

AMSTA

AMSTA IN BEWEGING



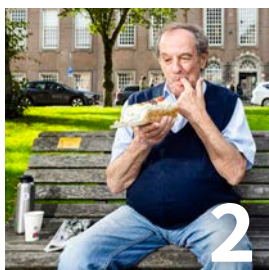
Met elkaar,
voor elkaar!

KWALITEITSBEELD 2025:



1

We kennen
de wensen en
behoeften



2

We werken samen
aan maatwerk voor
cliënten en naasten



3

We bouwen aan een
passend netwerk
rondom de cliënt



4

We organiseren
het werk rondom
een goed leven



5

Leren, ontwikkelen
en verbeteren doen
we samen



Voorwoord

Met elkaar, voor elkaar! Kwaliteit van bestaan begint en eindigt met aandacht voor wat er werkelijk toe doet voor mensen. In de langdurige zorg bij Amsta gaat het erom dat mensen ‘gewoon’ kunnen blijven leven: van betekenis zijn, zichzelf kunnen zijn en dat ziekte of beperking niet op de voorgrond staat. Tot het laatste moment.

Veel mensen brengen hun laatste levensfase door op een Amsta-locatie. Goede begeleiding hierbij vraagt naast empathie en zorgzaamheid ook om kennis en vakbekwaamheid. Het gaat daarbij om samen met de cliënt en diens naasten te bepalen wat het goede is om te doen en wat goed is om te laten. Dit alles vraagt ‘relatiekunde’, kwaliteit ontstaat immers in relaties tussen mensen. De wijze waarop we elkaar horen en zien, en de verbindingen die we met elkaar aangaan, hebben een enorme impact op welbevinden en energie.

Hoeveel wereldvraagstukken er ook zijn, hoezeer de maatschappij verandert en wat het klimaat ook is, iedere dag, avond en nacht zijn er tientallen collega’s - Amstadammers – hiermee bezig. Zij voegen waarde toe aan het leven van Amsterdammers en vice versa. Juist die wederzijdse relaties en samenwerking leveren kwaliteit zoals dat bedoeld is.

Veel gaat goed. We behalen keurmerken, behouden predicaaten als Topcare en voldoen aan eisen van verschil-

lende Expertisecentra. Bovenal verloopt het merendeel van de relaties naar tevredenheid en wordt onze zorgverlening goed ervaren. Toch gaan er ook zaken niet goed. Er zijn klachten, soms conflicten en in enkele gevallen ontstaat grote onvrede waarvoor een geschillencommissie of juridische ondersteuning noodzakelijk is. We constateren een toename in onheuse bejegening, tussen cliënten en collega’s, tussen naasten en collega’s en meer.

Daarom besteden we in 2026 meer aandacht aan relationele vaardigheden en de-escalerend vermogen. Maar ook aan het tijdig stellen van grenzen wanneer dat nodig is. In een samenleving waarin de sociale context van cliënten en collega’s complexer wordt en waarin we juist meer met naasten en buurtgenoten willen samenwerken, is het nodig om ons hierin verder te bekwamen. Met plezier presenteren wij voor de tweede keer op rij het kwaliteitsbeeld van Amsta over het afgelopen jaar, 2025. Hoe graag we ook álles zouden willen laten zien, dat is onmogelijk. Meer dan 2700 collega’s, honderden vrijwilligers en nog veel meer naasten, familieleden en andere betrokkenen komen samen in locaties, in buurten en bij mensen thuis. Toch denken we u een representatief inzicht te geven, zeker in samenhang met ons bestuursverslag 2025 dat gelijktijdig verschijnt. Graag gaan we in op vragen, lichten we toe en/of gaan we in gesprek over hetgeen u mogelijk opvalt.

Monique Cremers & Souhail Chaghoulani

Wat wij willen vertellen

Voorwoord	2
Dit is Amsta	4
De ontwikkelingen op onze koers	6
1 We kennen de wensen en behoeften	10
Samen leven begint met luisteren	12
Samen luisteren naar verhalen van cliënten, naasten en medewerkers	13
3x beter in gesprek	15
2 We werken samen aan maatwerk voor cliënten en naasten	16
Samen ruimte maken voor het gewone leven	18
Consultatie: samen zoeken naar oplossingen	20
Palliatieve zorg: ruimte voor afscheid, loslaten en betekenis	21
3 We bouwen aan een passend netwerk rondom de cliënt	22
Samen bouwen aan netwerken die ertoe doen	24
Sociale veiligheid als basis	26
4 We organiseren het werk rondom een goed leven	28
We organiseren het werk rondom een goed leven	30
5 Leren, ontwikkelen en verbeteren doen we samen	34
Leren, ontwikkelen en verbeteren doen we samen	36
Ruimte voor reflectie vanuit de Cliëntenraad	43



Dit is Amsta



Amsta is een echte Amsterdamse zorgorganisatie. Net zo divers als de stad. Met al haar culturen, achtergronden en leefwijzen.

WE WERKEN VANUIT 30 LOCATIES ALS ONDERDEEL VAN DE BUURT

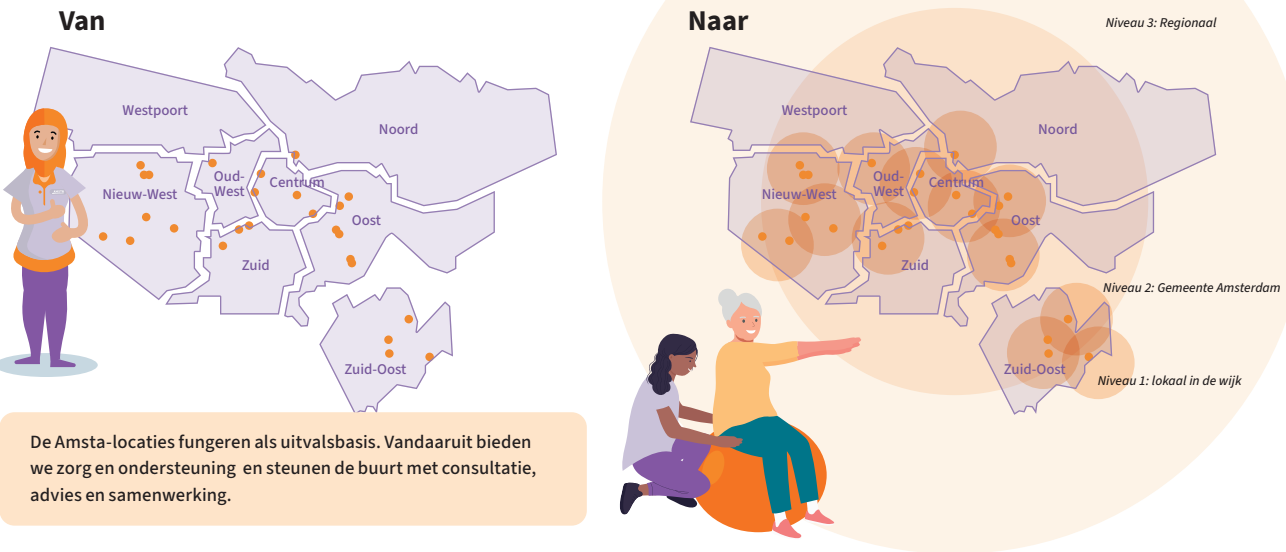
Amsta opent niet alleen meer en meer de deuren naar de buurt, we zijn echt onderdeel van de buurt. We bewegen van locatiegericht naar buurtgericht werken. Iedere buurt is anders met een heel eigen mix aan bewoners en ondersteunend netwerk. We voegen daar de kennis en expertise toe die nodig is. Zodat iedere buurt een 'eigen' Amsta heeft.

VOOR HEN ZIJN WE ER

Amsta is er voor Amsterdammers voor wie, door leeftijd, ziekte of beperking, intensieve en specialistische begeleiding geen behoefte maar noodzaak is. In het bijzonder voor mensen met een complexe zorgvraag die moeilijk ergens een plek vinden. Zij zijn welkom bij Amsta!



Van locatiegericht naar buurtgericht werken



WE WERKEN VANUIT DEZE KERNWAARDEN

Deze waarden laten zien wie we zijn en hoe we ons werk doen.



Persoonlijk & Liefdevol

We verdiepen ons met oprechte aandacht in een ander en hebben oog voor wat een ander nodig heeft. Cliënten, naasten en collega's: iedereen kan bij Amsta zichzelf zijn.



Professioneel & Samen

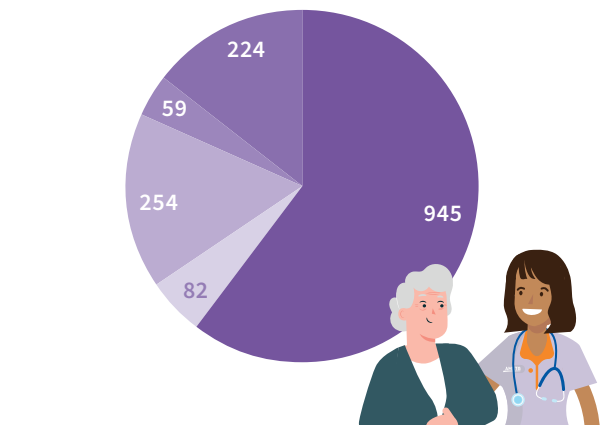
We werken samen om de beste zorg aan de cliënten te bieden. Professionals, familie, naasten en vrijwilligers zijn onmisbare schakels en vullen elkaar aan. Met respect voor het vak, kijken we vanuit verschillende perspectieven en leren van elkaar.



