieden ligt bij de directeuren stadsgebied, die elk leiding geven aan een aantal managers Wonen Zorg en Welzijn (WZW-managers), aan een Manager Behandeling en Begeleiding en aan een Manager Dienstverlening. De indeling van de stadsgebieden is als volgt:

Stadsgebieden		
Centrum / Oost	Oud West / Zuid	Buiten de Ring
Wijzer, Centrum voor Diagnostiek & Behandeling (VG)	Dagbesteding VG	Ambulant Specialistisch Team (VG)
Ingenhouszhof	Schinkelhoek	Nellestein
Vrolikhuizen	Amsteldijk	Florijn 1 en 2
Buiten Oranjestraat	Overtoom	Haag en Veld
Centrum van Ouderen Flesseman	Villa Spijker	Dienstencentrum Maarten Luther
Mozaïekhofje	De Admiraal	Gooioord (gesloten in 2010)
Czaar Peterpunt	De Poort	Rengerskerkerstraat
Dr. Sarphatihuis	Vondelstede	De Aak
Wittenberg	De Werf	Jan Bonga
Polderweg		De Den (Dependance Jan Bonga)
		De Jutterij (dagbesteding)
		De Schutse
		Anton de Kom
		Meer en Oever

Stadsgebieden		
Centrum / Oost	Oud West / Zuid	Buiten de Ring
		Rijtuigenhof
		De Beusemaecker (opgeleverd nov. 2010)

- > De huisvesting van Gooioord, voor een kleine groep mensen met een verstandelijke beperking, voldeed niet langer aan de woon- en zorgbehoeften van deze tijd. Bewoners verhuisden naar andere locaties van Amsta, waarna Gooioord werd gesloten.
- > Locatie De Aak aan de Akerwatingstraat bleek niet langer geschikt voor de doelgroep die er tot nu toe woonde: mensen met een licht verstandelijke beperking en ernstig complex gedrag (LVG+). Medio 2010 verhuisden de bewoners van De Aak daarom naar de nieuw opgeleverde locaties Anton de Kom en De Admiraal. In De Aak is Amsta daarna in samenwerking met Unalzorg een woonlocatie gestart voor kinderen en jongeren met een verstandelijke beperking van allochtone afkomst. Amsta biedt hen ondersteuning en behandeling en Unalzorg begeleidt de cliënten en ondersteunt hen bij de dagbesteding. Unalzorg biedt professionele begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking, met aandacht voor de culturele achtergrond.
- > De Beusemaecker, een woonlocatie voor mensen met een vroegtijdige dementie, is in november 2010 opgeleverd. De verhuizing van de cliënten heeft in januari 2011 plaatsgevonden.

Naast de drie stadsgebieden beschikt Amsta over een aantal ondersteunende diensten en stafdiensten. Deze zijn centraal gepositioneerd.

Besturingsmodel

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de activiteiten van de stichting. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bestond in 2010 uit de heer Joep Aarts.

Toelatingen

Amsta beschikte eind 2010 over toelatingen voor de locaties die intramurale zorg verlenen. Vanuit een aantal locaties wordt ook extramurale zorg geleverd.

Medezeggenschapsstructuur

Medewerkers

Er is een Ondernemingsraad (17 zetels) en er zijn vier Onderdeelcommissies (OC's):

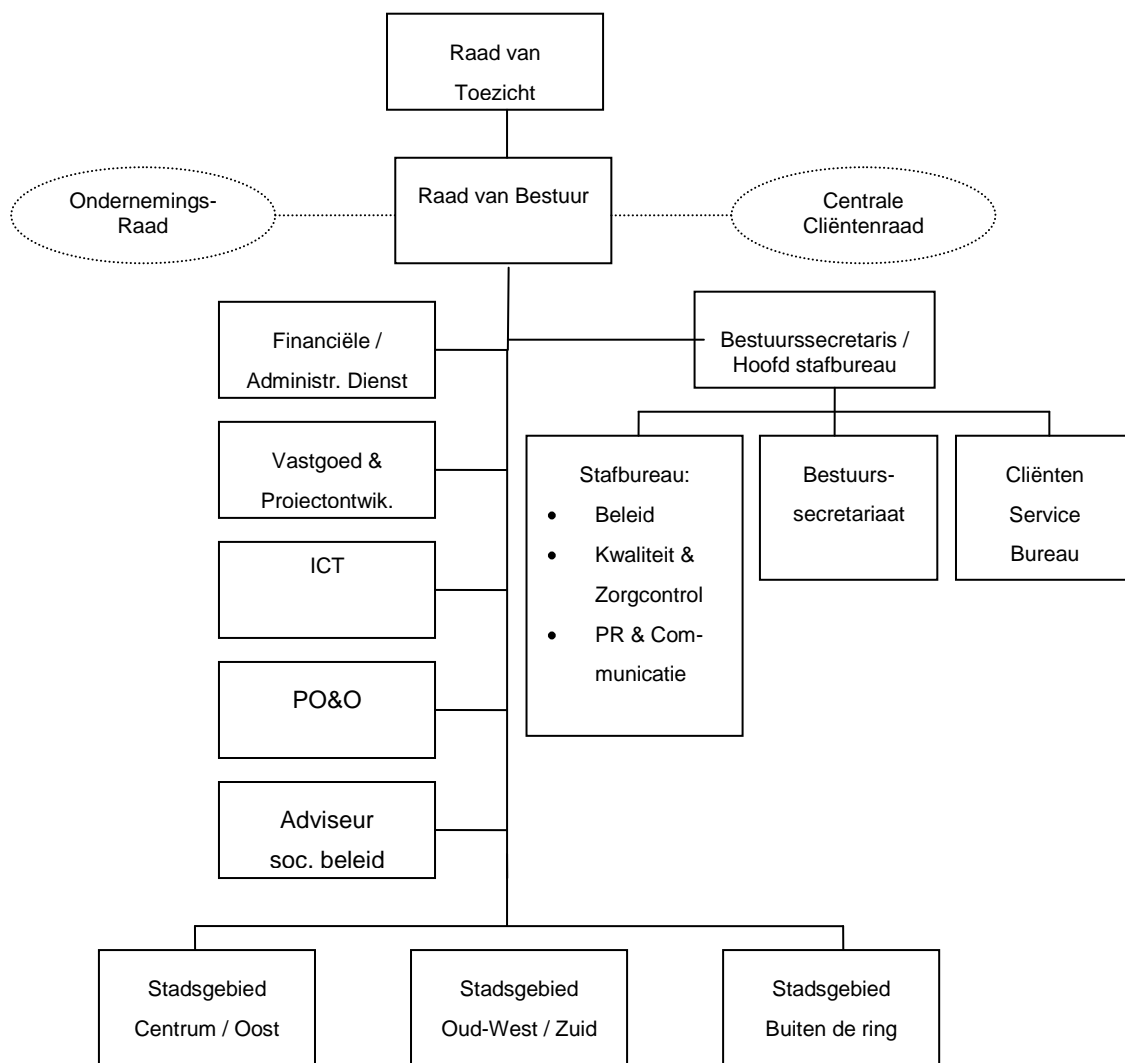
- > OC stadsgebied Centrum / Oost (13 zetels)
- > OC stadsgebied Oud-West/Zuid (13 zetels)
- > OC stadsgebied Buiten de Ring (13 zetels)
- > OC ondersteunende diensten (7 zetels)

Elke Onderdeelcommissie is vertegenwoordigd in de Ondernemingsraad.

Cliënten

Er is één Centrale Cliëntenraad en er zijn 14 lokale cliëntenraden. Iedere lokale cliëntenraad heeft een zetel in de Centrale Cliëntenraad, waarmee laatstgenoemde 14 zetels heeft.

De organisatiestructuur ziet er schematisch als volgt uit:



2.3 Kerngegevens

2.3.1 Kernactiviteiten en nadere typering

Amsta biedt persoonlijke ondersteuning, wonen, zorg en welzijn aan ouderen en mensen met een verstandelijke beperking. Binnen Amsta zijn er verpleeghuizen, verzorgingshuizen, kleinschalige woonvormen voor ouderenzorg, kleinschalige woonvormen voor mensen met een verstandelijke beperking, ambulante ondersteuning op het terrein van algemene dagelijkse levensverrichtingen en op het gebied van verpleging en van diagnostiek.

Amsta heeft speciale expertise in huis voor de zorg en ondersteuning aan mensen met complexe problematiek, zoals cliënten met een vroegtijdige dementie, cliënten met het syndroom van Korsakov en cliënten met een duale problematiek (bv. in combinatie met een psychiatrische stoornis).

De meeste V&V-locaties hebben een belangrijke buurtfunctie voor mensen uit de wijk. Zij bieden activiteiten en diensten aan die buiten de AWBZ vallen, zoals maaltijden in het restaurant, dans- en kaartavonden, computerlessen, een kapsalon, voorlichting over bepaalde voorzieningen en een klussendienst.

AWBZ-functies geleverd door Amsta

Functie	Ja/nee
Persoonlijke verzorging	ja
Verpleging	ja
Begeleiding	ja
Behandeling	ja
Verblijf op grond van de AWBZ	ja

Doelgroepen/cliënten AWBZ-zorg

Doelgroep	Ja/nee
Somatische aandoening of beperking	ja
Psychogeriatrische aandoening of beperking	ja
Psychiatrische aandoening	ja
Lichamelijke handicap	ja
Verstandelijke handicap	ja
Zintuiglijke handicap of communicatieve stoornis	ja

Privaat gefinancierde zorg- of dienstverlening

Vraag	Ja/nee
Hebt u in 2010 zorg of diensten verleend die zijn gefinancierd vanuit niet-publieke middelen?	nee

Onderaanneming	Antwoordcategorie
Hebt u in 2010 WTZi-zorgverlening uitbesteed aan een onderaannemer?	ja
Hoeveel kosten waren met deze uitbesteding gemoeid (betaling aan onderaannemers)?	1.1 mln euro
Aan welke zorgaanbieders hebt u zorg uitbesteed?	Cordaan/Omega
Hebt u in 2010 WTZi-zorg verleend als onderaannemer?	nee
Hoeveel opbrengsten waren met deze uitbesteding gemoeid (betaling door hoofdaannemer)?	n.v.t.
Voor welke zorgaanbieders hebt u zorg in onderaanneming verleend?	n.v.t.

2.3.2 Patiënten/cliënten, capaciteit, productie, personeel en opbrengsten

Kerngegevens gehandicaptenzorg

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Cliënten	Aantal
Aantal cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar	244
<i>Waarvan ZZP-cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar</i>	244
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	1
Aantal extramurale cliënten (exclusief cliënten dagactiviteiten en Wmo-zorg) per einde verslagjaar	352
Capaciteit	Aantal
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar, inclusief vroegere gezinsvervangende tehuizen	252
Productie	Aantal
Aantal dagen met zorg en verblijf in verslagjaar	84.615
<i>Waarvan ZZP-dagen met zorg en verblijf in verslagjaar</i>	84.460
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar	1.116
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten en Wmo)	35.715
Personeel	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	427,0
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	320,7
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in euro's
Totaal bedrijfsopbrengsten (in euro's) in verslagjaar	25.177.305
<i>Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten</i>	24.525.645
<i>Waarvan overige bedrijfsopbrengsten</i>	634.659

Kerngegevens VVT

Kerngegevens	Aantal/bedrag
Cliënten	Aantal
Aantal cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar	1.342
<i>Waarvan ZZP-cliënten met zorg en verblijf per einde verslagjaar</i>	1.336
Aantal cliënten dagactiviteiten per einde verslagjaar	128
Aantal extramurale cliënten (exclusief cliënten dagactiviteiten en Wmo-zorg) per einde verslagjaar	263
Capaciteit	
Aantal beschikbare bedden/plaatsen met verblijfszorg per einde verslagjaar	1.408
Productie	Aantal
Aantal dagen met zorg en verblijf in verslagjaar	500.113
<i>Waarvan ZZP-dagen met zorg en verblijf in verslagjaar</i>	499.180
Aantal dagdelen dagactiviteiten in verslagjaar	34.694
Aantal uren extramurale productie in verslagjaar (exclusief dagactiviteiten en WMO-zorg)	83.795

Personeel	Aantal
Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	1.728,0
Aantal FTE personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar	1.294,3
Kosten ingehuurd personeel en zelfstandigen	1.304.699
Bedrijfsopbrengsten	Bedrag in euro's
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	93.235.308
<i>Waarvan wettelijk budget voor aanvaardbare kosten</i>	87.301.556
<i>Waarvan overige bedrijfsopbrengsten</i>	5.933.752

2.3.3 Werkgebieden

Het werkgebied van Amsta is Amsterdam. Voor enkele specialistische onderdelen, zoals de zorg voor mensen met het syndroom van Korsakov en mensen die op jonge leeftijd dementeren is het werkgebied groter (Noord-Holland).

