



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

## INHOUDSOPGAVE

---

### Voorwoord

#### HOOFDSTUK 1

### Inleiding

#### HOOFDSTUK 2

### Missie, Visie en Strategie

#### HOOFDSTUK 3

### SWOT Analyse

#### HOOFDSTUK 4

### Stakeholder Analyse

#### 4.1 Belanghebbenden bij de organisatie

#### 4.2 Relevantie belanghebbenden

#### HOOFDSTUK 5

### Visie op de hulpverlening en organisatie

#### 5.1 Doelgroepen

#### 5.2 Werkwijzen

#### 5.3 Methodiek

#### 5.4 Kwaliteit

#### 5.5 Financiering

#### 5.6 Bedrijfsvoering

#### HOOFDSTUK 6

### Speerpunten 2018

#### 6.1 Locatieprofielen

#### 6.2 Zelfsturende teams

#### 6.3 Dagbesteding

#### 6.4 Geclusterd wonen

#### 6.5 Personeelsontwikkeling

#### 6.6 Cliëntenbestand en wachtlijst

#### HOOFDSTUK 7

### Netwerk Keten Partners

#### HOOFDSTUK 8

### Organisatie Inrichting en Contactgegevens



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

## VOORWOORD

---

Mike Viegas-d'Abreu, oprichter van Aanzien, zag veel mensen tussen wal en schip belanden in de zorg. Mensen met een afstand tot de maatschappij, met complexe problematiek op meerdere leefgebieden, die niet mee konden komen in de reguliere zorg. Mensen die hun eigen weg in het leven verloren zijn en zich niet verbonden voelen met de omgeving. Deze mensen hebben niet alleen zorg nodig, maar ook een gevoel van thuiskomen en een gevoel er te mogen zijn. Om deze reden heeft de heer Viegas-d'Abreu Aanzien opgericht.

Aanzien staat voor Aandachtig Kijken. Aandachtig naar jezelf en naar een ander kijken, bewust worden van hoe waardevol het leven is. Mensen zijn vaak bezig met wat ze niet hebben en vergeten daardoor wat ze al wel hebben en hoe waardevol dit kan zijn. Door iemand aandachtig naar zichzelf te laten kijken, maar ook de hulpverlener aandachtig naar de cliënt te laten kijken, wordt er bewustwording in de meest positieve zin gecreëerd. Hier gaat Aanzien een stapje verder en betreft ook de omgeving en het sociale netwerk erbij. Wanneer ook de omgeving aandachtig kijkt naar de cliënt en andersom, zal dit van grote toegevoegde waarde zijn op de ontwikkeling en het welzijnsniveau van de cliënt. Meer betrokkenheid van beide partijen zal bijdragen in het gevoel van veiligheid en begrip.

In de eerste plaats wil Aanzien haar cliënten een podium bieden voor ontwikkeling, maar ook een gevoel van thuiskomen geven. Een thuisgevoel die velen misschien nooit hebben gehad en dat maakt juist waarom dit zo belangrijk is. Een plek waar mensen steeds weer horen dat ze trots op zichzelf kunnen zijn om wie ze zijn en gemotiveerd worden om te (blijven) geloven dat ieder mens waardevol is. Het creëren van een veilige haven waarin de cliënt zich beschermd voelt, moet bijdragen aan een basis voor de cliënt om zich krachtig genoeg te voelen om, ondanks alle tegenslagen, toch iets van zijn of haar leven te maken. Vanuit deze basis wordt de cliënt gemotiveerd zich verder te ontwikkelen en om de regie op het eigen leven te voeren.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

## 1. INLEIDING

---

Aanzien is een sociaal-maatschappelijke onderneming, gevestigd in Midden-Nederland. Zij richt zich op de werkerreinen; opvang en begeleiding van cliënten met een verstandelijke beperking en forse gedragsproblemen. Aanzien biedt integrale hulpverlening aan mensen met meervoudige en complexe problemen van jong volwassenen tot ouderen met verschillende (culturele) achtergronden.