Praktisch & Oplossingsgericht

Bij vragen, wensen of problemen, voelen we ons verantwoordelijk. Samen zoeken we naar de oorzaak en werken we aan een oplossing. We streven naar eenvoud, maar gaan niet te kort door de bocht.

WE ONDERSTEUNEN 1564 CLIËNTEN



- 945 vanuit ouderenzorg (VVT)
- 82 voor een kortdurende opname
- 254 vanuit de sector verstandelijk gehandicapten (VG)
- 59 voor forensische zorg
- 224 extramurale cliënten

Dit is het aantal cliënten dat Amsta tegelijk zorg kan bieden. Vanwege de doorstroom staan we gedurende het jaar veel meer cliënten bij.

WAT WIJ BIEDEN

Zorg aan ouderen met dementie

- Wonen met zorg
- Dagbesteding
- Behandeling en consultatie

Zorg aan mensen met een verstandelijke beperking

- Wonen met zorg
- Forensische zorg
- Ambulante zorg
- Dagbesteding
- Behandeling en consultatie

4 expertisecentra voor zorg en behandeling aan en consultatie over:

- Mensen met Korsakov
- Mensen met dementie op jonge leeftijd
- Gerontopsychiatrie (ouderen met psychiatrische achtergrond)
- Dementie en zeer ernstig probleemgedrag

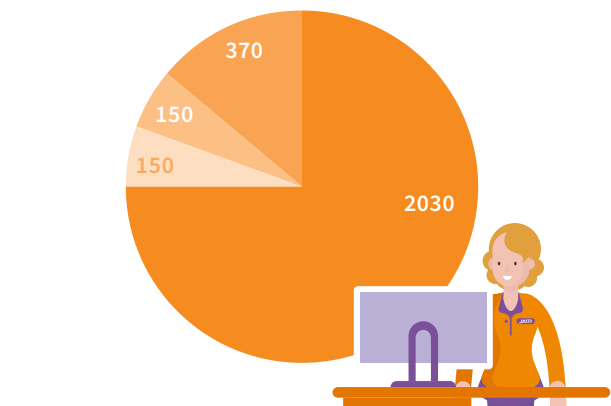
Kortdurend verblijf en geriatrische revalidatie

- Eerstelijns verblijf en revalidatie
- Cognitieve screening en delier
- Palliatieve zorg

Zorg aan mensen met lichamelijke beperkingen

Aandacht voor ouderen met LHBTIQ-achtergrond

WE WERKEN MET VELE AMSTADAMMERS



- 2700 medewerkers:
 - 2030 medewerkers in zorgteams
 - 150 Behandelaren
 - 150 medewerkers bij facilitaire zaken
 - 370 medewerkers bij ondersteunende diensten
- 600 vrijwilligers

Samen met familie, naasten en de buurt.

AMSTA

De ontwikkelingen op onze koers 'Horen en gezien worden'

Amsta is er voor alle kwetsbare Amsterdammers die intensieve, complexe of specialistische begeleiding nodig hebben. Juist wanneer het leven ongewoon ingewikkeld wordt, zijn we er voor hen. Om dit blijvend waar te maken, hebben we eerder een koers voor 2023-2026 vastgesteld. Deze draagt de titel 'Horen en gezien worden'.



Alle Amstadamers, zo noemen we onze medewerkers, hebben de afgelopen jaren bijgedragen aan de realisatie van de koers. Er is een krachtige beweging ontstaan. Van zorg naar betekenisvol leven. Van Amsta-locatie naar de buurt. Van 'zorgen voor' naar 'samen doen'. Om op koers te blijven, moeten we blijven bewegen. Zo zijn we ook de komende jaren van betekenis in de stad.

Met onder meer vier programma's werken we aan goede zorg en aandacht voor cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers. Eind 2025 hebben we de programma's aangescherpt en vertaald naar concrete resultaatafspraken voor leidinggevend. Zo geven we de beweging binnen Amsta een extra impuls.

LEIDERSCHAP OP Z'N AMSTADAMS

Sinds 2023 nemen onze leidinggevend. deel aan de leiderschapsbeweging 'leiderschap op z'n Amstadsams'. Begin 2025 hebben ze de eerste fase van dit traject afgerond. Met een 'eindklapper', een presentatie voor hun eigen teams, deelden ze hun persoonlijke leerweg en de opbrengsten ervan.

Verder waren er 'handen-uit-de-mouwensessies'. Tijdens deze praktische bijeenkomsten was er ruimte om samen te werken aan strategische opgaven en om van elkaar te leren. Tot slot waren er ook leiderschapsclinics. Deze versterkten de ontwikkeling van hun persoonlijk leiderschap.

De leidinggevend. committeerden zich eind 2025 opnieuw aan de resultaatafspraken voor de programma's. De leiderschapsbeweging ondersteunt hen actief, zodat zij deze afspraken behalen.

ONZE VIER PROGRAMMA'S OP EEN RIJ

Welke vorderingen hebben we gemaakt op onze vier programma's?

Amstadammer: meer aandacht voor medewerkers

Maatschappelijke uitdagingen vragen erom dat we anders kijken en doen, en zaken anders organiseren. Met het programma Amstadammer willen we het werkplezier van medewerkers verhogen, dat zij voldoening uit het werk halen en verbinding met elkaar houden. Een sterke, wederkerige en betekenisvolle band tussen Amsta en de Amstadammer is daarbij onmisbaar.



WAT BETEKENT HET OM AMSTADAMMER TE ZIJN?

En wat kan Amsta voor Amstadamers betekenen?

[LINK](#)

Om onze koers te realiseren is we de inzet van alle Amstadamers nodig. En willen we omgekeerd goed voor Amstadamers zorgen, en knelpunten oplossen die in de weg staan tussen Amsta en de Amstadammer:



- **Drempelloos naar Amsta.** Medewerkers ervaren knelpunten in de bereikbaarheid en mobiliteit, bijvoorbeeld door beperkte parkeermogelijkheden. We ontwikkelden een visie op groene, gezonde mobiliteit en experimenteerden samen met andere koplopers in de stad met nieuwe oplossingen.
- **Welkom, Amstadammer.** We bieden nieuwe Amstadamers een warmer welkom met een helder onboardingsprogramma, een persoonlijke ontvangst, een Amsta-welkomstgeschenk en een begeleidende buddy voor de eerste periode.
- **Herkenbaar Amstadammer.** Een brede groep Amstadamers dacht mee over herkenbaarheid en 'thuis zijn bij Amsta'. Dat leidde tot een gezamenlijke keuze voor nieuwe werkkleding die comfortabel en herkenbaar is, en tegelijk rekening houdt met de diversiteit van medewerkers. Het inkooptraject start in 2026.

2 Samen doen: een sterkere rol voor het netwerk rondom de cliënt

Hoe versterken we de rol van het netwerk (familie, vrienden, vrijwilligers, hulpverleners etc.) in de samenwerking rondom de cliënt? Om deze vraag te beantwoorden, hebben teams volop geëxperimenteerd met projecten, pilots en actieonderzoek (zie ook [Samen bouwen aan netwerken op pag. 19](#)). Tijdens 'handen-uit-de-mouwen-

sessies' ontwikkelden leidinggevend. hun eigen actieplannen en leerden zij van elkaar. Ook heeft het programma-tools ontwikkeld die het 'samen doen' met het netwerk ondersteunen.

Het tempo waarin de beweging rondom 'samen doen' zich ontwikkelde, verschilde sterk per team. Daarmee is ook de impact wisselend. De ervaringen van de afgelopen periode hebben we samengebracht in een gemeenschappelijke aanpak en routekaart voor 2026. Waar zetten we op in?

- **Een goed begin.** Met nieuwe tools en aanpassingen dragen we bij aan een betere, netwerkgerichte start voor nieuwe cliënten. Hier werken we volop aan.
- **Netwerk in beeld.** Ook voor cliënten die al bij ons wonen, brengen we hun netwerk in kaart. De afspraken die we met dat netwerk maken, leggen we vast in het zorgdossier.
- **Wie heeft het voor het zeggen?** Twee locaties doen mee met een onderzoek van het Ben Sajet Centrum. Doel is om de samenwerking tussen formele zorg, informele netwerken en naasten te verbeteren.
- **Grenzen verkennen.** Wat zijn de juridische en wettelijke aspecten van samenwerken? We ontdekken nieuwe manieren om echt anders te kunnen samenwerken en weten wat er kan en mag.

- **Vrijwilligers.** In meerdere projecten werken we steeds intensiever samen met vrijwilligers. Zo ontdekken we met Potentieel van vrijwilligers aanwenden verschillende rollen in de samenwerking en geven deze vorm. We kijken naar verschillende typen vrijwilligers (persona's) die zich in de zomerperiode en structureel willen inzetten.

Met alle ervaringen uit bovengenoemde projecten kunnen we praktische vervolgstappen zetten en heldere afspraken maken.

3 Van 'Steeds beter' naar 'Anders doen': toekomstgericht verbeteren

De afgelopen jaren hebben we met 'Steeds beter' gezocht naar slimme, praktische manieren om het werk makkelijker, leuker en effectiever te maken. Zo hebben we een eigen Amsta-projectaanpak ontwikkeld met een training voor nieuwe projectleiders. Dit heeft bijgedragen aan een

structuur en cultuur van continu verbeteren. Leren van elkaar gebeurt nu laagdrempelig, bijvoorbeeld via 'Gluren bij de burens'. Verder hebben we op meerdere locaties de processen vereenvoudigd. Bijvoorbeeld rond medicatie-verstrekking, multidisciplinair overleg, standaard zorg-leefplannen en het beheer van verpleegartikelen. Dit heeft geleid tot tijdwinst, minder verspilling en meer werkplezier.