2.4 Samenwerkingsrelaties

Amsta wil als Amsterdamse zorgorganisatie nadrukkelijk een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een zorgzame infrastructuur in de wijken van Amsterdam. Om deze ambitie te kunnen realiseren, richten wij ons op verbindingen met de stad, en zoeken wij zoveel mogelijk samenwerking met welzijnsorganisaties, corporaties, eerstelijnszorg, ziekenhuizen en overige organisaties in zorg en welzijn. Amsta streeft naar spreiding van het zorgaanbod over de stad en naar een zo groot mogelijke variatie van zorg per locatie. Duurzame samenwerking met ketenpartners wordt hierbij gezien als onmisbaar. Daarnaast wil Amsta partner zijn voor het lokaal bestuur.

Omdat wij ons met name richten op mensen met complexe vragen hebben wij relaties opgebouwd met gespecialiseerde aanbieders in de stad: de GGZ-instellingen, revalidatiecentra, instellingen voor verslaafdenzorg en ziekenhuizen.

Amsta participeert in een ouderennetwerk met het VUmc en het ouderennetwerk met het AMC. Deze netwerken zijn ingesteld in het kader van het Nationaal Programma Ouderenzorg; een programma dat geld beschikbaar stelt aan universiteiten om via projecten en onderzoek de ouderenzorg te verbeteren.

Hierna volgt een overzicht met de meest relevante samenwerkingspartners.

Huisvesting

Amsta heeft (huur)relaties met Stadgenoot (v/h Algemene Woningbouw Vereniging en Het Oosten), Evangelisch Lutherse Diaconie Oude Mannen- en Vrouwenhuis, Ymere, Woonzorg Nederland, De Key, De Dageraad, Eigen Haard, Rochdale, Bebloem onroerend goed en Stadsherstel.

GGZ-aanbieders/Maatschappelijke opvang

Amsta werkt met een aantal organisaties samen in projecten, soms ook vastgelegd in overeenkomsten. Het gaat om de volgende organisaties: Arkin (AMC De Meren en JellinekMentrum); GGZ Ingeest; De Bascule; Symfora Groep; HVO-Querido en het Leger des Heils.

Ketenzorg

Partners op het gebied van ouderenzorg zijn Zorggroep Amsterdam Oost, Puur Zuid, Zonnehuisgroep Amstelland, Osira Groep, Cordaan en Reade (Revalidatiecentrum Amsterdam (RCA) en Jan van Breemen Instituut). Amsta werkt samen met de meeste Amsterdamse ziekenhuizen, waarbij de relatie met het OLVG het meest intensief is. Vanuit de locaties van Amsta wordt samengewerkt met de eerstelijns-organisaties in de omgeving. Amsta participeert in diverse zorgketens Dementie in Amsterdam. Tevens zijn we lid van de regionale keten Korsakov.

Ten behoeve van de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking zijn MEE, Cordaan, Visio, Unal Zorg, Omega, Lijn5, Wier, Philadelphia en Weerklank belangrijke partners. Cordaan, Stichting Omega, Nifterlake en Joriskring bieden dagbesteding aan cliënten van Amsta. Amsta werkt samen met de (Z)MLK-scholen in Amsterdam: Mytyl-Tylyt school, Alphons Laudy school, Kingma school en Heldring school.

Amsta participeert in ZiZo, een samenwerkingsverband van aanbieders in Zuid-Oost.

Stadsdelen/welzijnsorganisaties

Amsta heeft bestuurlijk te maken met de centrale stad en met de meeste stadsdelen. Ook werkt Amsta samen met een aantal Amsterdamse welzijnsorganisaties: Combiwel, IJsterk, Stichting Welzijn Westelijke Tuinsteden en Centram (voorheen Blankenbergstichting).

Cliëntenorganisaties

Amsta heeft relaties met patiënten-/cliëntenorganisaties in het kader van bijvoorbeeld de bouwtrajecten en het overleg met de centrale cliëntenraad met:

- > Cliëntenbelang Amsterdam (v/h COSBO)
- > Landelijke organisatie Cliëntenraden (LOC)
- > Platform VG

Overig

Amsta heeft relaties met officiële instanties voor het verkrijgen van vergunningen, vergoedingen en voorschotten, zoals banken (Deutsche Bank, Fortis, ABN/AMRO, ING), NZa, WfZ, Gemeente Amsterdam, Ministerie van VWS en Zorgkantoor Agis.

Tot slot kan in dit kader worden vermeld dat Amsta lid is van de VGN, Actiz en van de Siga.

Hommage aan Ramses Shaffy

Zaterdag 13 februari heeft een Amsterdams koor een hommage gebracht aan Ramses Shaffy in het Dr. Sarphatihuis. Het zong diverse liederen uit het repertoire van de onlangs overleden artiest en voormalig bewoner van het Dr. Sarphatihuis. De dag ervoor was er al een mooi graffitiportret verschenen van Ramses Shaffy op de buitenmuur van het Dr. Sarphatihuis.



3. Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

Medewerkers en cliënten worden zowel formeel, via medezeggenschapsorganen, als informeel betrokken bij de wijze waarop Amsta de middelen besteedt aan zorg- en dienstverlening. Ook naar andere partijen zoals landelijke en lokale overheden, vakbonden en het zorgkantoor, streeft Amsta openheid na. Zowel in de werkwijze van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur als in de werkwijze van directeuren en managers wordt zo vorm gegeven aan de principes van de Zorgbrede Governance code.

3.2 Raad van Bestuur

Samenstelling Raad van Bestuur

Door het afscheid van de heer De Jonge als bestuurslid (per 01.01.2010) had Amsta in het verslagjaar één bestuurder: de heer J.M.L. Aarts. Gedurende het jaar is bekeken of het wenselijk was de vacature in de Raad van Bestuur op te vullen. Eind september is besloten tot vervulling van deze vacature over te gaan. De wervingsprocedure is in 2011 gestart.

Nevenfuncties

De Raad van Bestuur betracht openheid over eventuele nevenfuncties, voor zover deze van belang zijn voor en mogelijk van invloed zijn op het functioneren als lid van de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur aanvaardt geen nevenfuncties, dan na voorafgaande toestemming van de Raad van Toezicht. De nevenfuncties worden in het Jaardocument vermeld.

In 2010 vervulde de heer Aarts de volgende nevenfunctie:

- > Lid Commissie Planning & Bouw Actiz

Afspraken tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht

In het Reglement voor de Raad van Toezicht (d.d. 24.09.2007) en het Reglement Raad van Bestuur (d.d. 26.05.2008) is een aantal afspraken tussen bestuur en toezichthoudend orgaan beschreven. Het betreft o.a. informatieverstrekking aan de Raad van Toezicht, intern en extern overleg en optreden Raad van Toezicht, verantwoording en verantwoordelijkheid Raad van Bestuur en besluitvorming door Raad van Bestuur. In 2011 worden beide reglementen vernieuwd.

Bezoldiging Raad van Bestuur

De bezoldiging van de bestuurder is conform de arbeidsvoorwaarden die aansluiten bij de adviesregeling van de NVZD.

3.3 Toezichthouders (Raad van Toezicht)

Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Aandachtsgebied	(Neven-)functies
Mw. J.A.M. van Unen Benoemd: 2003	<ul style="list-style-type: none"> > Voorzitter > Commissie Arbeidsvoorwaarden > Commissie Werkgever 	<ul style="list-style-type: none"> > Vicevoorzitter Gehandicaptensport Nederland
Hr. R. Degenhardt Benoemd: 1996	<ul style="list-style-type: none"> > Vicevoorzitter > Commissie Financiën > Commissie Arbeidsvoorwaarden > Commissie Werkgever 	<ul style="list-style-type: none"> > Voorzitter bestuur Pensioenfonds voor de Grafische Bedrijven > Voorzitter Beleggingscommissie Pensioenfonds voor de Grafische Bedrijven > Bestuurslid Vereniging voor Bedrijfstaking Pensioenfonds
Hr. H. Bakkerode Benoemd: 2004	<ul style="list-style-type: none"> > Commissie Governance 	<ul style="list-style-type: none"> > Redacteur Geron > Vice-president Carer's Organisations van Eurocarers > Voorzitter Programmacommissie Nationaal Panel Chronisch Zieken en Gehandicapten (bij het Nivel) > Lid Programmacommissie Preventiekracht / Thuiszorg bij ZonMW > Lid Dagelijks Bestuur van het International Longevity Centra
Hr. H. van den Broek Benoemd: 2005	<ul style="list-style-type: none"> > Commissie Financiën > Aandachtsgebied Huisvesting/Vastgoed > Aandachtsgebied Samenwerking/ Participaties 	<ul style="list-style-type: none"> > Penningmeester Architectuur Lokaal te Amsterdam > Directeur-eigenaar Twee BV > Bestuurslid Stichting Open Oog te Amersfoort > Directievoorzitter Vathorst Beheer BV te Amersfoort > Adviseur MOQ Inter te Zeist > Commissaris Herinvesteringsmaatschappij Bedrijventerreinen Overijssel N.V.
Mw. B. van Dam Benoemd: 2005	<ul style="list-style-type: none"> > Lid, voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad > Commissie Governance > Aandachtsgebied: primair proces 	<ul style="list-style-type: none"> > Voorzitter WMO-adviesraad A'dam Noord > Voorzitter St. Theater Collectief Blonde Bizon > NMI geregistreerd mediator

Naam	Aandachtsgebied	(Neven-)functies
Hr. B.J. Robbers Benoemd: 2005	<ul style="list-style-type: none"> > Plaatsvervangend lid Commissie Financiën > Bestuurslid vanuit RvT voor Vriendenstichting Amsta 	<ul style="list-style-type: none"> > Dir.-eigenaar adviesbureau voor Kunstinstellingen en Bestuursfuncties > Voorzitter Integraal Burgwallenoverleg stadsdeel Centrum > Lid landelijk Geschillencollege D66 > Lid RvT st. Muziekschool Amsterdam > Voorzitter Vermeulen-Brauckman Stichting > Voorzitter st. AMVJ-fonds > Bestuurslid st. AMVJ Beheer > Voorzitter Stichting Epafras > Lid adviesgroep 'Het Binnenstadberaad' van NV Zeedijk > Ambtsdrager Keizersgrachtkerk > Lid Breed Moderamen Classicale Vergadering Amsterdam van de Protestantse Kerk in Nederland > Lid van de Generale Synode van de PKN > Vennoot v.o.f. Robert Dusarduijn, Interieurarchitectuur en Toegepaste Kunst
Hr. J.R. Bausch Benoemd: 01.01.2011	<ul style="list-style-type: none"> > Voorzitter > Commissie Arbeidsvoorwaarden > Commissie Werkgever 	<ul style="list-style-type: none"> > Directeur ACTA Dental Research BV > Vicevoorzitter Patiëntenraad Maasstad Ziekenhuis > Adviseur
Hr. G. Erents Benoemd: 01.01.2011	<ul style="list-style-type: none"> > Commissie Financiën 	<ul style="list-style-type: none"> > Zelfstandig adviseur, handelend onder de naam Orka-Advies Gerard Erents > Lid RvT Stichting De Hoven > Lid RvC Herstructureringsmaatschappij Overijssel NV > Voorzitter Raad van Commissarissen Waarborg Vastgoed NV > Voorzitter Raad van Commissarissen Waarborg Media Centrale NV > Voorzitter STAK Quintis > Voorzitter Raad van Commissarissen Woningstichting Kennemer Wonen
Mw. H.C.M. Wüst Benoemd: 01.01.2011	<ul style="list-style-type: none"> > Aandachtsgebieden Organisatie en Management 	<ul style="list-style-type: none"> > Bestuurder Vilans > Lid RvT Steinmetz / de Kompaan
Hr. A.M. van Zonneveld Benoemd: 01.01.2011	<ul style="list-style-type: none"> > Aandachtsgebied Innovatie 	<ul style="list-style-type: none"> > Directeur organisatieadviesbureau Sunfield Consult

Conform het rooster van aftreden gaven de voorzitter, mevrouw J.A.M. van Unen, en de vicevoorzitter, de heer R. Degenhardt, in de loop van 2010 aan, per 1 januari 2011 terug te treden uit de Raad van Toezicht. Ook de heer H. Bakkerode kondigde aan half 2011 afscheid te nemen van de Raad van Toezicht. Inclusief de al bestaande vacature kwam daarmee het aantal in 2011 te vervullen zetels op vier. Eind 2010 startte daarom, met ondersteuning van een extern bureau, de werving voor nieuwe leden van de Raad van Toezicht. Dit leverde een groot aantal kandidaten op. In de selectie besteedde de Raad van Toezicht, geadviseerd door de Raad van Bestuur, met name aandacht aan de individuele competenties en de vraag of deze elkaar en die van de zittende leden aanvulden. Vervolgens werden afvaardigingen van het Directieoverleg, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad in de gelegenheid gesteld kennis te maken met de vier kandidaten en een advies te geven over de voorgenomen benoemingen. De vier nieuwe leden zijn per 1 januari 2011 benoemd.