Aanzien is een organisatie voor methodische begeleiding op maat. Vanuit een aantal uitgangspunten wordt voor iedere cliënt een maatwerk aanpak ontwikkeld. Hierin laat Aanzien zich niet beperken door bestaande conventies en maakt gebruik van de nieuwste inzichten op pedagogisch en agogisch gebied.

Aanzien werkt innoverend. Dit houdt in dat Aanzien werkt vanuit een duidelijke visie, doel, organisatiestructuur en werkmethoden en niet achter de menigte aanloopt. Aanzien neemt het roer in eigen handen en maakt bewuste keuzes, staat open voor de kansen en obstakels en luistert naar haar doelgroep. Hierdoor kan het werk op een efficiënte manier ingericht en uitgevoerd worden, waardoor Aanzien meer kwaliteit kan leveren en van meerwaarde kan zijn voor haar cliënten. Daarnaast is Aanzien continue op zoek naar nieuwe mogelijkheden om haar zorg, daar waar nodig, aan te passen en of te verbeteren.

Dit beleidsplan beschrijft de koers die Aanzien in de periode van 2016 t/m 2018 wil varen. De directie heeft de afgelopen tijd intensief naar de diverse ontwikkelingen gekeken en geanalyseerd op welke wijze Aanzien de komende jaren invulling wil geven aan haar maatschappelijke functie. Om uitvoering te geven aan het beleidsplan, wordt jaarlijks door het bestuur een werkplan geschreven. Hierin worden de doelstellingen van het beleid omgezet in concrete activiteiten.

In 2017 heeft een bijstelling van het meerjarenbeleidsplan plaatsgevonden. Gaandeweg heeft Aanzien haar koers op verschillende thema's verlegd. Deze zijn ondervangen in het beleidsplan. Wij hopen dat dit document in de komende jaren een bron van inspiratie kan zijn voor allen die samen met Aanzien aan het realiseren van haar visie en plannen willen werken.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

## 2. MISSIE, VISIE EN STRATEGIE

---

### **Missie**

Het bieden van een podium voor ontwikkeling aan mensen met meervoudige en complexe problemen, d.m.v. integrale hulp met als doel het vergroten van de kwaliteit van leven en het creëren van een eigen positie in de maatschappij.

### **Visie**

Ieder mens is uniek en in staat zijn of haar eigen keuzes te maken. Cliënten verdienen een aanbod op maat, rekening houdend met de vraag van de cliënt en de diversiteit aan achtergronden. Centraal staat de zelfredzaamheid van de cliënten, gebruikmakend van de sociale omgeving.

### **Visie op veiligheid**

Veiligheid is de mate van afwezigheid van potentiële oorzaken van een gevaarlijke situatie of de mate van aanwezigheid van beschermende maatregelen tegen deze potentiële oorzaken. Veiligheid is een relatief begrip, aangezien niets onder alle omstandigheden volledig zonder gevaar is.

Aanzien heeft als doel dat zowel cliënten als medewerkers zich veilig voelen binnen ieder moment in het zorgverleningstraject.

Aanzien probeert dit doel te bereiken door:

- Het bevorderen van een open cultuur, waarin de cliënt en medewerker voldoende ruimte voor eigen inbreng ervaren. Cliënten en medewerkers dienen bereikbaar, beschikbaar en aanspreekbaar te zijn voor de ander;
- Medewerkers worden opgeleid tot het voorkomen van en omgaan met onveilige situaties;
- Er worden grenzen gesteld aan onacceptabel gedrag, hierop wordt gehandeld volgens het sanctiebeleid;
- Alle onveilige situaties worden gemeld middels het incidentenformulier en opgevolgd;
- Er worden analyses gemaakt n.a.v. de ingevulde incidentenformulieren. Hierop worden verbetermaatregelen gesteld indien nodig;
- De risico's op verschillende niveaus worden geïdentificeerd, ingeschat, beheerst en gemonitord. Dit geldt voor zowel prospectieve als retrospectieve risico's.