De snelheid en impact van verbetertrajecten verschillen per team. Veel verbeteringen blijven nog kleinschalig en binnen bestaande structuren. Voor de grote, zorgbrede veranderingen waarvoor we staan, is dat niet genoeg. Daarom groeit 'Steeds beter' door naar 'Anders doen'. We willen niet alleen stap voor stap verbeteren, maar ook processen, rollen en samenwerkingen opnieuw ontwikkelen en vormgeven. Het doel is een nieuwe samenwerking in het Amsta-team, waarin eigen regie van cliënten, naasten, vrijwilligers, technologie en professionals samenhangend en passend zijn ingericht voor de nieuwe werkelijkheid.

“ Ik blijf vrijwilliger, maar ik heb echt het gevoel: Ik hoor erbij, ik ben onderdeel van het team.

Hedwig, vrijwilliger van Flesseman



4 Amsta in de buurt: de blik naar buiten

Amsta wil er zijn voor alle Amsterdammers met complexe ondersteuningsbehoeften. In 2025 kreeg onze beweging naar buiten toe echt vaart. Zo hebben we nu een gedeelde, krachtige visie op buurtgericht werken: **zie Verbinding met de buurt op pag. 25**.

Ons aandeel aan het Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA) groeide in 2025. Ook kregen huisartsen meer multidisciplinaire adviezen van ons. Daarnaast hebben we de consultatie vanuit onze expertisecentra versterkt (**zie pag. 20**). Wat casemanagement betreft, bijvoorbeeld bij dementie, zijn we beter zichtbaar geworden in de Amsterdamse buurten. Daarbij ontwikkelen we nog een aanvullend zorgaanbod voor de complexere hulpvragen. In 2026 werken we verder aan de ontwikkeling van revalidatie thuis, dagbesteding voor ouderen en hun netwerk, en hoe we hen beter kunnen ondersteunen in

de thuissituatie. Zo kunnen mensen zo lang mogelijk het leven leiden dat zij gewend zijn.

Ook de Amsta-locaties ontwikkelen een blik naar buiten toe. Zij zoeken actief de verbinding met de buurt op. Om die samenwerking op te bouwen en te verbeteren, hebben we het 'buurtjuttten' ontwikkeld. Teams krijgen praktische handvatten voor de eerste stappen en gaan vervolgens samen op pad om kennis te maken met de burens. In 2026 gaan alle teams buurtjuttten om hun omgeving te verkennen en te betrekken bij de locatie.

Tegelijkertijd blijven we bij Amsta doen waar we goed in zijn: expertise bieden bij complexe ondersteuningsbehoeften. Binnen het ecosysteem van de buurten zoeken we onze plek. Ons zorgaanbod is daarbij aanvullend op dat van onze partners.



We kennen
de wensen en
behoeften



Samen leven begint met luisteren

Samen leven, samen doen. Dat vinden we belangrijk bij Amsta. We kijken niet primair naar wat iemand aan zorg nodig heeft, maar naar wat iemands leven betekenis geeft. Hoe kan een cliënt zo actief mogelijk blijven deelnemen? Dat vraagt om luisteren, afstemmen en samen onderzoeken wat passend is in het dagelijks leven, in de ondersteuning en, waar nodig, in de zorg. Op alle contactmomenten voeren we het open gesprek: tijdens onze eerste kennismaking, bij huiskamergesprekken of in de dagelijkse gesprekken. Luisteren, zien wat kan en samen ruimte maken voor het gewone leven. Dat is waar het open gesprek om draait.

“Elkaar aankijken, een hand vasthouden, een glimlach... Dat is ook communicatie.

Patricia, clustermanager de Raak

EEN OPEN GESPREK ZONDER VASTE METHODIEKEN

Een open gesprek kun je niet volgens een lijstje voeren. Het gaat erom dat de medewerker een nieuwsgierige houding naar de ander toe heeft. Dat die ruimte maakt voor verschillende perspectieven en durft te vertragen wanneer situaties complex zijn. Juist in deze gesprekken ontstaat inzicht in wat een cliënt nodig heeft om zich gezien, gehoord en veilig te voelen, en om zoveel mogelijk de regie over het eigen leven te houden.

“Het zit vaak in kleine dingen: iemand welkom heten, de tijd nemen, laten merken dat je er bent... Bewoners voelen dat. Dan komt hun verhaal vanzelf.

Marionne, verpleegkundige Gerontopsychiatrie+

AANSLUITEN OP DE CLIËNT

De overgang van thuis naar onze locaties is voor veel cliënten en naasten ingrijpend. Soms komen mensen direct uit het ziekenhuis en is het besef dat ze niet meer naar huis kunnen, nog vers. In de eerste dagen ligt de nadruk dan ook niet op het invullen van formulieren en maken van afspraken. We geven ruimte om de situatie een plek te geven. Het tempo en de wensen van de cliënt staan centraal. Wanneer taal een barrière is, maken we verbinding via aanwezigheid, oogcontact en aanraking.

OVERSTIJGEND SAMENWERKEN

Maatwerk in zorg kan niet zonder samenwerking. Vroeger namen we de zorg en ondersteuning vaak meteen over, bijvoorbeeld als het gaat om de persoonlijke verzorging, begeleiding en organisatie van dagelijkse activiteiten. Nu gaan we eerst in gesprek met cliënten, naasten en vrijwilligers.

Door direct met elkaar het bestaande netwerk (van familie, vrienden en hulpverleners etc.) in beeld te brengen, ontdekken we de behoeften van cliënten en hun naasten. We kunnen daardoor sneller naar een passende vrijwilliger op zoek gaan of bepaalde taken bij het sociale netwerk laten. Voor cliënten zonder sociaal netwerk die wel behoefte hebben aan contact, zoeken we naar een passende oplossing.



Samen luisteren naar verhalen van cliënten, naasten en medewerkers

Vorig jaar stonden we nog stil bij de verhalentafels, waar cliënten, naasten en medewerkers hun verhalen delen. In 2025 hebben we gewerkt aan een doorontwikkeling van dit soort momenten. Huiskamergesprekken staan al jaren op onze agenda, maar hoe doen we dat precies? Een vaste opzet bleek niet bij iedereen te passen. Hierdoor vonden de gesprekken soms niet meer plaats. Daarom hebben we in 2025 vooral gekeken naar maatwerk. Welke behoefte is er vanuit cliënten, naasten en medewerkers? En hoe kunnen we daarop aansluiten?

CLIËNTERVARINGEN: LUISTEREN EN LEREN VAN WAT ERTOE DOET

In 2025 hebben we in de gehandicaptenzorg, de forensische zorg en de ouderenzorg systematisch de ervaringen van cliënten en naasten gemeten. We zetten de belangrijkste resultaten op een rij.

GEHANDICAPTENZORG: ‘DIT VIND IK ERVAN!’

Binnen onze zorg voor mensen met een verstandelijke beperking gebruiken we het meetinstrument ‘Dit vind ik ervan!’. Hiermee delen cliënten hun ervaringen over begeleiding (hulp), activiteiten (doen), veiligheid (veilig voelen), fysieke klachten (lijf) en woonplek (huis). Met ‘Dit vind ik ervan!’ achterhalen we belangrijke inzichten

en verbeterpunten. Zo ervaren cliënten onze begeleiders als betrouwbaar en betrokken, en genieten ze van dagbesteding en werkactiviteiten. De meesten voelen zich veilig in hun huis en buurt. Wat beter kan? Meerdere cliënten hebben last van fysieke klachten of willen meer bewegen. Ook wil een deel van de cliënten met ambulante begeleiding graag een andere of vaste woonplek vinden.

In 2026 herhalen we de meting van ervaringen. Daarbij willen we het meetinstrument nog meer laten aansluiten bij de doelgroep. Ook richten we ons op de verdere ontwikkeling van tussentijdse metingen. Het kerninstrument voor maatwerk in het dagelijks leven blijft het open gesprek.

FORENSISCHE ZORG: VAN ‘DIT VIND IK ERVAN!’
NAAR BeRK-GESPREK

Het JUST-team is er voor cliënten met een licht verstandelijke beperking die in aanraking zijn geweest met justitie. Om de ervaring van deze cliënten te meten, gebruikte het team tot nu toe ‘Dit vind ik ervan!’. Begeleiders merkten dat dit instrument bij de LifeWise-methodiek niet helemaal aansluit bij de specifieke behoeften van hun cliënten.

Het team gaat nu het Begeleidings- en Risico-Kadergesprek invoeren, kortweg BeRK-gesprek. Begin 2026 onderzoeken we hoe we de informatie uit dit gesprek kunnen combineren met een zelfontwikkelde vragenlijst. De BeRK-gespreksmethode is speciaal ontwikkeld voor gebruik binnen beschermd wonen en maatschappelijke opvanglocaties. De begeleider inventariseert samen met de deelnemer de behoeften, risico’s en klachten, en neemt dit mee in de dagelijkse begeleiding en bejegening. Door de combinatie van BeRK-gesprek en vragenlijst, ontstaat een eigen instrument voor cliëntervaringen dat past bij JUST-clieanten. De Dienst Justitiële Inrichtingen steunt ons hierbij. Er is vertrouwen dat we een betrouwbaar en bruikbaar instrument ontwikkelen, waarmee we de cliëntbeleving goed in beeld brengen.

183 van
de 781 verstuurde
vragenlijsten
werden ingevuld.
83,2% door naasten
en mentoren.

Cliëntervaringen



Resultaten van de vragenlijst gebaseerd op het Generiek Kompas ‘Samenwerken aan kwaliteit van bestaan’ (2025). De uitkomsten laten zien hoe cliënten en naasten de zorg, samenwerking en continuïteit ervaren.