Profiel

In de Raad van Toezicht zijn de volgende disciplines, competentie en achtergronden vertegenwoordigd: financiële deskundigheid, kennis van de wereld van de zorg en de wetgeving met betrekking tot de zorg, ervaring met grote bouwactiviteiten, kerkelijke affiniteit, politieke ervaring en contacten, bedrijfsmatige en marketingervaring.

Onafhankelijkheid

Uitgangspunt in de taakuitoefening is een onafhankelijke, professionele en open opstelling en een heldere begrenzing in taken en bevoegdheden tussen Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. Gestreefd wordt naar een integrale benadering in de toezichthoudende en adviserende rol. De Raad van Toezicht werkt volgens een uit 2007 daterend Reglement. Het Reglement wordt in 2011 herzien.

Vergaderfrequentie

De Raad van Toezicht heeft in 2010 volgens een vergaderrooster zes keer vergaderd. Bij vijf vergaderingen was de bestuurder aanwezig; één vergadering was een besloten vergadering. Vergaderingen van de Raad van Toezicht worden roulerend in verschillende locaties van Amsta gehouden. In de besloten vergadering evalueerde de Raad van Toezicht het eigen functioneren en bereidde het functioneringsgesprek met de bestuurder voor.

Op 4 maart en op 7 oktober nam een delegatie van de Raad van Toezicht deel aan het overleg van de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur. Belangrijke bespreekpunten waren de financiële situatie van Amsta, de evaluatie van de fusie en de ontwikkelingen rondom het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening.

Een delegatie van de Raad van Toezicht nam twee keer deel aan de overlegvergadering van Ondernemingsraad en de Raad van Bestuur: op 23 maart en op 5 oktober. Agendapunten waren: de druk op de kwaliteit van de zorg, de financiële situatie van Amsta, de reorganisatie van de personeelsafdeling, de omvang van de Raad van Bestuur en de evaluatie van de fusie.

Informatievoorziening

De Raad van Bestuur informeert de Raad van Toezicht over alle belangrijke ontwikkelingen en resultaten rond onder andere financiering (exploitatieoverzichten), kwaliteit (resultaten

Inspectiebezoeken, certificering), huisvesting en reorganisaties. De Raad van Toezicht ontvangt, ter informatie, de schriftelijke verslagen van het Bestuurlijk Overleg en van het driewekelijkse Directieoverleg.

Bij elke vergadering van de Raad van Toezicht biedt de Raad van Bestuur een bestuursrapportage aan. In deze rapportage staan ook alle relevante zaken met betrekking tot de Ondernemingsraad en de Cliëntenraad, waaronder in ieder geval de advies- en instemmingaanvragen. Over calamiteiten en klachten wordt de Raad van Toezicht geïnformeerd. De leden van de Raad van Toezicht ontvangen regelmatig een overzicht van bouwprojecten en het personeelsblad. De leden van de Raad van Toezicht hebben toegang tot Amst@net: het intranet van Amsta.

Werkwijze en werkzaamheden

Uitwerking van taken en verantwoordelijkheden, procedures en vereisten voor een goede gang van zaken, zijn in statuten en een Reglement Raad van Toezicht vastgelegd.

Het rooster van aftreden werd in 2010 concreet ingevuld.

De Raad van Toezicht heeft drie commissies:

- *Commissie Financiën (Auditcommissie)*: een permanente commissie, bestaande uit twee leden, vergaderde een aantal malen met de bestuurder en de Directeur Financiën. De commissie adviseert de Raad van Toezicht.
- *Commissie Werkgever*: een permanente commissie, bestaande uit de voorzitter en de vicevoorzitter. Deze commissie voerde het (jaarlijks) functioneringsgesprek met de bestuurder en boog zich over de gewenste samenstelling van de Raad van Bestuur.
- *Commissie Governance*: een permanente commissie, bestaande uit twee leden van de Raad van Toezicht, adviseerde de Raad van Toezicht over governance-zaken. In 2010 bereidde de commissie de aanpassing van het Reglement van de Raad van Toezicht en van de statuten voor; deze werkzaamheden lopen door in 2011.

De voorzitter van de Raad van Toezicht en de voorzitter van de Raad van Bestuur bereiden gezamenlijk de agenda van de vergadering voor. Bij aanvang van de vergadering wordt de agenda vastgesteld.

Belangrijk onderwerp in 2010 was de kwaliteit van de zorg. Aan de hand van de rapportages van de bestuurder hield de Raad van Toezicht de vinger aan de pols. Ook de presentatie van het in te voeren rapportagesysteem over de kwaliteit van de zorg werd met bijzondere belangstelling gevolgd.

De financiële situatie van Amsta was in 2010 zorgwekkend. Met de bestuurder werden (financiële) prestatieafspraken gemaakt. De bestuurder hield de Raad van Toezicht voortdurend op de hoogte van de ontwikkelingen.

De Raad van Toezicht keurde in januari 2010 de begroting 2010 goed, in mei de jaarrekening 2009, mede op basis van een toelichting door de accountant in de vergadering van 25 mei. In december keurde de Raad van Toezicht de begroting 2011 goed.

Beoordeling functioneren Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft de taken, verantwoordelijkheden en wijze van besluitvorming vastgelegd in een reglement. Naar de mening van de Raad van Toezicht is er geen sprake geweest van belangenverstremeling tussen de Raad van Bestuur en de organisatie.

Jaarlijks heeft de Raad van Toezicht een functioneringsgesprek met de bestuurder. In het verslagjaar werd dit gesprek op 6 januari gehouden.

Functioneren Raad van Toezicht

Het eigen functioneren werd, aan de hand van de uitgave 'Zorgbrede Governance Code' onder leiding van een extern deskundige besproken. Om hun deskundigheid op peil te houden namen de toezichthouders regelmatig deel aan scholingen en bijeenkomsten van onder andere de NVTZ.

Bezoldiging toezichthouders

De bezoldiging van de toezichthouders is gebaseerd op de NVTZ-regeling. In 2010 ontving de voorzitter een bezoldiging van € 8.000,=, de vicevoorzitter € 7.000,= en de overige leden € 6.000,=.

3.4 Bedrijfsvoering

Reorganisatie facilitaire dienstverlening

In december 2009 – januari 2010 onderzocht een extern adviesbureau, in opdracht van de Raad van Bestuur, het functioneren van het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD) van Amsta. Aanleiding voor dit onderzoek waren signalen van onvrede, samenwerkingsproblemen en twijfels over de gekozen structuur. Het onderzoek toonde aan dat de centrale inrichting van het CFD niet aansloot op de inrichting van de zorgorganisatie, waardoor de kwaliteit van zorg- en dienstverlening niet geborgd kon worden. In het voorjaar 2010 werden maatregelen getroffen om de kwaliteit te borgen, terwijl tegelijkertijd naar een definitieve oplossing van de geconstateerde problemen werd gezocht. Die werd gevonden in het opheffen van het CFD als zelfstandig bedrijfsonderdeel. De dienstverlenende functies werden ondergebracht in de stadsgebieden; de inkoop bij de financiële afdeling en de servicedesk bij de afdeling ICT. Op een aantal specifieke gebieden, ondergebracht bij de stadsgebieden, werden in het najaar (verander-)trajecten ingezet: horeca, schoonmaak, was & linnen, logistiek en klantcontacten.

Vorming stafbureau

In de loop van het jaar 2009 ontstond er behoefte aan het vergroten van de samenhang van de strategische beleidsontwikkeling en innovatie van Amsta. Een op te zetten stafbureau zou dat als belangrijkste taak moeten krijgen. Dat stafbureau werd in het voorjaar 2010 gerealiseerd. Het stafbureau volgt en analyseert ontwikkelingen in de zorgmarkt en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving voor zowel V&V als VG en geeft hierover adviezen aan de Raad van Bestuur en aan de (stadsgebied-)directeuren. In het stafbureau, dat wordt aangestuurd door het hoofd Stafbureau / Bestuurssecretaris, is een aantal staffuncties ondergebracht: algemeen beleid- en projectondersteuning, kwaliteit en zorgcontrol, PR en communicatie.

In 2010 werd voorzien in de vacature Bestuurssecretaris. Deze nieuwe, gecombineerde (hoofd Stafbureau) functie is vooral gericht op advisering en ondersteuning van de Raad van Bestuur op het gebied van beleidsontwikkeling, interne zaken en strategieontwikkeling.

Ontwikkeling PO&O en FAD

Bij PO&O is in 2010 het *middle-management* versterkt met twee teamleiders: een teamleider personeelsadministratie en een teamleider Arbo & Gezondheid.

Bij de Financieel Administratieve Dienst vond een vergelijkbare ontwikkeling plaats. Ook daar werd het *middle management* versterkt, met een teamleider Financiële Administratie en een Hoofd Bedrijfseconomisch Bureau / Controller.

Financiële situatie

Amsta had in 2010 te kampen met een financieel moeilijke situatie. Door invoering van de zorgzwaarte financiering kon Amsta op aanzienlijk minder inkomsten rekenen dan in 2009. Bovendien bleek halverwege het jaar dat Amsta in het eerste half jaar een lagere productie dan begroot had gerealiseerd en meer personeel dan begroot had ingezet. Daarnaast bleef het langdurige ziekteverzuim te hoog. Om de situatie te keren werd een aantal acties ingezet:

- Elk stadsgebied heeft, naar aanleiding van een opgelegde taakstelling, een actieplan gemaakt met maatregelen om de bezetting te verhogen, personeel efficiënter in te zetten en de uitgaven te verlagen.
- Om de roosterprocessen versneld op orde te krijgen is een Crisisteam ingesteld. In augustus is bij de vijf locaties met de grootste roosterproblemen een pilot Resultaatgericht roosteren van start gegaan.
- Ter bevordering van de flexibiliteit en mobiliteit van het personeel hebben Ondernemingsraad en Raad van Bestuur een Convenant Arbeidstijden afgesloten.
- In de ondersteunende diensten zijn afspraken gemaakt over besparingen.
- Er is gewerkt aan terugdringen van energieverbruik, centrale inkoop (o.a. contract voor was & linnen) en optimaal gebruik maken van subsidies.

De acties hebben vruchten afgeworpen. De productie steeg en de uitgaven waren significant lager dan in de eerste helft van het jaar. Ondanks deze verbeteringen moest Amsta het jaar afsluiten met een verlies (zie verder H. 4.7, Financieel Beleid).