### **Strategie**

De strategie van Aanzien is het teruggeven van de kracht aan het individu door het bieden van een podium, waar cliënten hun kwaliteiten kunnen ontdekken en in gaan zetten om zelfstandig hun leven vorm te geven. Aanzien richt zich hierbij op het toekomstperspectief van de organisatie en werkt met professioneel gekwalificeerde mensen die staan voor samenwerking, verbondenheid, cliëntgerichtheid en het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt. De drijfveren hiervoor zijn o.a. ; kwaliteit van leven verbeteren, participatie en zinvolle dag invulling, betrokkenheid met de omgeving en stabiliteit.

### 3. SWOT ANALYSE

Om sterkten, zwakten en kansen en bedreigingen in de markt te bepalen is een SWOT analyse opgesteld.

|                | <b>INTERN</b>   | <b>EXTERN</b>   |                   |
|----------------|---|---|-------------------|
| <b>STERKTE</b> | <p><b>Multi disciplinair aanbod</b><br/>Flexibiliteit<br/>Zorgaanbod – facilitair geclusterd<br/>Maatwerk<br/>Nabijheid<br/>Dienstverlening verschillende doelgroepen<br/>Diverse geldstromen<br/>Deskundig en divers personeel<br/>Laagdrempelig<br/>Ontwikkelingsgericht</p>  | <p><b>Marketen &gt; we maken ons bekend gekoppeld aan cliënt profielen</b><br/>Groei doelgroep voor Aanzien<br/>Zichtbaar<br/>Samenwerking in de keten<br/>Verschillende geldstromen<br/>Brede zichtbaarheid<br/>Social media (professioneel netwerken)<br/>Concurrentie</p>  | <b>KANS</b>       |
| <b>ZWAKTE</b>  | <p><b>Flexibiliteit</b><br/><b>Last-minute</b><br/><b>Liquiditeit (beperkte financiële middelen)</b><br/><b>Privacy (internet e.d.)</b><br/><b>Doorstroommogelijkheid</b><br/>Beperkt investeringsgeld (buffer)<br/>Deskundig personeel werven<br/>Verwijtbare incidenten<br/>WachtlIJst<br/>Beleidskennis bij MW<br/>Weinig marge qua personeel<br/>Handelingsverlegenheid MW.<br/>Groei</p> | <p><b>Privacy (internet e.d.)</b><br/><b>WLZ neemt af</b><br/><b>Vullen nieuwe locaties</b><br/><b>Afhankelijkheid van beleidsbepalers</b><br/>Groei netwerk, contacten en aanmeldingen.<br/>Uitstroommogelijkheden.<br/>Verschillende eisen en kaders vanuit verschillende geldstromen<br/>Korte indicaties<br/>Nieuw kabinet, verandering landelijk beleid<br/>Decentralisatie<br/>Beperkt marktaanbod personeel<br/>Reputatie<br/>Concurrentie<br/>Onduidelijke ketenafspraken</p> | <b>BEDREIGING</b> |

Hierbij worden de dikgedrukte thema's als meest belangrijke thema's voor Aanzien beschouwd.

## 4. STAKEHOLDER ANALYSE

Jaarlijks wordt in het tweede kwartaal een stakeholderanalyse uitgevoerd. De belanghebbenden bij de organisatie en de relevantie van deze belanghebbenden bij de organisatie worden bepaald. Vanwege hun effect of mogelijke effect op het vermogen van de organisatie om consequent diensten te leveren die voldoen aan de eisen van de klant en de van toepassing zijnde eisen uit wet- en regelgeving, wordt onderstaand overzicht jaarlijks herzien en meegenomen in beleid en strategie.