OUDERENZORG: ERVARINGEN VAN CLIËNTEN
EN NAASTEN

Voor de ouderenzorg hebben we in 2025 een nieuwe vragenlijst geïntroduceerd. Deze hebben we ontwikkeld vanuit het generiek kompas ‘Samenwerken aan kwaliteit van bestaan’. Hiermee brengen we de ervaringen van cliënten en naasten systematisch in kaart. Onderstaand diagram toont een selectie van de uitkomsten uit deze meting.

Wat hebben we geleerd? Cliënten en naasten die de vragenlijst hebben ingevuld, geven aan dat zij de zorg bij Amsta als liefdevol en betrokken ervaren. Ze waarderen vooral de vaste medewerkers die hen goed kennen en ondersteuning bieden die past bij hun situatie. Ook het contact met zorgcoördinatoren en behandelaren beoordelen zij als positief.

Tegelijkertijd benoemen zij ook enkele verbeterpunten. Zo hebben naasten behoefte aan meer en duidelijkere afspraken over hun rol. Verder zien cliënten en naasten graag minder wisselingen in personeel om de continuïteit en vertrouwdsheid in het contact te waarborgen.

In 2026 herhalen we de meting van ervaringen en zetten we in op de ontwikkeling van tussentijdse metingen. Verder willen we het meetinstrument beter bij de doelgroep laten aansluiten. Voor cliënten met een ernstige verstandelijke beperking gaan we het Goed Leven Gesprek gebruiken. Zo kunnen we de stem van alle cliënten beter horen. Het open gesprek blijft het kerninstrument om maatwerk in het dagelijks leven vorm te geven.

3x beter in gesprek

7
bewoners-
panels in
2025

JUST: LAAGDREMPELIGE MEDEZEGGENSCHAP
Voor cliënten in de forensische zorg (JUST) bieden we laagdrempelige vormen van medezeggenschap. Zo organiseren we de medezeggenschapslunch en is er veel ruimte voor open gesprekken. Bijvoorbeeld over begeleiding, herstel en het opbouwen van een netwerk na detentie. Tijdens de HKZ-audit deelden cliënten samen met de begeleiders ervaringen, waarbij één cliënt verwoordde hoe essentieel nabijheid is.

“ We mogen zeggen
wat we vinden.
En er wordt ook echt
iets mee gedaan.

Cliënt Korsakov-afdeling

“ Het stormt soms
in mijn hoofd.
Mijn begeleider helpt
mij dan verder.

Cliënt JUST

**BEWONERSPANEL KORSAKOV: INBRENG
DIE ERTOE DOET**
Niet alle cliënten met het syndroom van Korsakov spreken zich makkelijk uit. Het bewonerspanel van de Korsakov-afdelingen laat zien dat ook zij ervaren dat hun inbreng ertoe doet. Dankzij het panel is de bewegwijzering op locatie De Poort verduidelijkt. Hierdoor kunnen cliënten zich beter oriënteren. Daarnaast onderzoeken we de ontwikkeling van een applicatie die contact tussen bewoners van verschillende locaties en instellingen mogelijk maakt.

KLETSPOT BRENGT GESPREK OP GANG
Soms is het lastig om verwachtingen te benoemen of om de samenwerking te bespreken. We hebben hiervoor de kletspot met 20 gesprekskaartjes ontwikkeld. Een eenvoudige maar krachtige manier om stil te staan bij wat belangrijk is voor cliënten, naasten én medewerkers.

De gesprekskaartjes maken moeilijkere onderwerpen bespreekbaar. Tijdens een sessie met de kletspot gaf een medewerker bijvoorbeeld aan dat zij het lastig vond om naasten te betrekken bij de alledaagse handelingen. Het gesprek hielp het team om samen tot een passende aanpak te komen.

100
kletsputten
verspreid

Een echtgenoot geeft thuis insuline-injecties aan zijn vrouw met diabetes. Hij wil dit graag blijven doen als ze volgende week naar Amsta verhuist. Hoe gaan jullie daar mee om? Wat zijn jullie overwegingen?

Een groepje naasten biedt aan om 1 keer per 2 weken te koken op de groep. Een aantal bewoners heeft slikproblemen. Hoe gaan jullie hier mee om? Wat zijn jullie overwegingen?



**We werken samen
aan maatwerk voor
cliënten en naasten**

Samen ruimte maken voor het gewone leven

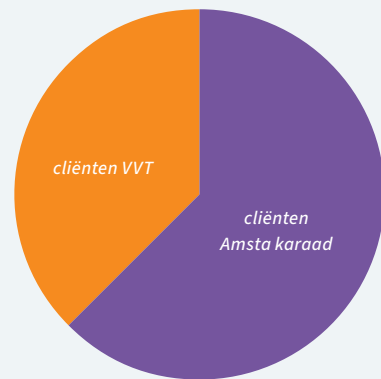
Bij Amsta werken we samen aan maatwerk. Wat heeft iemand nodig om zo gewoon mogelijk te leven? We kijken verder dan de zorgvraag alleen en sluiten aan bij wat iemand belangrijk vindt. Wat kan iemand zelf? Wat is er samen met het netwerk mogelijk? Cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers dragen hieraan bij, elk vanuit hun eigen rol.

Maatwerk ontstaat in dialoog. Door te luisteren, af te stemmen en regelmatig te evalueren, blijven we inspelen op veranderende wensen en mogelijkheden. Ondersteuning is daarbij nooit een doel op zich, maar ondersteunt het leven – en niet andersom.

PROKKELSTAGES: WENSEN DIE VERBINDEN

Iedereen heeft wensen en dromen. Soms klein, soms groot, maar altijd betekenisvol. Wat wil iemand als korte stage meemaken? Met Prokkelstages, een initiatief van **Stichting Prokkel**, maken we ruimte voor deze wensen. Cliënten krijgen de kans om mee te doen, gezien te worden en hun wereld te vergroten. Voor professionals biedt het een ander perspectief: zij kijken door de ogen van de cliënt.

VERVULDE WENSEN PROKKELSTAGES: 40



Wat begon als klein initiatief, groeide in 2025 uit tot een brede beweging. Voor het eerst sloten ook ouderenzorglocaties zich aan. Zo ging één cliënt wandelen met een hershond. Een ander woonde een kerkdienst bij. Met de Prokkelstages verbindt de stichting verschillende doelgroepen. Ook laat ze zien wat meedoen in de praktijk betekent.

In 2026 willen we meer wensen waarmaken. Iedere locatie krijgt een aanspreekpunt, zodat zoveel mogelijk cliënten kunnen meedoen. Want meedoen is niet iets extra's, het is essentieel voor de kwaliteit van bestaan.

PROKKELSTAGES IN BEELD

Bekijk de video over Prokkelstages: [LINK](#)

VRIJ LEVEN EN BEWEGEN

Vrijheid betekent dat je in het dagelijks leven de ruimte hebt om je eigen keuzes te maken, ook wanneer je leeft met een beperking of kwetsbaarheid. Binnen Amsta werken we eraan om de autonomie van cliënten te vergroten en het denken in open en gesloten afdelingen los te laten. Dat vraagt om reflectie. In kleine, dagelijkse handelingen nemen we soms onbedoeld de regie over. Door dit in de teams bespreekbaar te maken, ontstaat er ruimte voor andere keuzes. Vrijheid en veiligheid staan daarbij niet tegenover elkaar, maar vragen om voortdurende afweging en maatwerk.

STAGE MET EEN MUZIKALE PRIMEUR

Twee cliënten schreven, zongen en produceerden hun eigen nummer bij Eargasm Productions. Het resultaat klinkt alsof het zo de Top 40 in kan. Luister hier naar – Junior Macneil & Delano Wiggemans – lyrics & vocals; Jesse Meijer – productie: [LINK](#)



Iedere locatie maakt samen met cliënten, naasten en betrokken medewerkers een eigen plan om de vrijheid en autonomie te vergroten. Daarbij staan niet de regels, maar de wensen en behoeften van cliënten centraal. Zo leren we samen hoe we ruimte geven aan het gewone leven binnen de mogelijkheden van iedere situatie.

BEWEGINGSVRIJHEID VOOR RACHID

Na een verhuizing leek het erop dat Rachid niet langer zelfstandig naar de Nieuwmarkt kon gaan. Samen met zijn begeleiders verkende hij wat er wel kon. Met passende ondersteuning en het gebruik van een seniorentelefoon leerde hij stap voor stap de nieuwe route kennen. Zo hervond Rachid zijn bewegingsvrijheid en kon hij blijven doen wat voor hem belangrijk is.

“Dat cliënten eerst iets hartigs en dan pas iets zoets op brood moeten nemen: waarom laat ik ze eigenlijk niet zelf kiezen?”

Begeleider Amsta Karaad

Consultatie: samen zoeken naar oplossingen

Soms lopen situaties vast door complex gedrag of door spanningen in veiligheid en samenwerking. Juist dan is het belangrijk om niet direct te denken aan verplaatsing of opname, maar samen te onderzoeken wat er wel mogelijk is. Bij Amsta werken we vanuit het principe consultatie, tenzij: we zien vragen aan onze expertisecentra in eerste instantie als kans om mee te denken. Opname vindt alleen plaats als dat echt noodzakelijk is.

Onze expertisecentra vanuit D-ZEP, Korsakov en Geronto-psiatrie+ delen hun kennis met onze teams en andere zorgorganisaties. Hun adviesverlening richt zich vaak op kleine, betekenisvolle aanpassingen in benadering of omgeving. Vaak hebben die een grote impact op het dagelijks leven van de cliënt.