Over alle genomen acties is steeds actief gecommuniceerd met de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.

Amsta in balans

Onder de naam *Amsta in Balans* zijn er in 2010 vier samenhangende projecten ingezet:

- Formuleren van meerjarenbeleid
- Evaluatie van de fusie
- Stroomlijnen van de kwaliteits- en jaarplancycclus
- Management development-traject

De evaluatie van de fusie heeft veel ingrediënten opgeleverd voor het meerjarenbeleid en het management development-traject. De gesprekken over het meerjarenbeleid, bieden een belangrijk uitgangspunt voor het management development traject. Het kader voor het ontwikkelen van integrale kwaliteitsinformatie is eveneens gelegen in het meerjarenbeleid. Door de vier projecten te bundelen in een beleidsprogramma was het mogelijk meer samenhang in het beleid te brengen. Alle onderdelen van *In Balans* zijn in 2010 gestart; twee daarvan zijn begin 2010 afgerond (evaluatie fusie, kwaliteits- en jaarplancycclus); de andere twee trajecten lopen door in 2011.

Werkconferentie Vinken of vonken?

Op 5 maart vond de werkconferentie *Vinken of vonken?* plaats. Doel van de conferentie was inhoud te geven aan de visie en de kernwaarden van Amsta. Centraal hierbij stond het begrip kwaliteit van zorg.

De conferentie was drukbezocht. Ruim 90 Amsta-medewerkers namen deel aan de conferentie. Onder hen managers, leidinggevenden, stafmedewerkers en verzorgenden en begeleiders.



Samen luisterden zij naar het inspirerende verhaal van professor Roy Brown van the University of Canada, die op aanstekelijke wijze aangaf hoe zorgmedewerkers kunnen bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van cliënten. Inspirerend was ook het optreden van het Toetstheater, dat in drie sketches uiteen zette hoe in de denkbeeldige instelling *Stagnatius* kernwaarden en visie in de praktijk uitpakken. Het publiek kon ingrijpen op de scènes en de persoon van de leidinggevende bijsturen. Dit zorgde voor lering, maar vooral ook voor veel vermaak. Na de lunchpauze, waarin een aantal goede projecten zich presenteerden, was het tijd voor de workshops. Ook hier stonden visie en kernwaarden en de uitwerking daarvan in de praktijk centraal. Dit leverde interessante discussies op, die ook tijdens de afsluitende borrel werden voortgezet.

Al met al een geslaagde conferentie, die als startpunt gold voor een aantal trajecten die dit jaar starten, zoals het meerjarenbeleid en het *management development-traject*.

3.5 Cliëntenraad

In 2010 had Amsta 14 lokale cliëntenraden; voor iedere V&V-locatie één cliëntenraad en twee cliëntenraden voor de VG. De lokale raden vervullen de medezeggenschapsfunctie op lokaal niveau. Daarnaast fungeerde een Centrale Cliëntenraad op Amstaniveau. De Centrale Cliëntenraad heeft daartoe bevoegdheden overgedragen gekregen van de lokale raden. Elke lokale raad is met één lid vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad. De Centrale Cliëntenraad voert het overleg met de Raad van Bestuur.

Faciliteiten

Alle cliëntenraden hebben vergaderruimte en –faciliteiten tot hun beschikking. De secretariële ondersteuning wordt, indien gewenst, door de stichting verzorgd. De leden van de cliëntenraden kunnen hun kosten declareren.

Onderwerp Adviezen	Adviezen en Vervolgacties
Begroting 2010	Positief advies. Aanvullende afspraken gemaakt over beschikbaarheid financiële gegevens.
Inrichten Entreefunctie (o.a. ten behoeve van vergroten bereikbaarheid Amsta voor	Positief advies, mits wordt voldaan aan aantal voorwaarden m.b.t. afstemming werkprocessen, personele formatie,

Onderwerp Adviezen	Adviezen en Vervolgacties
potentiële cliënten en verbetering beheer wachtlijst)	informatie aan CCr en betrokkenheid CCr bij evaluatie. In najaar 'kwartiermaker' gestart met voorbereidingen. Wordt in 2011 geëffectueerd.
Herziening begroting 2010	Positief advies.
Klachtenreglement Cliënten Amsta	Positief advies. Het Klachtenreglement Cliënten is opgenomen in het digitale kwaliteitshandboek en daarmee beschikbaar voor alle medewerkers van Amsta.
BOPZ-beleid; 'vertaling' van de (vrijheidsbeperkende) maatregelen die in de wet BOPZ worden genoemd, in concrete middelen en maatregelen. Dit in afwachting van nieuwe wet Zorg en Dwang.	Positief advies. Het BOPZ-beleid is opgenomen in het digitale kwaliteitshandboek en daarmee beschikbaar voor alle medewerkers van Amsta. In het kader van terugdringen vrijheidsbeperkingen neemt Amsta deel aan het landelijke project <i>Ban de Band</i> .
Procedure Noodscenario zorg- en dienstverlening: wijze waarop minimale basiszorg gegarandeerd wordt in die (nood-) situaties, waarop kwaliteit van zorg in knel dreigt te komen.	Positief advies. Het Noodscenario zorg- en dienstverlening is opgenomen in het digitale kwaliteitshandboek en daarmee beschikbaar voor alle medewerkers van Amsta.
Inrichting dienstverlenende functies: <ul style="list-style-type: none"> • opheffen Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD) als zelfstandig onderdeel; • onderbrengen dienstverlenende functies in stadsgebieden; • onderbrengen centrale inkoop bij de Financieel Administratieve Dienst en de servicedesk bij de afdeling ICT; • inzetten vervolgtrajecten op aantal specifieke gebieden: horeca, schoonmaak, was & linnen, logistiek en klantcontacten. 	Positief advies over opheffen CFD als zelfstandig onderdeel en onderbrengen dienstverlenende functies in stadsgebieden, mits er duidelijkheid is over taakverdeling tussen manager dienstverlening en stadsgebieddirecteur. Positief advies onderbrengen centrale inkoop bij de Financieel Administratieve Dienst mits de CCr geïnformeerd wordt over de financiële winst hiervan en het efficiënter inzetten van personeel. Geen advies gegeven over vervolgtrajecten; CCr verzoekt te zijner tijd afzonderlijke adviesvragen. Besluit uitgevoerd. Vervolgtrajecten in voorbereiding genomen; lopen door in 2011.
Investering elektronisch cliënten dossier	Positief advies, mits CCr bij evaluatie wordt betrokken.

Onderwerp Adviezen	Adviezen en Vervolgacties
	Invoering in voorbereiding genomen.
Doorbelasten waskosten aan cliënten in verzorgingshuizen; regeling voor de periode van 1 oktober 2010 tot 1 oktober 2011.	Positief advies onder aantal strikte voorwaarden die betrekking hebben op de groep(en) cliënten waarvoor regeling geldt, de hoogte van de kosten. Na betreffende cliënten te hebben geïnformeerd, is regeling in werking getreden. Evaluatie vindt plaats in 2 ^e kwartaal 2011.
Strategisch plan BHV.	Positief advies onder aantal voorwaarden, zoals verduidelijking van de rol van de cliëntvertegenwoordigers en de rol van de lokale cliëntenraden.
Nieuwe leden Raad van Toezicht	Positief advies over de vier kandidaat-leden. Benoeming van nieuwe RvT-leden per 01.01.2011.

De Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad spraken in hun 11 overlegvergaderingen in 2010 ook uitgebreid over andere onderwerpen. De belangrijkste zaken betroffen de kwaliteit van de zorg, de evaluatie van de fusie, het beleidsplan van de afdeling communicatie en de Speerpunten voor 2011.

Op 4 maart en 7 oktober besprak de Centrale Cliëntenraad met de Raad van Bestuur en een delegatie van de Raad van Toezicht de algemene gang van zaken binnen Amsta. Hoofdthema's waren de financiële situatie van Amsta, de evaluatie van de fusie en de ontwikkelingen rondom het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening.

Workshop

In 2009 organiseerde de Centrale Cliëntenraad, in samenwerking met de Raad van Bestuur en onder leiding van een adviseur van de LOC, een workshop medezeggenschap. De workshop was bedoeld voor directeuren en de managers Wonen Zorg en Welzijn. Tijdens de workshop werd uitleg gegeven over de taak en functie van cliëntenraden en zijn afspraken gemaakt over de samenwerking tussen cliëntenraden en managers. Als vervolg hierop, organiseerde de Centrale Cliëntenraad op 8 juni 2010 opnieuw een workshop. De eerder gemaakte afspraken werden onder de loep genomen en waar nodig aangescherpt. Duidelijk werd dat vooral de communicatie tussen de diverse geledingen verbetering behoeft. Daartoe werd een aantal voorstellen gedaan en een aantal afspraken gemaakt. Met het voorstel ieder jaar een soortgelijke workshop te organiseren, stemden alle aanwezigen in.

Commissie van vertrouwenslieden

Amsta is aangesloten bij de landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

3.6 Ondernemingsraad

In de 11 overlegvergaderingen van de Ondernemingsraad met de bestuurder kwamen, naast de advies- en instemmingaanvragen, tal van onderwerpen aan de orde. Onder andere de kwaliteit van de zorg (o.a. het rapport Verantwoorde Zorg over de locatie Jan Bonga), de financiële stand van zaken, diverse regelingen op het gebied van secundaire arbeidsvoorwaarden, de reorganisatie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, beleidsplan Communicatie en de evaluatie van de fusie.

Op 7 december ondertekenden de bestuurder en de Ondernemingsraad het Convenant Arbeidstijden, waarin afspraken werden vastgelegd over arbeidstijden, roostering en werkplekwijzigingen. Het Convenant bevat een aantal bepalingen en uitgangspunten die meer mobiliteit en flexibiliteit van medewerkers mogelijk maken, maar tegelijk gunstiger zijn dan de CAO's VVT en Gehandicaptenzorg en dan de Arbeidswet. Het convenant is geldig tot 1 december 2012.

Onderwerp Adviezen (WOR artikel 25)	Adviezen en Vervolgacties
Inrichten Entreefunctie (o.a. ten behoeve van vergroten bereikbaarheid Amsta voor potentiële cliënten en verbetering beheer wachtlijst)	Positief advies, mits wordt voldaan aan aantal voorwaarden o.a. m.b.t. betrekken functionarissen bij uitvoering van plan, afstemming werkprocessen en betrokkenheid OR bij evaluatie. In najaar 'kwartiermaker' gestart met voorbereidingen. Is begin 2011 geëffectueerd.
Herziening begroting 2010	Positief advies, met aantal opmerkingen over: <ul style="list-style-type: none"> > nieuwe ZZP-financiering > ondergrens formatie in samenhang met kwaliteit van zorg > terugdringen ziekteverzuim
Investering elektronisch cliënten dossier (ECD)	Positief advies over investering, op voorwaarde dat de punten uit de evaluatie van het Zorgleefplan worden meegenomen in de implementatie van het ECD. Voor het Implementatieplan ECD verwacht de OR een aparte adviesaanvraag.
Renovatie locatie Ingenhouszhof	De OR heeft geen advies uitgebracht. Wel heeft de OR teleurstelling geuit over de gang van zaken, met name wat betreft communicatie met medewerkers. Ook gaf de OR enige aanbevelingen op het gebied van personeelszaken. De verbouwing werd (gedeeltelijk) in gang gezet en in september startte het betreffende herplaatsingstraject.
Nieuwe leden Raad van Toezicht	Positief advies over de vier kandidaat-leden. Benoeming van nieuwe RvT-leden per 01.01.2011.

Op grond van artikel 27 van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) werd een aantal verzoeken om instemming aan de Ondernemingsraad voorgelegd. De Ondernemingsraad stemde, in een aantal gevallen na onderhandeling over aanpassingen, in met:

- > Protocol internet- en e-mailgebruik;
- > Procedure aanvraag vakantieverlof;
- > Klachtenregeling medewerkers;
- > Beleid Fysieke belasting;
- > Organisatie BedrijfsHulpVerlening (BHV);
- > Reiskostenregeling;
- > Procedure Functioneringsgesprekken.