### 4.1 BELANGHEBBENDEN BIJ DE ORGANISATIE

| Belanghebbende            | Beschrijving relatie                                      | Behoeften en verwachtingen van stakeholder t.a.v. de organisatie  | Mate van invloed van belanghebbende op de organisatie | Mate van belang van de stakeholder voor de organisatie | Mate van belang van de organisatie voor de stakeholder |
|---------------------------|---|---|---|--|--|
| <b>Bank</b>               | Financier   | Eis: de organisatie heeft een werkend kwaliteitssysteem dat wordt getoetst door een onafhankelijke derde. | +++   | +++  | +  |
| <b>Inspectie</b>          | Controleur wet- en regelgeving                            | De organisatie voldoet aan de wet- en regelgeving m.b.t. kwaliteit producten en diensten                  | +++   | +++  | +  |
| <b>Brancheorganisatie</b> | Brancheorganisatie  | Eis: de organisatie heeft het kwaliteitskader of werkend kwaliteitssysteem geïmplementeerd.               | ++  | ++   | ++   |
| <b>Bestuur</b>            | Interne relatie waarbij afdeling kwaliteit adviserend is. | De organisatie voldoet aan de wet- en regelgeving m.b.t. kwaliteit en Governance Code.                    | +++   | +++  | +++  |

|   |   |  |     |     |     |
|---|---|--|-----|-----|-----|
| <b>Medewerkers/<br/>ondernemingsraad</b>          | Interne relatie waarbij afdeling kwaliteit ondersteunend en adviserend is | Wensen de organisatie goed werkgeverschap                                      | +++ | +++ | +++ |
| <b>Klanten</b>                                    | Afnemers diensten   | Voldoen aan de (contract)eisen geldende wet- en regelgeving.                   | +++ | +++ | +++ |
| <b>Gemeente</b>                                   | Contractant zorglevering WMO-ZIN  | De organisatie voldoet aan de (contract)eisen en geldende wet- en regelgeving. | +++ | +++ | +   |
| <b>Zorgkantoor</b>                                | Contractant zorglevering Wlz  | De organisatie voldoet aan de (contract)eisen en geldende wet- en regelgeving. | +++ | +++ | +   |
| <b>Samenwerkingspartners keten onderaanneming</b> | Ketenpartners waar Aanzien een onderaanneming mee gesloten heeft.         | De organisatie voldoet aan de (contract)eisen.                                 | ++  | ++  | +   |

#### 4.2 RELEVANTIE BELANGHEBBENDEN

|  | <b>Stakeholders met beperkte invloed op de organisatie (+ of ++)</b> | <b>Stakeholders met veel invloed op de organisatie (++ of +++)</b>   |
|--|--|--|
| <b>Stakeholders bij wie organisatie een beperkt belang heeft (+ of ++)</b> | <p align="center"><b>Monitoren</b></p> <p>Brancheorganisatie</p>     | <p align="center"><b>Tevreden houden</b></p> <p>Bank<br/>Inspectie<br/>Medewerkers<br/>Samenwerkingspartners in de keten</p> |



# AANZIEN

VAN A TOT Z

individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Stakeholders bij wie organisatie een hoog belang heeft<br/>(++ of +++)</b> | <b>Informereren</b><br><br>Samenwerkingspartners in de keten<br>(onderaanneming) | <b>Samenwerken</b><br><br>Inspectie<br>Bestuur<br>Medewerkers<br>Klanten<br>Gemeente<br>Zorgkantoor |
|---|--|---|





individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

## 5. VISIE OP DE HULPVERLENING EN ORGANISATIE

---

Aanzien gaat uit van het principe dat ieder mens uniek is en als zodanig behandeld dient te worden. De doelgroep van Aanzien is breed en bestaat uit kwetsbare individuen die als 'moeilijk' bestempeld worden in de maatschappij. Aanzien streeft ernaar deze doelgroep de juiste ondersteuning te bieden, respect te hebben voor de autonomie van de cliënt en het welzijn, de zelfredzaamheid, het sociale netwerk te stabiliseren en/of vergroten en participatie te bevorderen.

Door op cliëntniveau geduldig, verbindend en samen te werken en de cliënt centraal te stellen draagt Aanzien, op maatschappelijk-niveau, bij aan een grotere participatiegraad en welzijnsniveau. Dit doen we op een wijze dat gekarakteriseerd wordt door passie en diepgang, gewaarborgd door methodisch werken, kwaliteitsbewaking en onderzoek.