In 2025 voerden de drie expertisecentra consultaties uit rondom de nieuwe beleidsregels Cliëntgericht Consultatie en Advies (CCA). Vaak voorkwam dit opname of maakten de gesprekken de terugkeer naar de oorspronkelijke woonplek mogelijk.

HET EXPERTISECENTRUM D-ZEP IN BEELD

Bekijk de video over consultatie en advies: [LINK](#)



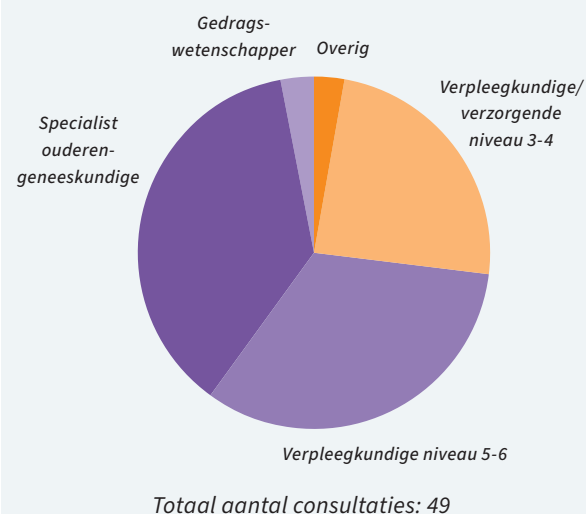
“Nu kan ik weer prettig op bezoek gaan. Samen kunnen we voor hem nog een fijne levensfase creëren.

Een naaste

De grafiek hieronder laat zien in welke mate verschillende disciplines betrokken zijn bij D-ZEP-consultaties. Net als binnen de overige expertisecentra zijn consultaties altijd multidisciplinair en op maat. Elk teamlid draagt bij aan kleine, praktische aanpassingen die een groot verschil maken. Zo werken we samen aan passende zorg en het behoud van de vertrouwde leefomgeving.

In 2026 bouwen we dit verder uit met meer consultaties, deskundigheidsbevordering en samenwerking. Zo kunnen nog meer mensen blijven wonen op een plek waar zij zich thuis voelen.

TIJDSINZET CONSULTATIE D-ZEP VANUIT VERSCHILLENDE DISCIPLINES:



In 2025 opende Amsta op locatie De Keyzer een specialistische afdeling voor palliatieve zorg. Op deze afdeling voor mensen in de laatste levensfase staan nabijheid, comfort en zingeving centraal. Gasten hebben een eigen studio en dierbaren zijn er altijd welkom. Alles draait om de wensen van de cliënt.

Goede palliatieve zorg gaat verder dan alleen medische handelingen. Het is luisteren, meebewegen en ruimte geven aan wat iemand echt belangrijk vindt. Zo maken we het afscheid waardig en persoonlijk. We helpen cliënten en hun naasten om ook in de laatste levensfase betekenisvolle momenten te ervaren.

“Je staat mensen bij in zingeving en dilemma's die bij de laatste levensfase horen. We zoeken naar de lichte kant van de schaduw.

Nico, verpleegkundig consulent palliatieve zorg

AMSTA IN SERIE OVER PALLIATIEVE ZORG

Voor de serie 'Leven tot het Laatste' van KRO-NCRV bezocht presentatrice Anita Witzier het Dr. Sarphatius. Ze volgt verschillende bewoners en zorgverleners in de palliatieve zorg. Geestelijk verzorger Marjolein kijkt bijvoorbeeld samen met bewoner Rodney naar wat nog betekenis geeft aan zijn leven.

Bekijk de aflevering van 'Leven tot het Laatste': [LINK](#)



We bouwen aan een passend netwerk rondom de cliënt

Samen bouwen aan netwerken die ertoe doen

Mensen leven niet op zichzelf, maar staan in verbinding met naasten, vrijwilligers, burens en professionals. Bij Amsta bouwen we samen met cliënten aan een netwerk dat aansluit bij hun leven, wensen en mogelijkheden (zie ook Samen Doen op pag. 6). Het begint allemaal bij wat iemand zelf kan en wil doen. Daarbij ondersteunen we met technologie of hulpmiddelen als dat nodig is. Ook verkennen we de rol van naasten en vrijwilligers. Professionele zorg vult aan waar het nodig is. Zo ontstaat een netwerk dat het dagelijks leven ondersteunt in plaats van overneemt.

Een netwerk is nooit vanzelfsprekend: relaties veranderen, verwachtingen lopen uiteen en situaties kunnen complex zijn. Daarom stemmen we steeds opnieuw af wat passend is. Met open gesprekken, vertrouwen en de durf om te benoemen wat schuurt, zoeken we samen naar de beste balans tussen nabijheid en zelfstandigheid. Zo ontstaat er ruimte voor betekenisvolle relaties, meedoen in de wijk en ondersteuning die recht doet aan eigen regie.

VRIJWILLIGERS: SAMEN MAKEN WE HET VERSCHIL

Vrijwilligers zijn een belangrijke schakel in het netwerk rondom cliënten. Ze maken mensen meer zelfredzaam, bieden gezelschap en brengen levendigheid. In 2025 waren bij Amsta bijna 600 structurele vrijwilligers actief. Vergeleken met 2024 zijn dat er ongeveer 30 meer. Naast structurele helpers zijn er ook vrijwilligers voor tijdelijke ondersteuning, bijvoorbeeld in de zomer. Zo kunnen cliënten ook in kwetsbare periodes rekenen op aandacht en nabijheid.

Vrijwilligers krijgen begeleiding en ruimte om zich te ontwikkelen. Zo voelen zij zich gezien en gewaardeerd en zijn ze echt onderdeel van het netwerk rondom cliënten. Onze coördinatoren Informele Zorg spelen een sleutelrol door vraag en aanbod te verbinden. In 2026 willen we steeds meer samenwerken met vrijwilligers binnen de teams en zodat ze zich onderdeel gaan voelen van het team. Dit doen we onder andere door hen structureel te betrekken, duidelijke afspraken te maken over rollen en verantwoordelijkheden en hun bijdrage zichtbaarder te maken in de zorgleefplannen.



VRIJWILLIGERS VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN

Binnen de forensische zorg zien we erop toe dat we de vrijwilligers en het netwerk op een zorgvuldige manier betrekken. Dat doen we, omdat JUST-clieënten vaak een klein of kwetsbaar netwerk hebben. Vanwege hun specifieke behoeften hebben we vier aanvullende vrijwilligersprofielen ontwikkeld. Vrijwilligers die aan deze profielen voldoen, sluiten beter aan bij de doelgroep.

De vrijwilligers die met JUST-clieënten werken, zijn ook inzetbaar op de LVB+-locaties van Amsta. Hier wonen cliënten die naast een licht verstandelijke beperking ook gedragsproblemen of een psychische aandoening hebben.

VRIJWILLIGERS IN BEELD

Jelle begon als stagiair-vrijwilliger en werd welzijnsmedewerker. “Ik begeleid activiteiten, help bij zorgmomenten en geniet van het contact en de vrijheid om samen plezier te maken.”

Vincent hielp drie dagen mee op Amsta-locatie De Keyzer: “De eerste dag was aftasten: mijn rol vinden, kijken wat past. Daarna ging het vanzelf.” Hij begeleidde cliënten bij het ontbijt, luisterde naar muziek en zong met hen mee. Vooral de gesprekken met cliënten maakten indruk: “Het gesprek met Kees die vertelde over zijn ouders, broers en werk, staat me nog steeds bij.”

Rita wandelde en dronk één-op-één koffie met cliënten van Vondelstede: “Soms praat je veel, soms bijna niet. Maar mensen genieten van het buiten zijn en de aandacht. Dat voel je.”

Stephanie hielp bij het ontbijt en de wandelingen. “Het contact met cliënten was bijzonder en ik zag hoe medewerkers zich dagelijks inzetten. Ik voelde mij welkom en goed opgevangen op de verschillende locaties.”

VERBINDING MET DE BUURT

Kwaliteit van bestaan ontstaat niet alleen binnen de muren van onze locaties, maar ook in de wijk. Zoals eerder vermeld, zijn we gestart met ‘buurtjuttten’ (zie pag. 9). Teams ontdekken samen met cliënten wat de buurt te bieden heeft en hoe cliënten kunnen meedoen. Door actief contact met buurtbewoners, organisaties en vrijwilligers ontstaan duurzame verbindingen en wederzijdse herkenning: de buurt leert Amsta kennen, en Amsta leert de buurt kennen.

Door te buurtjuttten, ontstaan er mooie kansen. Zo nemen cliënten inmiddels deel aan buurtmaaltijden of andere activiteiten. Tegelijkertijd worden er ook dilemma’s zichtbaar. Niet elke deur gaat vanzelf open. Onbekendheid met onze doelgroep of onzekerheid over wat cliënten nodig hebben, vraagt om uitleg en geduld. We moeten het vertrouwen opbouwen.

“Ik vind het mooi dat er meer levendigheid in de buurt komt. Jammer dat de cliënten straks weer verhuizen naar de Overtoom. Ik zal ze missen.”

Vrijwilliger uit de buurt

LENTEFEEST NODIGT UIT TOT VRIJWILLIGERSWERK

Bij locatie Nellestein leidde een lentefeest tot nieuwe vrijwilligers uit de buurt. Die dragen nu met veel plezier bij aan de activiteiten en het dagelijks leven van cliënten.