De Ondernemingsraad kon niet instemmen met het voorgelegde Strategisch Opleidingsbeleid. De Ondernemingsraad vond de samspraak met de betrokken partijen onvoldoende en miste aandacht voor facilitair en administratief personeel. Ook was de Ondernemingsraad van mening dat de visie van Amsta op het opleidingsbeleid onvoldoende in de nota was terug te vinden.

De Ondernemingsraad sprak met de bestuurder af de nota als leidraad te gebruiken voor het opleidingsbeleid 2010 en 2011 en in 2011 een meerjaren opleidingsbeleid te formuleren.

Op grond van artikel 24 van de WOR overlegde de Ondernemingsraad twee keer met de Raad van Bestuur en een delegatie van de Raad van Toezicht: op 23 maart en 5 oktober. De druk op de kwaliteit van de zorg, als gevolg van de financiële situatie van Amsta, de reorganisatie van de personeelsafdeling, de samenstelling van de Raad van Bestuur en de evaluatie van de fusie, waren de meest in het oog springende punten op de agenda.

Een afvaardiging van de Ondernemingsraad woonde de onderhandelingen met de vakbonden bij over een nieuw Sociaal Plan.

Opening Huis in de Pijp

Op donderdag 4 februari opende de Amsta-locatie Amsteldijk *Huis in de Pijp* haar deuren, een initiatief van Amsta, welzijnsorganisatie Combiwel, woningcorporatie De Alliantie en stadsdeel Oud-Zuid. In Huis in de Pijp kunnen buurtbewoners terecht voor activiteiten, maaltijden, ontmoetingen en gezelligheid, maar ook voor advies en informatie. De opening was feestelijk met optredens van verschillende buurtgroepen en een overheerlijk buffet.



4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Missie

Amsta biedt zorg en ondersteuning aan iedereen in Amsterdam die om welke reden dan ook niet (meer) in staat is zijn of haar leven (geheel) op eigen kracht vorm te geven. Mensen kunnen bij Amsta rekenen op professionele, persoonlijke, praktische en liefdevolle ondersteuning. Amsta wil bijdragen aan de ontwikkeling van een zorgzame infrastructuur in Amsterdam, waardoor mensen zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en zo volwaardig mogelijk kunnen deelnemen aan de Amsterdamse samenleving. Amsta zet daarvoor een gevarieerd aanbod van zorg- en dienstverlening in en doet dat, indien nodig of gewenst, in samenwerking met een collega-instelling. In de ondersteuning richt Amsta zich op méér dan alleen het omgaan met de beperking. Het uitgangspunt is dat mensen tot hun recht komen. Eigen keuzes en gewoontes van cliënten zijn dan ook richtinggevend bij de ondersteuning. Om dezelfde reden maakt Amsta actief ruimte voor ieders eigen levensbeschouwing en zingeving.

Context

Cliënten met een vraag naar zorg en ondersteuning kiezen steeds meer zelf waar ze willen (blijven) wonen. Zorg- en dienstverlening wordt zoveel mogelijk extramuraal aangeboden, op het niveau van de wijk. Daarnaast moet de zorg bedrijfsmatiger opereren om de kosten binnen de perken te houden en de vereiste kwaliteit te kunnen bieden. Amsta werkt in Amsterdam. Dat betekent dat Amsta rekening moet houden met de grootstedelijke omgeving, waarin mantelzorg minder vanzelfsprekend is dan in minder verstedelijkte gebieden. Het betekent ook dat Amsta rekening moet houden met een Amsterdamse bevolkingssamenstelling, waarin de verhouding allochtoon-autochtoon de verhouding 1-op-1 nadert.

De ouderenzorg in Amsterdam ligt onder vuur. In 2010 hadden twee grote collega's van Amsta te maken met negatieve publiciteit, Amsta krijgt met hetzelfde te maken in het voorjaar van 2011. Amsta is samen met de Amsterdamse partners van mening dat een aantal specifieke kenmerken van het werken in de grote stad de ouderenzorg in Amsterdam kwetsbaar maakt: hogere gemiddelde salarissen, een groter verloop van personeel, tekorten aan gekwalificeerd personeel, minder vrijwilligers, zwakkere sociale netwerken bij cliënten e.d. Amsta probeert in Actiz-verband, de landelijke vereniging van aanbieders in o.a. de ouderenzorg, meer aandacht hiervoor te krijgen. Mede door deze inspanningen wordt in de benchmark 2011 van Actiz op een groot aantal punten een vergelijking gemaakt tussen de aanbieders in de grote steden en de overige aanbieders in Nederland.

Visie

Amsta wil bijdragen aan mogelijkheden voor mensen om erbij te horen, om zelfstandig te kunnen blijven functioneren, ook al neemt de zorgvraag toe. Amsta heeft expertise op het gebied van specifieke complexe zorgvragen en durft vernieuwend te zijn. Naast de reguliere dienstverlening heeft Amsta dan ook twee speerpunten voor beleid geformuleerd:

1. Amsta richt zich op verbindingen met de stad en draagt als Amsterdamse zorgaanbieder bij aan de ontwikkeling van een zorgzame infrastructuur in de wijken van Amsterdam.
2. Amsta heeft expertise op het gebied van complexe zorgvragen en zorgt voor de best mogelijke care-plus-zorg in Amsterdam.

Op grond van de geformuleerde missie en visie wil Amsta

- > professionele en kwalitatief hoogstaande zorg leveren aan cliënten;
- > een goede werkgever zijn voor medewerkers;
- > een betrouwbare partner zijn voor samenwerkingspartners.

Meerjarenbeleidsplan

In 2010 heeft Amsta gewerkt aan de totstandkoming van een nieuw meerjarenbeleidsplan. Het oude meerjarenbeleidsplan 'Amsta uit de startblokken' stamde uit 2007. De formulering van het meerjarenbeleid vond plaats binnen het beleidsprogramma *In balans*.

Voorafgaand aan het traject van formuleren van een nieuw meerjarenbeleid is de evaluatie van de fusie uitgevoerd. De evaluatie vond plaats in de maanden mei tot en met augustus. Daarna volgde de terugkoppeling in de organisatie. Eind 2010 is een start gemaakt met de formulering van het meerjarenbeleid. De evaluatie van de fusie leverde belangrijke thema's op voor het meerjarenbeleid: herijking missie en visie van Amsta; aanscherping en doorvertaling van de strategische keuzes en uitgangspunten naar de zorgvloer; formulering van zorginhoudelijke ambities voor de komende jaren; investeren in medewerkers en professionalisering van de planning-, beleid-, en besluitvormingsprocessen. Bij de formulering van het meerjarenbeleid is specifiek aandacht voor de doelgroepen die Amsta wil bedienen en de consequenties die dat heeft voor de huisvesting.

4.2 Algemeen beleid verslagjaar

Bouwactiviteiten

Gerealiseerde nieuwbouwprojecten

Eind 2010 werd de nieuwe woonlocatie **De Beusemaecker** in Amsterdam Geuzenveld opgeleverd en gereed gemaakt voor de ingebruikname door de bewoners in januari 2011. De Beusemaecker biedt, verspreid over acht woningen, plaats aan 48 bewoners met vroegtijdige dementie. Alle bewoners hebben een eigen kamer en delen een woonkamer en keuken. Naast de woningen is ook het dagbestedingscentrum De Jutterij in De Beusemaecker gevestigd.

Lopende projecten

In 2010 zijn de voorbereidingen voor **De Keyzer** gestaag gevorderd. In De Keyzer realiseert Amsta zes kleinschalige groepswohnungen voor elke zes PG-bewoners, acht appartementen voor somatische bewoners en op de begane grond een dienstencentrum. Eind 2010 is het uitvoeringsteam gestart met de voorbereidingen voor de inrichting. De verwachting is dat De Keyzer in de zomer van 2011 wordt opgeleverd. De groepswohnungen zijn bedoeld als nieuwe woonruimte voor bewoners van verpleeghuis Wittenberg.

Ook de voorbereidingen voor de locatie **De Raak** in Geuzenveld waren in 2010 in volle gang. Hier bouwt Amsta aan acht groepswohnungen voor bewoners met een PG-indicatie. De locatie is bedoeld als vervanging van De Den; daarnaast zullen bewoners van Jan Bonga naar de locatie verhuizen. Onderzocht is of in De Raak een ondersteuningsvorm voor allochtone cliënten kan worden gerealiseerd.

Ballonnen voor nieuwe locatie Anton de Kom

Negenhonderd ballonnen gingen vrijdag 5 maart de lucht in, tijdens de feestelijke opening van de nieuwe Amsta-locatie Anton de Komplein. Tijdens de opening werd ook de samenwerkingsovereenkomst met Cordaan getekend, die in hetzelfde pand ondersteuning biedt aan Surinaamse ouderen met dementie. De openingsact werd verricht door stadsdeelvoorzitter Elvira Sweet, samen met bewoners van Anton de Komplein. De act bestond uit het oplaten van 900 ballonnen en uit de onthulling van drie prachtige beelden in de binnentuin die Amsta en Cordaan delen met het stadsdeelkantoor.



Hiervoor is contact geweest met diverse migrantenorganisaties en welzijnsorganisaties in Geuzenveld. Op grond van dit onderzoek is besloten in De Raak huisvesting te realiseren voor allochtone ouderen. In 2011 zal dit ondersteuningsaanbod verder worden uitgewerkt. De Raak wordt naar verwachting in het najaar van 2011 opgeleverd.

In 2010 is niet veel voortgang geweest in de projecten **Planciusstraat** en **Fagelstraat** in Amsterdam West. De dagbesteding voor Korsakov-cliënten is begin 2010 verhuisd van de Planciusstraat naar het Barentzplein. Bij de Fagelstraat liepen in 2010 nog procedures van omwonenden tegen de bouwplannen.

In oktober 2010 is begonnen met de renovatie van **Zorgcentrum Ingenhouszhof**. Bewoners die gedurende de renovatie niet in Ingenhouszhof konden blijven zijn in augustus (tijdelijk) verhuisd naar **woon- en zorgcentrum De Schutse** of, indien gewenst, uitgeplaatst naar een verzorgings- of verpleeghuis buiten Amsta. De renovatie is opgedeeld in twee fases. De eerste fase wordt in mei 2011 afgerond. De start van de tweede fase is afhankelijk van financiering. De verwachting is dat dit eind 2011 rondkomt.

Bij een aantal locaties, o.a. **Vondelstede**, **Nellestein** en **De Schutse**, is Amsta in 2010 het gesprek aangegaan met de eigenaar/woningbouwcorporatie over de toekomst van de locatie en wat dat betekent voor de huisvesting. Deze gesprekken worden in 2011 voortgezet.

Evaluatie fusie

In de maanden mei tot en met augustus is de fusie geëvalueerd. Doel van de evaluatie was het in kaart brengen van wat goed gaat (claims/resultaten), wat niet goed gaat (concerns/zorgen) en wat nog aandacht behoeft (issues/bespreekpunten). Gekozen was voor een participatieve opzet, waarbij medewerkers van diverse geledingen, nadrukkelijk in de gelegenheid gesteld werden om mee te werken aan de evaluatie. De evaluatie bestond uit interviews met sleutelpersonen met een dwarsdoorsnede van de organisatie, een enquête onder medewerkers van Amsta en gesprekken in vier focusgroepen.

Conclusies en aanbevelingen

In september zijn de resultaten gepresenteerd. De belangrijkste conclusie van het rapport was dat er de afgelopen jaren een stevige basis is gelegd onder Amsta, maar dat er op verschillende terreinen nog werk te doen is.