### 5.1 DOELGROEPEN

---

Aanzien biedt integrale hulpverlening aan mensen met meervoudige en complexe problemen, van jong volwassenen tot ouderen met verschillende (culturele) achtergronden. Aanzien heeft te maken met o.a. ex-gedetineerden, dak- en thuislozen, mensen met (zware) gedragsproblemen, verslaving en/of een verstandelijke beperking.

In de regel heeft een cliënt bij Aanzien problemen op meer dan vijf leefgebieden. Het gaat veelal om zeer kwetsbare burgers die binnen het reguliere hulpverleningsaanbod niet of onvoldoende aansluiting vinden.

### 5.2 WERKWIJZEN

---

Aanzien kijkt niet naar de beperkingen van een cliënt, maar naar de kwaliteiten en mogelijkheden. Aanzien gaat uit van de positieve krachten in iemands leven. Maatwerk en respect voor de uniekheid van elk persoon is nodig om deze positieve krachten aan te boren. Vanuit onze visie hanteren wij een cliëntgerichte aanpak. Dit betekent dat de trajecten bij Aanzien gemeen hebben dat de persoonlijke wensen, vaardigheden en belemmeringen van de cliënt het startpunt zijn.

Wij bieden onze cliënten een gevoel van emotionele veiligheid door gericht aandacht te besteden aan het opbouwen van een constructieve en positieve band, niet alleen tussen de cliënt en zijn begeleider, maar ook met onze andere begeleiders.

Aanzien hanteert een zeer doelgerichte aanpak om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten en zorg te dragen voor het vergroten van de zelfstandigheid. Zowel op praktisch gebied als op inzicht gevend gebied staat de begeleider naast de cliënt. We moedigen de cliënt aan en dagen hem uit tot verdere ontwikkeling. De zorgplannen, de planning & uitvoering van de zorg, de rapportages en de terugkoppeling van overlegvormen worden samen met de cliënt besproken en opgezet. Dit maakt dat de cliënt zich eigenaar voelt en de regie voert waar mogelijk.

Daarnaast bieden wij zelfstandig begeleid wonen en beschermd wonen aan, bestemd voor cliënten die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Aanzien richt zich als organisatie op het zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk worden, met als doel uiteindelijk volledig zelfstandig te kunnen wonen.

Om dit te kunnen realiseren woont de cliënt in een geclusterde woning met gemiddeld 4 tot 6 studio's met een ingerichte kantoorruimte voor de begeleider die intensieve ondersteuning biedt op verschillende terreinen zoals: woonvaardigheid, gezondheid, financiën en administratie, dagbesteding en werk en sociale contacten. De woningen worden op dusdanige wijze ingericht en bewoond door cliënten die elkaar positief versterken, een veilig gevoel geven en elkaar stimuleren in hun persoonlijke ontwikkeling. Door de omgeving erbij te betrekken wordt saamhorigheid, solidariteit en betrokkenheid tussen de omgeving en de cliënten vergroot. Dit zorgt ervoor dat de cliënten meer in hun eigen kracht gaan staan en bijdragen op maatschappelijk-niveau aan een grotere participatiegraad en welzijnsniveau.

Aanzien heeft vele kernkwaliteiten waardoor zij een belangrijke functie vervult voor de cliënten en de maatschappelijke omgeving:

- a. Specialisme op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie
- b. Expertise in het omgaan met mensen met zeer complexe integrale problemen
- c. Constructieve, positieve en geduldige insteek waardoor er effectieve samenwerkingsverbanden ontstaan
- d. Activiteiten en projecten zowel op individueel als ook op maatschappelijk niveau
- e. Kwaliteitsbewaking, onderzoek en methodisch werken

Onze professionals hebben jarenlange ervaring met onze complexe doelgroep en weten hoe welzijn & ontwikkeling te stimuleren binnen de context van een veilig geschapen kader. Verder worden onze experts ondersteund door een multidisciplinair team, waarin ook een GZ-psycholoog plaats neemt.

Zowel op casus-, team- en organisatie niveau waarborgt Aanzien kwaliteit en diepgang.