Bekijk de video over samenwerken met vrijwilligers in de buurt: [LINK](#)

Sociale veiligheid als basis

Werken bij Amsta betekent voor medewerkers dat zij dicht bij het leven van mensen werken, ook op kwetsbare momenten. Sociale veiligheid is daarbij essentieel. Medewerkers moeten zich veilig voelen om grenzen aan te geven, elkaar aan te spreken en ervaringen te delen. Zo voorkomen we dat spanningen onbesproken blijven. Bovendien versterken we de professionele samenwerking en de kwaliteit van bestaan voor cliënten.

AMSTADAMMERS IN LANDELIJKE CAMPAGNE

In 2025 deden Amsta-medewerkers Mick en Jasper mee aan de landelijke campagne 'Jij doet ertoe'. Deze nationale campagne droeg een boodschap uit die voor veel collega's herkenbaar is: werken in de ouderenzorg doet ertoe en soms geven we onze grens aan.

.....
Bekijk de campagnevideo 'Jij doet ertoe': [LINK](#) ▶



VEILIGHEID IN DE SAMENWERKING

Tijdens samenwerking ontstaat er soms schuring. Hoe gaan we hiermee om? Hoe zorgen we dat iedereen zich bewust is van een veilige zorgrelatie en wat is er nodig om veilig te blijven werken, wonen en leven? Aan de hand van de leidraad veilige zorgrelatie is er in een werkgroep gewerkt aan een verbreding van deze leidraad. We hebben de leidraad als uitgangspunt aangehouden en hebben de veiligheid van medewerkers en de samenwerkingspartners toegevoegd. In 2025 is gewerkt aan de grove contouren: een stappenplan, een plan om de bewustwording te vergroten bij medewerkers en om met elkaar te bedenken wat nodig is in 2026.

In 2026 werken we actief aan bewustwording en bieden handelingsperspectieven voor alle betrokkenen. Het doel is om onveilige situaties sneller te herkennen en te stoppen.

“Communicatie naar elkaar en vertrouwen in elkaar is echt de sleutel.

Jessey, clustermanager





**We organiseren
het werk rondom
een goed leven**

We organiseren het werk rondom een goed leven

Bij Amsta organiseren we het werk vanuit het leven van cliënten. Wat heeft iemand nodig om zo gewoon mogelijk te leven? Dat is ons vertrekpunt. Dit vraagt wel om keuzes in hoe we de ondersteuning en zorg organiseren. En dat geldt ook voor de samenwerking tussen cliënten, naasten, professionals en het netwerk in de wijk. Door bewust samenhang te creëren, sluiten we beter aan bij wat cliënten belangrijk vinden. Ook kunnen we zo flexibel inspelen op veranderende wensen of omstandigheden.

Stap voor stap richten we ons werk zo in dat onze ondersteuning tijdig beschikbaar is en professionals vanuit hun vakmanschap kunnen handelen. Door te leren van ervaringen, consultaties en signalen uit de praktijk verbeteren we onze werkwijze continu. Zo sluit deze steeds beter aan bij het leven van cliënten.

SAMENWERKEN IN KERSTEAMS: KWALITEIT DICHT BIJ DE CLIËNT

Kernteams spelen een centrale rol binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem (zie pag. 36 ►). Deze teams, 50 in totaal, vormen de spil tussen de dagelijkse praktijk en het verbeteren van zorg en ondersteuning. Een kernteam bestaat uit een clustermanager, een kwaliteitsverpleegkundige of begeleider kwaliteit, een gedragswetenschapper (gehandicaptenzorg) en een specialist ouderengeneeskunde (ouderenzorg). Door multidisciplinair samen te werken, steeds te leren en te reflecteren, versterken zij de kwaliteit van bestaan, afgestemd op de wensen en mogelijkheden van cliënten.

In 2025 vonden werksessies plaats met alle kernteams. Samen verkenden ze wat een goed functionerend kernteam maakt, hoe de samenwerking verloopt en waar ontwikkelkansen liggen. Open gesprekken over rollen, gedeelde verantwoordelijkheid en ontwikkelingsgericht werken boden nieuwe inzichten en inspiratie.

Er zijn verschillende ontwikkelfases binnen de kernteams:

- 50% werkt planmatig en cyclisch
- 39% werkt wisselend in structuur
- 11% is kwetsbaar



“Hoe kunnen we naasten en vrijwilligers meer bij onze kernteams betrekken? Ook hier kunnen we beter samen werken.

Specialist ouderengeneeskunde

TECHNOLOGIE DIE ONDERSTEUNT

Bij elke cliënt kijken we eerst naar wat iemand zelf kan en wil, en hoe technologie de zelfstandigheid en veiligheid vergroot. Daarnaast ondersteunt technologie ook bij de professionele afweging. Zo wordt technologie een extra schakel in het netwerk rondom de cliënt, naast naasten, vrijwilligers en professionals.

In 2025 zijn we gestart met de eerste nachtelijke inzet van slimme bedsensoren voor mensen met dementie. Familie en teams zien via een app wanneer de cliënt uit bed is. Medewerkers hoeven zo 's nachts niet alle kamers meer te controleren en cliënten kunnen rustig doorslapen. De komende jaren bouwen we dit zorgvuldig uit, inclusief een veilige registratie van metingen en AI-toepassingen.

“Ik vind het fijn dat de zorg nu ziet wanneer mijn moeder uit bed is. Dat geeft haar rust en mij een veilig gevoel.

Naaste

VERPLEEGKUNDIGE TRIAGEDIENST: JUISTE ZORG OP HET JUISTE MOMENT

Wat doe je als medewerker als een bewoner zich 's avonds plotseling niet goed voelt? Moet er een arts komen? Moet iemand naar het ziekenhuis? Sinds oktober 2025 kunnen teams aankloppen bij de verpleegkundige triagedienst. Die geeft advies bij spannende momenten zoals plotselinge klachten.

Een ervaren verpleegkundige denkt mee en helpt om in te schatten wat passend is. Cliënten kunnen op deze manier zoveel mogelijk op hun eigen plek blijven, met alle aandacht en rust. Voor teams betekent het steun en vertrouwen bij lastige beslissingen. En artsen kunnen erop rekenen dat zij gericht worden ingezet wanneer hun expertise echt nodig is.

De verpleegkundige triagedienst is er in de avonden en weekenden. In de komende periode onderzoeken we hoe we deze dienst verder kunnen inzetten en versterken.

“Het gaf veel rust dat de verpleegkundige direct meedacht. We kregen duidelijke handvatten.

Amstadammer



In 2025 is het aantal vaste dienstverbanden met 6% toegenomen

VERTROUWDE GEZICHTEN EN STABIELE TEAMS VOOR BETERE ZORG EN CONTINUÏTEIT

Een passend netwerk begint met mensen die elkaar kennen. Daarom kiest Amsta voor stabiele teams met vertrouwde gezichten. Voor cliënten betekent dit herkenning en vertrouwen. Omdat Amstadammers de mensen beter kennen, kunnen zij de ondersteuning goed afstemmen op wat iemand zelf kan en wil.

Het werken met vertrouwde gezichten en continuïteit versterkt de onderlinge samenwerking en kennisdeling en het cyclisch leren. Doordat medewerkers meer eigenaarschap ervaren en de teams samen verantwoordelijkheid dragen, gaat de samenwerking dieper. Ook blijven kennis en ervaring binnen het team, waardoor leren en verbeteren vanzelfsprekend wordt.



“ Nu ik in vaste dienst ben onderhoud ik ook contact met families en draag ik meer verantwoordelijkheden. Dat maakt mijn werk afwisselender en leuker.

Salwa, Amstadammer

Om deze beweging te ondersteunen, hebben wij per 1 juli het beleid ZZP-Nee ingevoerd. Sinds de invoering is het aantal zzp'ers aantoonbaar gedaald. Tegelijkertijd is de inzet van uitzendkrachten tijdelijk toegenomen. Amsta ziet de eerste resultaten van het ingezette ZZP-Nee beleid terug in de organisatie. In 2026 versterken we stabiele teams door de roosterplanning te optimaliseren, de flexpool verder te ontwikkelen, en te werken aan taakdifferentiatie en domeinoverstijgend samenwerken.

INNOVATIE EN SAMENWERKING IN DE REGIO

In Amsterdam en de omliggende regio werken de organisaties in de gehandicaptenzorg samen aan de beweging van 'zorg naar gewoon leven'. We versterken netwerken, verbeteren de samenwerking en versnellen innovaties die verder gaan dan ons eigen werkterrein. Drie thema's staan centraal: we verbeteren de samenwerking en toegankelijk-

heid van complexe zorg, gaan voor zorgvernieuwing in de leefomgeving, en zetten in op medisch-generalistische zorg, zodat medische en gedragskundige expertise tijdig en integraal beschikbaar is (zie Stepped Care). Technologie, kennisdeling en co-creatie ondersteunen dit.

Ook binnen de forensische zorg is deze stedelijke samenwerking essentieel. Het JUST-team werkt nauw samen met partners zoals huisartsen, wijkagenten, het buurtteam, de Waag (centrum voor forensische ggz) en de GGD. Ook is het team betrokken bij het stedelijk indicatieoverleg Top 600 en de expertisetafel Veiligheid en Zorg. Door deze samenwerking kunnen we complexe cases vanuit meerdere hoeken bekijken, zorgen we voor warme overdrachten en blijven we betrokken bij cliënten met een complexe problematiek. Dit draagt bij aan een sterk forensisch netwerk en passende ondersteuning.

STEPPED CARE: BETER AANSLUITEN BIJ COMPLEXERE ZORGVRAAG EN DE PRAKTIJK

Binnen het regionale programma MGZ Samen Anders ontwikkelen we met andere organisaties in de gehandicaptenzorg een gedeelde visie op Stepped Care en medisch-generalistische zorg. Hierdoor benutten we elkaars kennis en ervaring beter en creëren we meer eenduidigheid in triage, consultatie en opschaling binnen de keten.