- *Aanscherping en doorvertaling van strategische keuzes en uitgangspunten:* de doorvertaling van de keuze voor complexe doelgroepen naar de dagelijkse praktijk op de werkvloer. Ook inhoudelijke concepten als eigen regie en inclusie vragen om uitwerking.
- *Aandacht voor groeipijn.* Er is gedurende het fusieproces veel aandacht geweest voor het ontwerp van de organisatie en minder voor de begeleiding van medewerkers naar de nieuwe (grotere) organisatie. Dit heeft geleid tot 'groeipijn'. Ontwikkeling en begeleiding van medewerkers moet meer accent krijgen.
- *De balans tussen sturing op bedrijfsvoering en inhoudelijke sturing.* Er wordt in de organisatie een doorgesloten balans in sturing op bedrijfsvoering ervaren. Met name op de hogere niveaus is inhoudelijke sturing te weinig zichtbaar. Dit geldt ook voor de staf; er ontbreekt een support staff, die zich richt op ondersteuning d.m.v. ontwikkeling van inhoudelijk beleid.
- *Als Amsta haar ambities wil waarmaken t.a.v. complexe doelgroepen, dan is investering in medewerkers noodzakelijk:* een samenhangend scholings- en ontwikkelingsbeleid; invoering van programma- en formulemanagement en ontwikkeling van een apart behandelteam VG.
- *Meer actieve kennisuitwisseling in de volle breedte en tussen disciplines VG en V&V.* Meer sturing zou deze uitwisseling kunnen stimuleren.
- *Amsta is nog teveel een reactieve organisatie.* Gebeurtenissen lijken de organisatie nog teveel te overkomen. Professionalisering van planning-, beleid- en besluitvormingsprocessen zijn noodzakelijk. Ook dient het 'strategisch denkvermogen' van de organisatie vergroot te worden.

Op grond van de conclusies hebben de onderzoekers een aantal aanbevelingen gedaan. De bestuurder heeft in januari 2011 aangegeven welke van de aanbevelingen hij overneemt. Dit krijgt zijn beslag in het jaarplan 2011 en in het in 2011 te formuleren meerjarenbeleid.

Management Development-traject

In november 2010 startte Amsta een *management development* traject (MD-traject) voor alle leidinggevendenden (Raad van Bestuur, directeuren, managers en operationeel leidinggevendenden). Doel van dit traject is hen te versterken in hun rol als leidinggevende en coach voor de medewerkers. De verwachting is dat hierdoor de kwaliteit van de dienstverlening toeneemt, de professionaliteit van de medewerkers toeneemt en het personeelsverloop afneemt.

Het MD-traject richt zich op de volgende onderwerpen:

- *Leiderschapsontwikkeling:* de persoonlijke/professionele ontwikkeling van de leidinggevendenden in relatie tot de eisen die de organisatie stelt.
- *Competentie-ontwikkeling:* het verwerven en kunnen toepassen van specifieke kundigheden die behoren bij een functie of taak.
- *Werkplekieren:* de toepassing van het geleerde in de praktijk.

Per leidinggevende wordt een programma opgesteld. Hiervoor wordt de leerbehoefte in kaart gebracht en de ondersteuningsbehoefte van het team. Daarnaast wordt gekeken wat de leernoodzaak is vanuit de organisatie .

Bij de organisatie van het MD-traject wordt Amsta bijgestaan door het landelijke stimuleringsprogramma In voor Zorg (IVZ). Gedurende het gehele MD-traject beschikt Amsta over de ondersteuning van een IVZ-coach, die meedenkt en mee-organiseert. Het MD-traject wordt uitgevoerd in 2010 en 2011.

Dreamnight at the ZOO

Op vrijdag 4 juni vond weer *Dreamnight at the Zoo* plaats, een jaarlijks festijn waarbij dierentuinen in de hele wereld hun deuren openen voor chronisch zieke en/of gehandicapte kinderen en hun familie of begeleiders. Ook cliënten van Amsta waren er bij.

De cliënten hebben erg genoten van alle activiteiten in Artis, maar de reis naar Artis toe, was misschien nog wel het meest bijzonder. Alle genodigden voor de *Dreamnight* werden namelijk met politiebussen, brandweerwagens en ambulances, die natuurlijk allemaal de sirenes aanhadden, naar Artis gebracht. Een spannende rit, dwars door de stad, die de bewoners van Amsta niet snel zullen vergeten.



Samenwerking met Unalzorg

Op vrijdag 10 december hebben Amsta en Unalzorg een samenwerkingsovereenkomst getekend. Unalzorg is een zorgorganisatie met aandacht voor de culturele achtergrond van cliënten. Doel van de samenwerking is gezamenlijk ondersteuning te bieden aan kinderen en jongeren met een verstandelijke beperking en complexe problematiek en de gezinnen waartoe zij behoren. De samenwerking tussen Amsta en Unalzorg vindt plaats in Amsta-locatie De Aak. Hier heeft Amsta 12 plaatsen beschikbaar voor verblijf en behandeling. De cliënten worden aangemeld door Unalzorg, die de cliënten vaak al kent vanuit andere vormen van dienstverlening, zoals dagbesteding en weekendopvang. In De Aak wordt via Unal Zorg de familie nadrukkelijk betrokken bij de ondersteuning.

Innovatie

Invoering Elektronisch Cliënten Dossier

Amsta heeft een meerjarig traject in uitvoering voor de realisatie en implementatie van het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Dit is een digitaal dossier waarin alle gegevens van de cliënten worden vastgelegd, zowel administratief als zorginhoudelijk.

Voor het ECD is een pakket gekozen: Caress. Dit pakket wordt ingericht in overleg met de gebruikers. Invoering gebeurt fasegewijs. Eerst is het gedeelte voor Cliënt- en Productregistratie (C&P) ingericht. Dat is per 1 januari 2011 in gebruik genomen. Vervolgens worden de diensten die aan cliënten worden geleverd ondergebracht in Caress, en de extramurale planning (2011). Daarna is het de beurt aan het zorgleefplan (2011-2012). In de VG werkt men al met een ECD (Plan Care Dossier). Dit systeem zal worden overgezet op Caress, zodat op termijn iedereen binnen Amsta met hetzelfde systeem werkt.

Ambient Assisted Living (AAL)

In het kader van AAL werd voor het project *Adaptive Ambient Empowerment of the Elderly (a2e2)* een Europese subsidie toegekend. Het project a2e2 is een consortium waarbinnen Amsta samenwerkt met de Vrije Universiteit Amsterdam en Finse en Noorse partners. Het project heeft als doel ouderen te stimuleren meer te bewegen in dagelijkse activiteiten. Bewegen wordt in het algemeen gezien als

preventief tegen chronische ziekten als hart- en vaatziekten, obesitas en diabetes type II. Als achterliggend probleem worden de toenemende vergrijzing, de oplopende zorgkosten en het gebrek aan zorgpersoneel gezien. Verwacht wordt dat techniek en ICT een belangrijke rol kunnen spelen in de oplossing van het probleem. Met de VU wordt meer en meer samengewerkt om innovaties op gebied van zorg en techniek binnen Amsta een plaats te geven.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Kwaliteitssysteem

Amsta besloot voorlopig te stoppen met het certificeren van het kwaliteitssysteem. De belasting voor de organisatie bij de voorbereidingen zou te groot worden. Er is gekozen om door te bouwen aan het Amsta kwaliteitssysteem. Dit systeem is gebaseerd op het kwaliteitsmanagementsysteem HKZ.

Eén keer per jaar laat Amsta een externe *audit* uitvoeren. Daarbij vragen wij een externe partij om kritisch naar de processen binnen Amsta te kijken. Verbeterpunten die voortkomen uit de *audit* worden opgenomen in de jaarplannen van betreffend stadsgebied, locatie of dienst. Daarmee maken zij onderdeel uit van onze jaarplancyclus en bijbehorende kwartaalgesprekken (met de Raad van Bestuur en Directie). De rapporten van de externe *audits* zijn terug te vinden op het Amsta-intranet.

Dit jaar vond de externe *audit* in december plaats. Deze richtte zich met name op ondersteunende diensten PO&O, Arbo, Opleidingen, Technisch beheer van gebouwen, BHV, inkoop en ICT. Een van de belangrijkste aanbevelingen van de *audit* was dat de puntjes op de i moeten worden gezet. Bijvoorbeeld het huidige BIG-beleid moet Amstabreed gemaakt worden en de in verschillende diensten gehanteerde protocollen moeten in het kwaliteitshandboek worden opgenomen. Bij technisch beheer van de gebouwen moet een inhaalslag plaats vinden (beleid ontwikkelen en ten uitvoer brengen).

Documentbeheer

Er is een Amsta Kwaliteitshandboek dat voor iedereen toegankelijk is via het Intranet. Hierin zitten alle procedures, protocollen en het beleid dat Amsta hanteert voor zowel intra- als extramurale processen en handelingen. De harmonisering van Amsta protocollen werd in 2010 voor 80% afgerond. De verdere afronding en de implementatie in de praktijk krijgt in 2011 vervolg.

Zorgcontrol

Amsta wil middels managementinformatie op zorginhoudelijk gebied de prestaties monitoren en verbeteringen doorvoeren. De onderwerpen worden in eerste plaats ontleend aan de Normen voor Verantwoorde Zorg. Een deel van de gegevens moet uit het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) komen. In 2010 zijn voorbereidingen getroffen voor het verzamelen van incidenten in de cliëntenzorg (MIC) en incidenten medewerkers (MIM) in de MIC-module van Caress. Per 1 januari 2011 is de MIC-module voor de VVT sector van Amsta operationeel.

Tweede Amsta Personeelsfeest

Op 23 april vond het 2^e Amsta Personeelsfeest plaats. En een feest was het! Er werd gedanst, gezongen en gelachen. Er waren lekkere hapjes en drankjes en prachtige outfits in de stijl van het thema: de jaren 70/ 80/ 90. Een reactie van een feestganger: *“Ik heb genoten van alles, de boot die voer in mijn Amsterdam, de hapjes, drankjes en optredens en de DJ. En ik heb gezellig en ongedwongen kunnen praten met collega’s. Bedankt!”* Ook het feit dat de collega’s die moesten werken niet waren vergeten, werd erg op prijs gesteld. *“Bedankt voor de Amsta handdoek die we gekregen hebben omdat we vrijdagavond de 23e moesten werken. Iedereen was heel verrast en het werd ontzettend gewaardeerd.”*



Veiligheid

Kwaliteit van gebouwen

Er is een start gemaakt met de nulmeting van de staat van de gebouwen. Op basis hiervan wordt een onderhoudsplan gemaakt.

Legionella en brandveiligheid

Mede door de aangescherpte wetgeving en ingestelde handhavingstrajecten, werden in de locaties inspecties gehouden met betrekking tot legionella en brandveiligheid.

Voor alle locaties zijn ontruimingsplannen gemaakt. In een aantal locaties werden, zoals gepland, ontruimingsoefeningen gehouden. Ook zijn de ontruimingsoefeningen geëvalueerd; op basis hiervan is het programma aangepast, toegespitst op actieve deelname van medewerkers. Verder zijn de vluchtplattegronden nagelopen en indien nodig aangepast en zijn op diverse locaties de brandmeldinstallaties vervangen. Ook zijn de contracten voor onderhoud blusmiddelen, vluchtwegtransparanten en noodverlichting geharmoniseerd.

Bedrijfshulpverlening

In december is het beleidsplan voor de BHV-organisatie vastgesteld. Er is een start gemaakt met de werving van de ploegleiders. De trainingen BHV en herhaalcursussen BHV zijn volgens planning uitgevoerd.

Gegevensbeveiliging

Er is een NEN 7510 inventarisatie met een risicoanalyse gemaakt. De uitkomsten werden verwerkt in het jaarplan.