---

### 5.3 METHODIEK

---

Door de cliënt gerichte aanpak van Aanzien, is de eclecticische benadering een veelvoorkomende werkwijze. De term eclecticisch is afkomstig uit het Grieks *Eklexis* wat keuze betekent. Men spreekt van eclecticisch werken als de begeleider zich, niet op een stroming of op een specifieke theorie richt, maar gebruikt maakt van verschillende methoden en concepten en daaruit elementen of technieken kiest, die het beste passen bij de cliënt en het probleem. Deze aanpak vraagt dan ook van de professionals bij Aanzien dat ze breed opgeleid zijn en tegelijk in staat zijn hun eigen werkwijze te ontwikkelen en aan te passen naar de behoefte en kwaliteiten van de cliënt.

#### *Ervarend leren*

Aanzien gaat uit van het lerende vermogen van de cliënt, wat zijn aanvangsniveau dan ook is. Dit uitgangspunt komt overeen met de Duitse socioloog pedagoog, Kurt Hahn die wordt gezien als de grondlegger van de hulpverleningsmethodiek *Ervarend Leren*. *Ervarend leren* is het creëren van een methodisch opgezette leersituatie, waarin cliënten concrete en intense ervaringen opdoen, die na reflectie over deze ervaringen leiden tot verandering in gedrag op meerdere leefgebieden. Te denken valt aan de leefgebieden: Wonen, Werken, Scholing, Vrijtijdsbesteding, Sociale Omgang en Relaties.

#### *Fasen van verandering*

Cliënten kunnen alleen nieuwe vaardigheden aanleren of veranderen als zij zelf beslissen dat zij dit willen. Door Prochaska en Diclemente is een model opgesteld voor hulpverleners dat kan helpen om aan te sluiten bij de fase van verandering van de cliënt. Dit model bevat zes stappen of stadia:

- Voorbeschouwing: je weet eigenlijk nog niet dat je een probleem hebt.

- Overpeinzing: je begint over je probleem na te denken en of een gedragsverandering jou gaat helpen.
- Beslissing: je besluit dat je wilt veranderen en je maakt plannen hoe je dat gaat doen.
- Actief veranderen: je bent aan het werk met jouw verandering.
- Bestendigen: je houdt je verandering vol. Als je dit goed vast kunt houden is je doel bereikt!
- Terugval: je kunt ook terugvallen in je oude gewoonte. Dan begint de cirkel vaak weer bij stadium 2: de overweging.

In de begeleiding van cliënten binnen Aanzien is het belangrijk dat de begeleiders altijd stilstaan in welke fase de cliënt zich bevindt om zo goed mogelijk aan te sluiten bij deze fase. Om de cliënt te ondersteunen om een stap naar een volgende fase te maken zijn diverse technieken beschikbaar.

#### *Oplossingsgerichte gespreksvoering*

Oplossingsgerichte gespreksvoering is gericht op het benutten van de sterke kanten en hulpbronnen van de cliënt. Als begeleider zoek je samen met de cliënt welke vaardigheden hij al in huis heeft om zijn problemen aan te pakken. Veel cliënten vinden oplossingsgerichte gesprekken erg fijn omdat ze van het positieve (wat kun je al) uit gaan en cliënten in de kracht zetten.

#### *Motiverende gespreksvoering*

De motivatie om te veranderen bij een cliënt kun je niet opleggen, wel uitlokken. Motiverende gespreksvoering is gebaseerd op de volgende principes: empathie uitdrukken, ontwikkelen van discrepantie, vermijden van discussie, omgaan met weerstand ondersteunen. Essentieel voor motiverende gespreksvoering is een empathische stijl. De houding van de begeleider moet accepterend zijn en hij moet uitgaan van de overtuiging dat een wisselende houding ten opzichte van verandering normaal is. Vanuit deze accepterende houding help je de cliënt om zijn ambivalentie te overwinnen en te veranderen.