Bij cliënten met een verstandelijke beperking wordt de zorgvraag steeds complexer. Zo komen gedragsproblematiek en somatische vragen vaker samen. Medewerkers zijn sterk in begeleiding, maar signalering, triage en tijdige opschaling vragen om duidelijke afspraken en een nauwere samenwerking met behandelaren.

Met de introductie van het Stepped Care-model bouwen we aan een werkwijze met duidelijke stappen en een gezamenlijke besluitvorming. Onze ondersteuning start op het niveau dat past bij de vraag van de cliënt. Als het nodig is, schalen we tijdig op. Zo zetten we expertise op het juiste moment in en zorgen we ervoor dat begeleiding, behandeling en medische disciplines elkaar beter vinden.

Voor medewerkers betekent het meer houvast en duidelijkheid in rollen, samenwerking en verantwoordelijkheid. In 2026 starten we met de implementatie van het Stepped Care-model.

PASSENDE WOON- EN LEEFOMGEVING: ZORGHUISVESTING IN KAART

Een passende woon- en leefomgeving is cruciaal voor kwaliteit van bestaan. In maart 2025 lanceerden we de interactieve kaart Zicht op Zorghuisvesting. Hierop staan alle intramurale verpleeg- en verzorghuizen, voorzieningen, ouderenwoningen en demografie in Amsterdam. Zo ontstaat inzicht in transformatie- en ontwikkelkansen van zorgvastgoed.

Onze werkgroep Zorghuisvesting werkt nauw samen met de gemeente, corporaties, beleggers, zorgorganisaties en het Zorgkantoor. Voor Amsta is dit belangrijk voor locaties zoals De Schutse. Hier zien we veel kansen voor vernieuwing. Ook willen we hier het aantal geclusterde woningen uitbreiden. In 2026 breiden we de kaart uit met de ggz, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en maatschappelijke opvang.

De kaart is overigens ook ideaal voor het 'buurtjuttten' (zie het programma Amsta in de buurt, pag. 25 ►). Bij elke Amsta-locatie staat meer informatie over voorzieningen, seniorencomplexen, buurtkamers en de demografische opbouw.

RENOVATIE OVERTOOM: CLIËNTEN EN NAASTEN PRATEN MEE

Bij de renovatie van woongebouw Overtoom (2021-nu) was een werkgroep betrokken van medewerkers, cliëntenraadsleden en vertegenwoordigers van naasten. Hun input beïnvloedde het programma van eisen en de inrichting, en droeg bij aan de wisselwerking tussen cliënten, naasten en medewerkers. De werkgroep zorgde voor een continue afstemming. Voor de voorbereiding van de verhuizing richtten we een nieuwe werkgroep op, ook met deelname van de cliëntenraad.

“ Mee mogen denken en gehoord worden geeft een goed gevoel.

Cliënt werkgroep



Leren, ontwikkelen en verbeteren doen we samen

Bij Amsta begint leren, ontwikkelen en verbeteren bij het leven van cliënten. Het is belangrijk dat zij zo gewoon mogelijk kunnen leven, ook wanneer er ondersteuning nodig is. Leren en ontwikkelen helpt ons om daar steeds beter bij aan te sluiten en om de kwaliteit van bestaan leidend te maken bij alles wat we doen.

Dat vraagt om een andere manier van kijken. Het gaat niet alleen om wat ‘goede zorg’ is, maar ook om wat het dagelijks leven voor iemand betekenisvol maakt. Wat helpt iemand om zich gezien te voelen, om eigen keuzes te maken en om mee te blijven doen? En wat vraagt dat van ons professioneel handelen, onze samenwerking en onze manier van leren?

We leren in en met de praktijk. Dat doen we door te luisteren naar cliënten en naasten, ervaringen te delen in teams en stil te staan bij wat het dagelijks leven ons laat zien.

Soms leren we via scholing of onderzoek, soms door dilemma’s, incidenten of audits te bespreken. Dat doen we niet om af te rekenen, maar om het bewustzijn te vergroten en samen te verbeteren.

Leren, ontwikkelen en verbeteren doen we samen: professionals, cliënten, naasten en partners. Zo maken we stap voor stap de beweging van ‘zorg organiseren’ naar een ‘gewoon leven mogelijk maken’.



KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM: ONZE KIJK OP KWALITEIT

Kwaliteit is een relationeel proces en krijgt vorm in het samenspel tussen cliënten, naasten, vrijwilligers, zorg-medewerkers en het kernteam. Met ons kwaliteitsmanagementsysteem volgen, voeden en vertellen we vanuit verschillende perspectieven de beweging rondom onze cliënten van zorg naar gewoon leven. Dit doen wij dichtbij in samenwerking met de kernteams, de gouden schakels binnen de organisatie. Het kernteam is continue lerend en de plek waar de kwaliteit van de zorg en behandeling goed gemonitord en besproken kan worden. Elk cluster heeft een eigen kernteam, een multidisciplinair team rondom cliënt, naasten, medewerkers en vrijwilligers. Het kernteam verbindt strategie en beleid met de dagelijkse praktijk in lijn met de Amsta koers en het generiek kompas en vormt zo een belangrijke pijler in het kwaliteits-systeem. Bij Amsta werken we met 50 kernteams, elk cluster heeft er één. (zie pag.30 ▶).

In samenwerking met de kernteams volgen we kwaliteit via objectieve beelden uit ons dashboard én via subjectieve en relationele beelden. Ieder kwartaal reflecteren we in rapportages op onze doelstellingen en op de perspectieven van cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners, gevoed door de analyses vanuit de kernteams.

In 2025 zijn we gestart met het versterken van onze samenwerking met de kernteams vanuit een aantal vaste thema’s. Daarmee voeden we de kwartaalrapportages. In 2026 gaan we daarmee door en intensiveren we dit nog. We werken gericht aan thema’s als veiligheid in de zorg-relatie, beweging naar vrijheid, samenwerken met naasten en vrijwilligers, de ontwikkeling van expertisecentra, hygiëne en infectiepreventie, en medicatieveiligheid. Zo versterken we een werkwijze waarin we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We vertalen de reflecties en inzichten structureel naar concrete verbeteracties voor het volgende kwartaal.

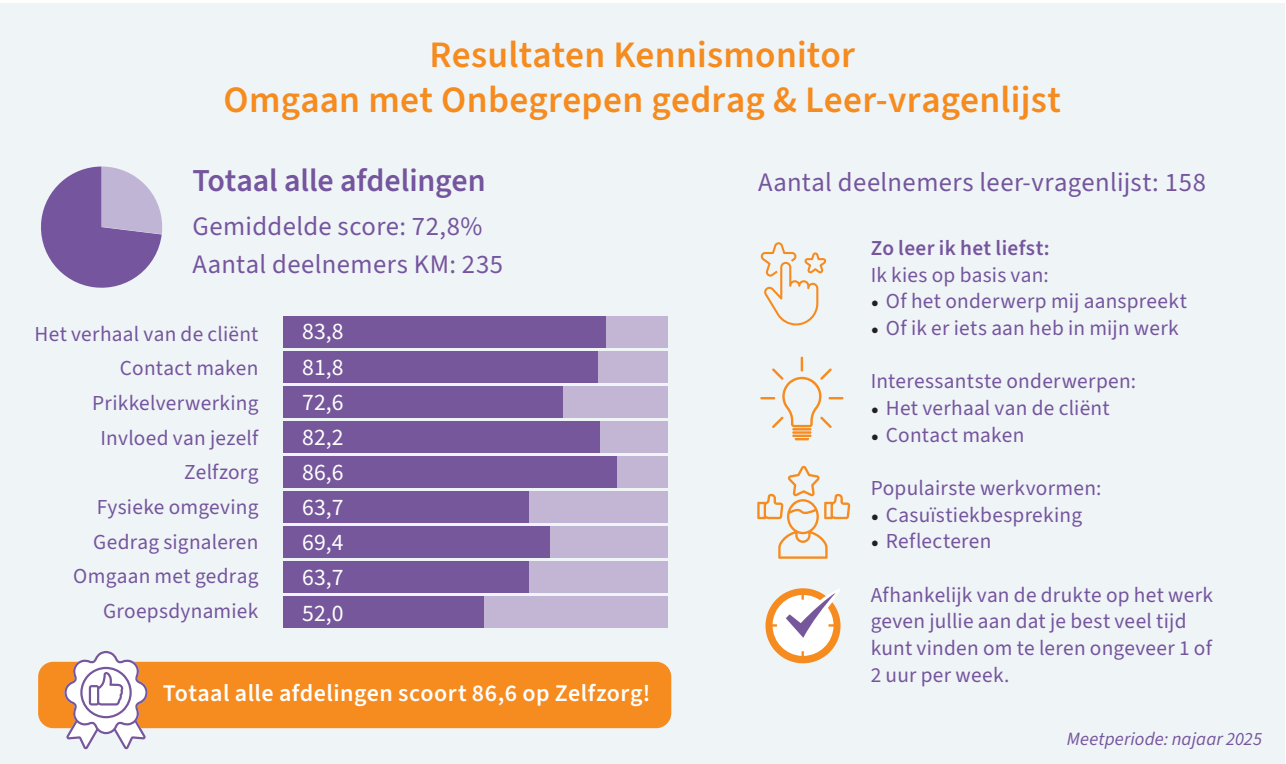
SAMEN LEREN OMGAAN MET ONBEGREPEN GEDRAG

In ons werk zien we steeds vaker gedrag dat moeilijk te begrijpen is. Dit gedrag kan voortkomen uit dementie, een verstandelijke beperking of psychische kwetsbaarheid. Dit raakt niet alleen de cliënt, maar ook het netwerk eromheen.