Interne audits

Twee keer per jaar voert Amsta een interne *audit* uit. Daarbij toetsen wij of de procedures of werkinstructies zoals deze in het kwaliteitshandboek zijn beschreven, ook daadwerkelijk overeenkomen met de praktijk en of aan alle eisen van het HKZ schema wordt voldaan. Hierdoor krijgen we inzicht in verbeterpunten. Ook sporen we op deze manier structurele fouten in het kwaliteitssysteem op. Verbeterpunten die voortkomen uit de *audit* worden opgenomen in de jaarplannen van betreffend stadsgebied, locatie of dienst. Daarmee maken zij onderdeel uit van onze jaarplancycclus en bijbehorende kwartaalgesprekken (met de Raad van Bestuur en Directie). De rapporten van de interne *audits* zijn terug te vinden op intranet. Het interne auditprogramma omvatte in 2010 de volgende onderwerpen: medicatiedistributie, zorgleefplan, ondersteuningsplan, MIC, BOPZ, opname van een cliënt en personeelsbeleid.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Kwaliteitskader verantwoorde zorg VVT

In de VVT werden in de zomer voor de tweede keer de cliëntervaringen gemeten door middel van het CQ-instrument. De uitkomsten van de CQ zijn te vinden op Kiesbeter. De prestatie van Amsta op de CQ-index heeft geleid tot de keuze van drie speerpunten voor 2011:

- verminderen van vrijheidsbeperking van cliënten;
- verbetering van de tevredenheid van cliënten over de maaltijden;
- meer aandacht voor autonomie en eigen regie van cliënten.

Per locatie worden hier in overleg met de cliëntenraad twee verbeterpunten aan toegevoegd. De speerpunten maken onderdeel uit van de jaarplannen 2011.

Vrijheidsbeperking

Amsta doet mee aan het project *Ban de Band* van Vilans. Het doel van dit project is het gebruik van Zweedse banden geheel uit te bannen binnen Amsta en het gebruik van overige vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te beperken. Twee locaties, verpleeghuis Jan Bonga en VG-locatie De Kleine Johannes, hebben vanaf september 2010 meegedaan aan het project. Op dit moment wordt op de overige locaties geïnterviewd welke vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet en hoe vaak. Na deze inventarisatie wordt bekeken welke alternatieven ingezet kunnen worden om vrijheidsbeperking zoveel mogelijk te voorkomen

Meting zorginhoudelijke indicatoren

In november vond de meting van de Zorginhoudelijke indicatoren in de VVT plaats.

De uitkomsten van de meting van Zorginhoudelijke indicatoren in de VVT zijn gepubliceerd op Kiesbeter. De belangrijkste mogelijkheid tot verbetering doet zich voor bij het uitvoeren van risicosignalering. Er zijn diverse nieuwe protocollen opgesteld o.a. voor decubitus, probleemgedrag en verschijnselen van depressie bij cliënten, voorkomen van ondervoeding, BOPZ en tenslotte een hitteprotocol.

Kwaliteitskader VG

In het voorjaar vond in de VG de eerste meting van de Zorginhoudelijke indicatoren plaats. De uitkomsten stemden tot tevredenheid. Op twee onderwerpen, namelijk het evalueren van de medicatie en het beleggen van de verantwoordelijkheid voor de behandeling bij de cliënt, werden de afspraken aangescherpt. Later in het jaar bleek echter dat de Zorginhoudelijke indicatoren opnieuw werden aangepast, waardoor de eerste meting als 'pilot' werd beschouwd door het instituut dat de meting afnam (Zichtbare Zorg). Dit zou betekenen dat Amsta in het najaar opnieuw de meting van Zorginhoudelijke indicatoren zou moeten doen. Tegelijkertijd ontstond er landelijk een discussie over de betrouwbaarheid van het kwaliteitskader en besloot de VGN haar medewerking hieraan op te zeggen. Amsta heeft daartoe besloten de meting niet opnieuw uit te voeren, maar de landelijke discussie af te wachten. Dit betekent dat er geen uitkomsten van de zorginhoudelijke indicatoren via DIGIMV zijn aangeleverd.

4.4.2 Klachten

De klachtenprocedures van Amsta zijn gebaseerd op de Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen. De klachtenprocedure is in 2010 geharmoniseerd. Er is nu voor alle cliënten van Amsta één procedure. Voor de VG-onderdelen heeft Amsta een cliëntvertrouwenspersoon. De klachtenfunctie in de V&V is belegd bij verschillende medewerkers (maatschappelijk werkers en geestelijk verzorgers). Besloten is één klachtenfunctionaris VVT aan te stellen. Dat gaat in 2011 gebeuren.

Amsta is aangesloten bij de klachtencommissie van de SIGRA. Deze klachtencommissie is gereguleerd conform de Wet Klachten Cliënten Zorginstellingen. Voor de cliënten van de VG is een vernieuwde brochure uitgebracht waarmee zij op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheid een klacht in te dienen.



Middeleeuws feest Dr. Sarphatihuis

Op een prachtige zonnige woensdagmiddag werden de bewoners van het Dr. Sarphatihuis totaal verrast. De lift was een tijdmachine die alle bewoners terugbracht naar het jaar 1343. Het atrium was omgetoverd tot de binnenplaats van het kasteel van Hertog Floris Betram van Sarphati. De kasteelheer zelf was op kruistocht, maar zijn schone jonkvrouw Esmiralda Petronella van Sarphati had voor deze speciale middag een bijzondere verscheidenheid aan snoeshanden uitgenodigd.

Verschiedende oude ambachten van schoenmaker tot naaister, van zeep-rijgster tot spinster, monniken en een non, minstrelen... niets ontbrak aan het feestgewoel.

Het werd een wonderlijke middag waarbij iedereen van de ene in de andere verbazing viel.

Er was heerlijk eten, geheel in de Middeleeuwse sfeer. Dankzij onze fantastische vrijwilligers kon deze middag uitgroeien tot een echt Middeleeuws feest.



Cliëntvertrouwenspersoon VG

Voor de VG-locaties werkt Amsta met een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon bezoekt regelmatig de woon- en werklocaties van de cliënten waardoor het contact zeer laagdrempelig is. Uit het jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersoon blijkt het volgende.

- > In 2010 deden 26 cliënten met 54 klachten en 6 cliëntvertegenwoordigers met 10 klachten een beroep op de cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Die aantallen zijn aanzienlijk lager dan in 2009. De CVP van Amsta is in 2010 vijf maanden afwezig geweest wegens ziekte. Er is voor vervanging (bij oproep) gezorgd. Toch blijkt uit de cijfers dat nabijheid en vertrouwdheid van de CVP belangrijk is voor deze bewoners.
- > De klachten hadden met name betrekking op zorg en begeleiding, vrijheidsbeperking, bejegening door medewerkers of cliënten, huisregels en voorlichting en informatie.
- > De cliëntvertrouwenspersoon merkte op dat door de toename van woonruimtes met eigen sanitair de overlast van medebewoners afnam. Wel blijven cliënten ervaren dat de begeleiding zich soms nog sterk mengt in het dagelijkse leven en dat de hun privacy niet altijd gewaarborgd is.
- > De CVP heeft gemerkt dat er meer cliënten zijn die vanuit complexe situaties ondersteuning van Amsta ontvangen. De CVP is te spreken over hoe Amsta met deze ingewikkelde doelgroep omgaat, zij worden in hun waarde gelaten en er wordt creatief naar mogelijkheden gezocht.
- > De CVP heeft in 2010 opgemerkt dat weinig cliënten de inhoud van hun ondersteuningsplan weten. Ook zijn zij niet bekend met de rechten en plichten die aan dit ondersteuningsplan verbonden zijn.

Opvolging klachten

Bij de klachtencommissie van Amsta zijn 10 klachten ingediend door cliënten of hun vertegenwoordigers.

De behandeling van 7 klachten is in 2010 afgerond. Het betrof klachten over de volgende onderwerpen: medicatietoediening, vrijheidsbeperking, persoonlijke verzorging, kwaliteit van de maaltijd, overplaatsing, vaardigheid van medewerkers, zoekraken van eigendommen, bejegening.

Van deze klachten zijn 5 (deels) gegrond verklaard door de klachtencommissie. Naar aanleiding van de klachten zijn verschillende werkwijzen aangescherpt.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Sociaal plan

Het Sociaal Plan dat na de fusie in 2007 was overeengekomen liep in 2010 af. Om die reden is eind 2009 het overleg met de vakbonden gestart en in 2010 vervolgd. Na een aantal maanden geen sociaal plan te hebben gehad werd op 17 september 2010 een onderhandelingsakkoord bereikt. Het sociaal plan is overeengekomen voor een periode van twee jaar en loopt van 1 juli 2010 tot 1 juli 2012.

Bij een aantal organisatieveranderingen, zoals de invoering van een Centrale Entreefunctie, de renovatie van Ingenhouszhof, en de herpositionering van de dienstverlenende functies binnen de stadsgebieden, speelde het tijdelijk ontbreken van een Sociaal Plan een rol. Dit compliceerde de adviestrajecten en de uitvoering ervan. Alle partijen waren dan ook blij met het bereiken van overeenstemming over het nieuwe Sociaal Plan.

Mobiliteitspunt

Het Mobiliteitspunt werd in november 2010 als onderdeel van de dienstverlening van PO&O ingesteld. Het is bedoeld om medewerkers die niet in hun huidige functie kunnen blijven, op een goede manier naar ander werk te begeleiden. Het Mobiliteitspunt is gestart als een pilot, die een half jaar zal duren.

Flexibilisering van werktijden en werkplek

De tegenvallende financiële resultaten van het eerste kwartaal 2010 maakten o.a. dat de flexibilisering van werktijden en werkplek een onderwerp van gesprek werd. Op constructieve wijze is met de Ondernemingsraad hierover van gedachten gewisseld, met als resultaat een Convenant arbeidstijden en werkplek. Er zijn afspraken opgenomen rondom thema's als: aantal diensten, werktijden en wijziging van werkplek. Leidinggevenden kunnen door middel van dit convenant afspraken maken met medewerkers over bij voorbeeld een ander rooster of een andere werkplek, zonder dat daar een reorganisatie voor nodig is. Met behulp van het convenant wordt ernaar gestreefd dat leidinggevenden op een eenduidige wijze met hun medewerkers in gesprek gaan.

Wijzingen in het planningsproces en flexinzet

Het project Resultaat Gericht Plannen, gestart in 2009, kreeg in 2010 een vervolg. Leidinggevenden zijn allemaal getraind in resultaatgericht plannen aan de hand van een leidraad welke door PO&O is opgesteld. Door middel van pilots zijn gegevens verzameld over hoe het huidige roosteren verbeterd kan worden. De pilots hebben geleid tot de keuze de leidinggevenden verantwoordelijk te laten voor het plannen maar de daadwerkelijke planning uit te laten voeren door planningsafdelingen. Daarnaast wil Amsta de flexinzet van medewerkers anders organiseren door middel van flexpools waar medewerkers met een flexibel contract in komen te werken. De bedoeling is om de planningsafdelingen en de flexpools samen te gaan voegen per stadsgebied of wat geografisch logisch is. In 2011 wordt de nieuwe structuur en werkwijze gefaseerd ingevoerd.

Cultuur bij Amsta

Ook in 2010 was er veel aandacht voor cultuur bij Amsta. In het Dr. Sarphatihuis werd samen met collega-organisatie Osira en welzijnsorganisatie Huis in de Buurt het samenwerkingsproject Cultuur in de middag gelanceerd. Doelstelling van het project is om buurtbewoners van de Plantagebuurt van 55 jaar en ouder te laten genieten van kunst en cultuur in hun eigen buurt. Elke maand wordt er op zondag een gratis matinee georganiseerd. De matinees vinden afwisselend plaats in het Dr. Sarphatihuis en Sint Jacob.



Een andere cultuurinitiatief was de methode Theater aan huis. Verschillende medewerkers van verpleeghuis Wittenberg zijn getraind in het werken met deze methode, die de communicatie met ouderen met dementie bevordert. De methode is ontwikkeld door Theater Veder en maakt gebruik van taal, poëzie en theatrale prikkels. De ervaringen in Wittenberg zijn positief. Afdelingshoofd Jegny Elshot: "Medewerkers kunnen via deze methode op een speelse manier aansluiten bij de beleveniswereld van de bewoners. Dit komt het onderlinge begrip ten goede."

Harmonisatie personeelsbeleid

De harmonisatie van het personeelsbeleid kwam in het eerste half jaar van 2010 tot een afronding. Verschillende onderwerpen op het gebied van arbeidsomstandigheden, functioneren van medewerkers, klachtenbehandeling en verlofregelingen werden in 2010 aan de hand van procedures vastgesteld en geïmplementeerd.