Voor een verandering in het gedrag van de cliënt is het nodig dat er een verschil ontstaat tussen het huidige gedrag van de cliënt en belangrijke doelen of waarden die de cliënt heeft of wil behalen. De cliënt moet ontdekken waarom het belangrijk voor hem is om te veranderen, dit is de motivatie. Als begeleider is het belangrijk dat niet jij de argumenten om te veranderen noemt, maar dat je dit de cliënt laat vertellen. Kenmerk van de relatie tussen hulpverlener en cliënt is samenwerking en partnerschap, in plaats van een verhouding tussen expert en ontvanger.

#### *Geweldloos verzet/ nieuwe autoriteit*

In de omgang met cliënten die destructief of agressief gedrag laten zien kun je je als begeleider machteloos voelen. Een belangrijk uitgangspunt is dat je het ijzer moet smeden als het koud is.

Op het moment dat escalatie plaatsvindt is het belangrijk de boodschap te geven dat het gedrag onaanvaardbaar is en dat je als begeleider hierover na gaat denken en er later op terug komt. Op het moment dat iemand boos is of agressief is deze niet in staat om op zijn gedrag te reflecteren en komt veel informatie niet binnen. Belangrijkste is om het gedrag af te keuren en uit de situatie te gaan.

De boodschap die te allen tijde voorop moet staan is dat de cliënt een goed persoon is maar dat het destructieve gedrag wordt afgekeurd.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

Als begeleider heb je een voorbeeldfunctie door te laten zien dat je te allen tijde controle hebt over je eigen emoties en gedrag, daarnaast moet het gehele team uitstralen achter deze houding te staan.

#### *Cognitief gedragstherapeutische gesprekstechnieken*

Gedachteschema's helpen om cliënten het samenspel van gebeurtenis>gedachte>gedrag>gevoel>gevolg te laten inzien (5-g's). Deze techniek gebruiken we om situaties vooraf en achteraf te bespreken en uit te diepen hoe je meer grip kunt krijgen op situaties.

Daarnaast zijn een kosten-batenanalyse (voor- en nadelen tegen elkaar afzetten), imaginatie (inbeelden hoe iets zal zijn), spiegelen (gedrag nadoen om cliënt te laten zien hoe dit eruit ziet) en rollenspellen (situaties "droog" oefenen) effectieve technieken om samen met de cliënt gedachtes of probleemgedrag uit te pluizen en nieuwe vaardigheden in te slijten.

#### *Mindfulness*

Mindfulness, ook wel aandachtstraining genoemd, is een manier om bewust te worden van automatische reacties op stress, chronische pijn en psychische problemen. Weten hoe je reageert op problemen en wat de gevolgen daarvan zijn, geeft de mogelijkheid om daar op een andere manier mee om te leren gaan. Binnen Aanzien stimuleren we cliënten om middels aandacht oefeningen, ademhalingsoefeningen meer grip te krijgen op stressreacties. Als ondersteuning kijken we samen met cliënten of een mindfulness-app op de smartphone hierbij kan helpen en aansluit.

#### *Visualiseren en structureren*

Mensen met een verstandelijk beperking hebben moeite met het structureren van informatie en met het scheiden van hoofd- en bijzaken. Het is belangrijk de oefenstof en informatie voor te structureren en te vereenvoudigen om zo het werkgeheugen van de cliënt niet te overbelasten. Aanvullend daarop moet je meer externe sturing geven om dit te ondersteunen. Ondersteunend hierbij zijn dagplanningen en visuele schema's.

#### *Seksualiteit en intimiteit*

Binnen Aanzien is er specifieke aandacht voor seksualiteit en intimiteit. Al vanaf de start wordt tijdens de begeleidingsgesprekken gesproken over dit thema in heldere taal. Thema's die aan bod komen zijn cultuur en religie, voorlichting, zelfbeeld, verliefdheid, weerbaarheid, afhankelijkheid, wensen en verwachtingen ten aanzien van jongens, meisjes en seks. De begeleider spreekt in concrete termen; zo spreekt ze bijvoorbeeld niet over 'je-weet-wel' of 'dinges' maar over 'vagina' of 'penis'. Daarnaast is anticonceptie een punt van aandacht.