Daarom zijn we in 2025 gestart met de ontwikkeling van leerlijnen rondom onbegrepen gedrag. Deze leerlijnen zijn vernieuwend in opzet. We kijken niet naar labels, maar naar de mens en het gedrag. Iedereen leert mee: zorgmedewerkers, behandelaren, facilitair medewerkers, vrijwilligers én naasten. De teams leren daarbij op maat, op basis van hun eigen leerbehoefte. Ook de leidinggevenden doen actief mee en ondersteunen het leren in de praktijk.

De leerlijnen ontwikkelen we in co-creatie met onderwijsexpert Ideon. Negen teams doen mee aan de pilot. Met een kennismonitor en een leer-vragenlijst hebben we de kennis, ervaring en leerbehoeften van deelnemers in beeld gebracht. De grafiek hieronder toont de resultaten van de pilot. Te zien is hoe teams op de verschillende thema's scores.

In 2026 volgt ieder team minimaal één leerlijn. Samen evalueren we wat dit oplevert voor cliënten, teams en het netwerk. Zo wordt leren over onbegrepen gedrag een vast onderdeel van ons scholingsaanbod.





EXPERTISEONTWIKKELING EN EXTERNE AUDITS

In 2025 vonden binnen meerdere expertisecentra audits plaats, waaronder Dementie op jonge leeftijd, D-ZEP en Korsakov. Deze audits bevestigden: Amsta staat voor warme, persoonsgerichte zorg, een sterke multidisciplinaire samenwerking en ruimte voor autonomie en vrijheid van cliënten.

Tegelijkertijd geven de audits richting aan verdere ontwikkeling zoals het borgen van kennis en het versterken van onderzoekslijnen. Door actief deel te nemen aan landelijke kennisnetwerken, blijven we leren en ontwikkelen, samen met partners binnen en buiten Amsta.

Ook de jaarlijkse HKZ-audit bij JUST, Geriatrische Revalidatiezorg en Kortdurend Verblijf past binnen deze lerende benadering. De audit richtte zich op de samenwerking binnen zorgteams en met behandelaren. Bij JUST ging het specifiek om de samenwerking met naasten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

ONDERZOEK EN LEERBEDDEN: LEREN IN DE PRAKTIJK

Bij Amsta zien we onderzoek als een manier om samen te leren wat in de praktijk echt werkt. In 2025 waren we betrokken bij 33 lopende onderzoeken, zowel als katrekker als samenwerkingspartner. Belangrijke basis vormt onze expertise in complexe doelgroepen. Denk bijvoorbeeld aan cliënten met een verstandelijke beperking, met het syndroom van Korsakov, met gerontopsychiatrische problematiek of met zeer ernstig probleemgedrag bij dementie.

Samen beslissen en passende zorg

Teams werkten onder andere aan het project 'Samen beslissen en passende zorg'. Professionals, onderzoekers en studenten onderzoeken samen hoe cliënten meer regie kunnen ervaren. Medewerkers ervaren alvast meer werkplezier en verdieping in samenwerking.

“De rollen vallen even weg. We leren van elkaar.

Amstadammer

Leren en werken

Om leren en werken structureel met elkaar te verbinden, ondertekenden Amsta en het MBO College West in november 2025 een intentieverklaring. De samenwerking richt zich op het toekomstbestendig opleiden. Partijen willen intensiever samenwerken aan innovatie en flexibele, praktijkgerichte leerwegen.

Ook via leer- en innovatiebedden (LIN) brengen we leren en zorg samen. Studenten, medewerkers en docenten werken hier gezamenlijk aan verbeteringen die direct zichtbaar zijn in de praktijk. Dit versterkt het leerklimaat, het vakmanschap en de kwaliteit van bestaan voor cliënten.

“De studenten houden ons scherp. Hun vragen zetten ons aan het denken.

Werkbegeleider

Bekijk de video over het project leerbedden: [LINK](#) ▶

Kennisdeling op het werk

In 2026 maken we kennisdeling structureel onderdeel van het werk, onder andere via kennislunches en webinars, zodat leren breed gedeeld en toegepast wordt.

OMGAAN MET KLACHTEN: PREVENTIEVE

AANPAK WERKT

In 2025 heeft onze organisatie belangrijke stappen gezet in het omgaan met klachten. Eind 2024 hebben we de vernieuwde, meer preventieve aanpak ingevoerd. Leidinggevendenden vragen nu sneller en laagdrempeliger advies bij de klachtenfunctionaris. Dit helpt om onvrede vroeg te herkennen, relaties en vertrouwen te herstellen en te voorkomen dat situaties escaleren tot formele klachten.

Van de 44 ontvangen klachten in 2025 wisten we het overgrote deel op te lossen in een samenwerking tussen clustermanager en betrokken medewerker. In 39 gevallen voelde de cliënt of familie daardoor geen behoefte om de procedure voort te zetten. In het laatste halfjaar werden 4 klachten eerst besproken met de directeur. Geen daarvan leidde uiteindelijk tot een gang naar de geschillencommissie. Een mooi voorbeeld dat aantoont dat persoonlijke aandacht en tijdige afstemming werken. Slechts 1 klacht bereikte de Raad van Bestuur.

In 2025 vond er per kwartaal overleg plaats over rapportages en procesverbetering. Clustermanagers krijgen nu een structurele terugkoppeling, zodat zij verbeterpunten kunnen oppakken.



BELANGRIJKSTE INZICHTEN VANUIT DE KLACHTEN:

- Familie en zorgverleners hebben verschillende verwachtingen. Soms speelt de culturele achtergrond daarin mee.
- Communicatie blijkt regelmatig een knelpunt. We koppelen (ondernomen) acties niet altijd terug, waardoor de indruk ontstaat dat er niets gebeurt.
- Cliënten weten vaak niet wie de clustermanager is en hoe deze bereikbaar is.
- Ervaren personeelstekorten leiden tot minder begeleiding en langere wachttijden voor zorg.

In 2026 ligt onze focus op een zorgvuldige klachtenafhandeling en herstel van vertrouwen. Daarnaast richten we ons nog meer op het leren van klachten. Om het klachtenmanagement verder te ontwikkelen, zetten we ook in op versterking van de samenwerking en de onderlinge verbinding.



Ruimte voor het perspectief van bewoners: een reflectie en doorkijk met de Centrale Cliënten Raad (CCR)

Medezeggenschap is de randvoorwaarde om echt samen te werken aan ‘kwaliteit van bestaan’ en om continue te leren en verbeteren. Medezeggenschap is doorlopend en integraal en komt op verschillende manieren terug in ons kwaliteitsbeeld. Omdat medezeggenschap ook gaat over de totstandkoming van dit kwaliteitsbeeld hebben we een aantal leden van de CCR gevraagd een reactie te geven op het beeld wat voorligt.

De CCR herkent zich in de grote inzet van de organisatie en ervaart het kwaliteitsbeeld als rijk aan initiatieven en ontwikkelingen voor cliënten. Zij ziet kansen om die rijkdom overzichtelijker te presenteren, zodat duidelijker wordt welke onderwerpen zich bij uitstek lenen voor hun advies en betrokkenheid.

De CCR waardeert dat veel projecten al gericht zijn op leren en verbeteren en moedigt aan om leerervaringen en bereikte resultaten voor cliënten explicieter te laten zien, inclusief wat dit concreet oplevert in tijd, aandacht en kwaliteit van zorg.

De raad ziet positieve voorbeelden van cliëntbetrokkenheid (zoals panels en huiskamergesprekken) en zou deze graag verder versterkt en verbreed zien, zodat de stem van cliënten nog beter doorklinkt in het kwaliteitsbeeld.

Vooruitkijkend naar 2026 steunt de CCR de beweging naar meer nadruk op cliëntbeleving en nodigt zij uit om bij veranderingen (zoals nieuwe werkkleding van medewerkers, minder zzp'ers en nieuwe werkwijzen) steeds expliciet te laten zien wat dit voor cliënten betekent in herkenbaarheid, continuïteit en dagelijks leven. De wens is om te bewegen naar een helder, lerend verhaal waarin zichtbaar is wat inspanningen opleveren voor cliënten en hoe de CCR daar tijdig in kan meedenken en waar passend advies kan uitbrengen.

In 2026 willen wij de betrokkenheid van de CCR vergroten o.a. door meer medezeggenschap bij het bepalen van de thema's in ons kwaliteitsbeeld.

“

Op veel plekken binnen Amsta vinden al dagelijks waardevolle initiatieven plaats – voor, door en met bewoners – waarin betrokkenheid en (mede)zeggenschap in de praktijk zichtbaar en voelbaar zijn. Dat biedt een stevige basis voor het komende jaar, waarin ik hoop dat er naast de aandacht voor structuur en onderlinge verhoudingen, vooral ruimte ontstaat voor de thema's die voor bewoners werkelijk van betekenis zijn. Dit vraagt tijd, zorgvuldigheid en voortdurende dialoog om te komen tot een gezamenlijke richting.

Roos Bouwmeester, bestuurssecretaris:



www.amsta.nl



Facebook.com/amstazorg



Instagram.com/amstazorg

Fotocredits: Susanne Blanchard, Goedele Monnens, Marijn Scheeres
Tekstredactie en vormgeving: Zuurstof Communicatiebureau, Amsterdam

Amsta, april 2026

Dit is een uitgave van Amsta. Hoewel we de informatie met zorg hebben samengesteld, kunt u aan de inhoud geen rechten ontleen.

AMSTA