Klachtenregeling medewerkers

In 2010 is in nauw overleg met de Ondernemingsraad de klachtenregeling voor medewerkers ontwikkeld. De Ondernemingsraad stemde in met de regeling. Afgesproken werd er op toe te zien dat medewerkers geen nadeel ondervinden van het indienen van een klacht.

Reiskostenregeling

Naar aanleiding van de evaluatie van de Reiskostenregeling is eind 2010 besloten de eigen bijdrage niet te verhogen maar te handhaven op het bestaande niveau. Een belangrijke kostenbesparende wijziging voor de personeelsadministratie was dat de OV-abonnementen niet meer via Amsta werden uitgegeven.

Opleidingen

Beleid

In 2010 is een start gemaakt met de beschrijving van het strategisch opleidingsbeleid voor Amsta. Met de komst van een Hoofd PO&O in oktober 2010 werd besloten dat het opleidingsbeleid, de structuur en de administratieve processen in 2011 worden uitgewerkt.

Management Development

In het najaar van 2010 is met behulp van het bureau "In voor Zorg" het MD-traject ontwikkeld. Eind 2010 ging het MD-traject van start.

Project 'Andersom', instroom niveau 3

Amsta is in 2010 een samenwerkingsverband aangegaan met Cordaan, Evean, Osira, het ROC en het Werkpunt Zorg. Dit is erop gericht om gezamenlijk een verkorte opleiding Verzorgende-IG te ontwikkelen voor deelnemers, die al een opleiding en/of aantoonbare werkervaring op minimaal MBO 3 niveau hebben.

In april 2011 is het project van start gegaan onder de naam 'Andersom'. Iedere deelnemende organisatie biedt acht BBL-plaatsen aan. In totaal wordt een groep van 28 leerlingen opgeleid voor een baan in de ouderenzorg.

4.5.2 Kwaliteit van het werk

In 2010 heeft Amsta geen medewerkerraadpleging uitgevoerd. In het najaar zijn de voorbereidingen getroffen om in het voorjaar van 2011 deel te nemen aan de medewerkersmonitor van de sector V&V.

In het kader van kwaliteit van het werk wordt hier ingegaan op de resultaten rondom het arbobeleid.

Amsta doet mee aan roze estafette

Begin augustus trok in het kader van de Gay Pride, een 'roze estafette' langs verschillende Amsterdamse woonzorgcentra. Gedurende de hele week werden roze activiteiten voor 55+'ers georganiseerd. Symbool van de estafette was een enorme Roze loper die gedurende de week steeds weer ergens anders een plek vond.

De estafette startte op 31 juli bij Amsta, in Centrum van Ouderen Flesseman, daarna ging hij naar Het Schouw, Schinkelhaven en Vreugdenhof, de Oude Raaij en De Rietvinck, om uiteindelijk te eindigen in Amsta-locatie Vondelstede. Op alle locaties vonden roze activiteiten plaats, zoals een roze spelmiddag in Flesseman en roze vertellingen in Vondelstede. De opkomst bij de activiteiten was groot en de sfeer was goed. Alle reden om volgend jaar weer mee te doen!



Arbobeleid

De harmonisatie van arbobeleid kwam in 2010 tot een afronding. Diverse onderwerpen werden uitgeschreven in beleidsuitgangspunten en procedures, te weten: beleid Fysieke Belasting, een Protocol opvang en begeleiding na een schokkende gebeurtenis en de instelling van een opvangteam, een meldingsprocedure (bijna) ongevallen en agressie-incidenten.

In enige locaties is een Risico Inventarisatie & Evaluatie in eigen beheer gedaan.

De bedrijfshulpverleners van Amsta hebben hun jaarlijkse herhalingstraining gevolgd en nieuwe bedrijfshulpverleners zijn opgeleid. Voor alle locaties is een ontruimingsplan gemaakt en in meerdere locaties is een ontruimingsoefening gehouden.

In 2010 is een inhaalslag gemaakt m.b.t. hepatitis B-vaccinatie. Er is in kaart gebracht hoeveel (zorg)medewerkers zijn gevaccineerd tegen hepatitis B en vervolgens zijn in eigen beheer ca 200 medewerkers gevaccineerd tegen het hepatitis B-virus.

Eind van het jaar is alle medewerkers van Amsta, de griepvaccinatie aangeboden. Hiervan hebben ca. 240 medewerkers gebruik gemaakt.

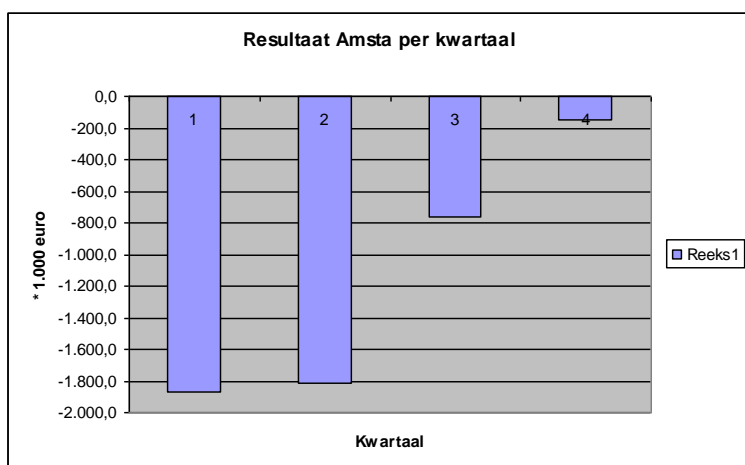
4.6 Samenleving en belanghebbenden

Amsta streeft naar een goed op elkaar afgestemd zorg- en welzijnsaanbod voor alle mensen in Amsterdam die zorg en ondersteuning nodig hebben. De locaties hebben een open blik naar hun directe omgeving en de daar wonende mensen, zoals blijkt uit initiatieven als Huis in de Pijp. Veel locaties van Amsta hebben nadrukkelijk een buurtfunctie. Buurtgenoten kunnen bij deze locaties terecht voor faciliteiten, zoals het restaurant, en de kapper, en meedoen aan de activiteiten die de locatie biedt. Veel locaties zijn dan ook onlosmakelijk verbonden met hun buurt, zoals bijvoorbeeld Dienstencentrum Maarten Luther in Osdorp en Centrum van Ouderen Flesseman in de Nieuwmarktbuurt. In overleg met de stadsdelen kijkt Amsta hoe zij deze buurtfunctie kan uitbouwen. Zo participeert Amsta in verschillende woonservicewijken, die de gemeente Amsterdam verspreid over de stad, realiseert.

4.7 Financieel beleid

Het financieel beleid is gericht op het waarborgen van de continuïteit van zorg die Amsta biedt. Hierbij houden wij rekening met toegenomen financiële risico's als gevolg van de segmentering en wijziging van de financiering (WMO, AWBZ, ZVW en privaat), de druk op de tarieven, normatieve huisvestingskosten en de invoering van de zorgzwaartebekostiging. Om dit te waarborgen heeft Amsta een verantwoorde buffer nodig in de vorm van een eigen vermogen. Amsta streeft naar een solvabiliteit (Eigen vermogen / Totaal opbrengsten) van 15%. Het meerjaren financieel beleid is gericht op het behalen en behouden van de gewenste solvabiliteit

Amsta sluit het boekjaar 2010 af met een verlies van 4,6 miljoen euro, ongeveer gelijkelijk verdeeld over V&V en VG. Dat verlies is voor het overgrote deel veroorzaakt in de eerste helft van het jaar. In het laatste kwartaal heeft Amsta in de meeste locaties weer een positief resultaat behaald.



Het verlies (- €4.6 mln) werd veroorzaakt door een combinatie van factoren.

- Een incidentele tegenvaller was eind 2010 dat een bedrag van € 0.5 mln geleverde productie niet vergoed werd. De vraag naar (deels zwaardere) zorg bij Amsta is in de laatste maanden groter geweest dan verwacht. Als gevolg van de regelgeving Herschikking Productieafspraken 'paste' dit niet in het budget. Mede naar aanleiding van signalen van Amsta hierover doet Actiz in mei 2011 een enquête hiernaar.
- In de wooncapaciteit voor mensen met een verstandelijke beperking is in 2010 onderbezetting en daardoor omzetverlies gerealiseerd. Dit was een direct gevolg van de opening van twee nieuwe locaties met een gezamenlijke capaciteit van 43 plaatsen eind 2009. Dit bood veel cliënten van Amsta de mogelijkheid de woonsituatie te verbeteren, maar het leidde tot verspreide leegstand in andere huizen van Amsta en vervolgens instroom van een voor onze begrippen ongekend hoog aantal (30) nieuwe cliënten in een korte periode. Het proces van plaatsing in de VG, waar het vaak gaat om levenslange plaatsingen, kostte tijd. Door de spreiding over de huizen was het (te) lastig de personele lasten in de pas te laten lopen met de lage bezetting. Na het eerste half jaar is de bezetting op peil gekomen. De bezetting is nu weer 100% en doordat de vraag onverminderd hoog is, zijn de verwachtingen naar de toekomst goed.

- Ook de V&V heeft begin 2010 te kampen gehad met onderbezetting. Als reactie hierop zijn de Amsta-procedures aangescherpt en is er in verschillende huizen extra woonruimte gecreëerd ten koste van kantoorruimte. Ook hier is de bezetting in de 2^e helft van 2010 weer op niveau gekomen.
- In de begroting 2010 was een bezuiniging in personele lasten en materiële kosten gepland. Door aanlooptijd van uitvoering van de plannen is het effect ervan pas in de 2^e helft van 2010 zichtbaar. De personele formatie is in het laatste kwartaal op begrotingsniveau gekomen. De bezuiniging op materiële kosten is deels in 2010 gerealiseerd, een deel wordt geëffectueerd in 2011.
- In 2010 zijn 75 plaatsen in verzorgingshuis Ingenhouszhof afgebouwd vanwege geplande functiewijziging. De uitplaatsing van cliënten is voorspoedig verlopen, de herplaatsing van medewerkers is een lastig proces geweest. Deze locatie heeft in 2009 een incidenteel verlies gekend, ca 15 - 20% van het totale verlies van Amsta.

In 2010 is de P&C-cyclus ingeregeld, mede gefaciliteerd door de aanstelling van een nieuwe controller (april 2010). Vanaf september 2010 is er een strakke structuur met maandelijkse informatie en maandelijkse gesprekken van Raad van Bestuur en Directeur Financiën met de Stadsgebieddirecteuren.

Voor 2011 is een positief resultaat begroot van € 0,7 miljoen (± 0,6% van de omzet). De realisatie over het eerste kwartaal is (al) beter dan de begroting, hoewel een aantal bezuinigingsprojecten nog in voorbereiding is. De cliëntbezetting is ongeveer 100%.

In de jaren 2012 en 2013 is een oplopend positief exploitatieresultaat gepland, waardoor de budgetratio eind 2013 tenminste 15% is. Deze ratio zal in de jaren erna verder moeten groeien, zodat Amsta voldoende financiële buffers heeft voor de toenemende financiële risico's.

Oefenen met zelfstandig wonen

Midden in de stad, grenzend aan de Overtoom en het Vondelpark ligt aan het Rijtuigenhof een nieuwe locatie van Amsta. Hier kunnen drie jongeren met een lichte verstandelijke beperking oefenen met zelfstandig wonen. Zij voeren gezamenlijk zelfstandig het huishouden en krijgen ondersteuning van persoonlijk begeleiders van het Ambulant Specialistisch Team van Amsta.

De constructie is voor begrippen van Amsta uniek: de cliënten huren de locatie van Amsta en wonen dus in principe zelfstandig. Zo kunnen zij oefenen met het beheren van geld.

Jan Meijers, manager Ambulant Specialistisch Team: "Natuurlijk neem je als organisatie op deze manier een zeker risico. Maar je geeft ook vertrouwen aan de cliënten en laat ze zo zelf verantwoordelijkheid dragen. Dat is de enige manier waarop ze het echt kunnen leren in de praktijk. En tot nu toe gaat het bijzonder goed."



5 Jaarrekening