#### *Omgaan met relaties*

Binnen Aanzien hebben we ook te maken met cliënten die samenwonen of hun eigen gezin hebben. In de begeleiding van deze cliënten wordt specifiek stilgestaan hoe cliënten in een relatie met elkaar omgaan. Hoe ga je om met meningsverschillen, geef je elkaar ook de ruimte voor ontwikkeling, hoe ga je om met de problematiek van de ander, hoe kun je elkaar ondersteunen, wat doe je met oplopende spanning.

Als er kinderen binnen het gezin zijn is het belangrijk stil te staan bij hoe je als voorbeeld voor je kind wilt zijn, hoe denken jij en je partner over de opvoeding, het belang van rust, ritme en regelmaat en het stellen van duidelijke grenzen.

## 5.4 KWALITEIT

---

### *Personeel*

Aanzien streeft ernaar de hoogst mogelijke kwaliteit van zorg te leveren. Dat waarborgen we door o.a. te werken met gemotiveerde en gekwalificeerde professionals die op regelmatige basis getoetst worden. Daarnaast hanteren wij een scholingsplan en stimuleren we onze professionals om zich zo veel mogelijk te ontwikkelen door bijvoorbeeld aan te sluiten bij een deskundigheid bevordering bijeenkomst, zowel intern als extern, om onze kennis en vaardigheden op peil te houden en waar nodig is aan te vullen. Jaarlijks wordt er een functioneringsgesprek gehouden met de leidinggevende waarbij de voortgang wordt besproken en een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld wordt door de professional om de beoogde doelen inzichtelijk te krijgen en ernaar toe te werken. Hiermee waarborgen we de deskundigheid van onze professionals.

- Iedere medewerker volgt de personeelscyclus;
- Er is een scholingsplan met maandelijkse deskundigheidsbevorderingen (zowel intern als extern).

### *Zorgplan*

Samenwerken is een van de kernbegrippen binnen Aanzien en om leerdoelen te kunnen bereiken is het van belang dat de cliënt zeggenschap heeft over zijn eigen leven en toekomst. Bij het samenstellen van een zorgplan streeft Aanzien er altijd naar om samen met de cliënt een individueel zorgplan op te stellen waarin de zorgbehoeften van de cliënt voor de komende 6 maanden zeer concreet, per leefgebied, worden verwerkt. De ontwikkelingen en leerdoelen worden tussentijds regelmatig geëvalueerd en het zorgplan wordt twee keer per jaar bijgesteld. Tevens wordt twee keer per jaar de kwaliteit van leven ervaren door de cliënt gemeten. Hierdoor wordt inzichtelijk hoe tevreden de cliënt is over onderdelen van zijn of haar leven en hiermee samenhangend de geboden zorg en ondersteuning en samenwerking met de begeleiders. Daarnaast wordt twee keer per jaar een meting gedaan waarin het psychiatrisch functioneren van de cliënt in kaart wordt gebracht.

- Het zorgplan is van de cliënt (deze wordt in de ik-vorm opgesteld);
- Het zorgplan wordt iedere 6 maanden geëvalueerd en bijgesteld;
- Iedere 6 maanden wordt de HoNOS ingevuld;
- Iedere 6 maanden vult de cliënt de MANSA in;
- Iedere 6 maanden wordt de samenwerking tussen cliënt en begeleider geëvalueerd.

### *Certificering*

Aanzien is HKZ gecertificeerd. Het HKZ certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) is hét kwaliteitscertificaat binnen de zorgsector. Het is een garantie dat we onze interne zaken goed op orde hebben, waarbij de processen en procedures die nodig zijn, voor het effectief en efficiënt uitvoeren van de zorg, optimaal werken. Ook is het een garantie dat de cliënt centraal staat en we continue na gaan wat de stand van zaken is met betrekking tot de kwaliteit van onze dienstverlening en daar waar nodig is, verbetering aan te brengen.

- Aanzien is HKZ gecertificeerd.

### *Veiligheid*

Daarnaast werkt Aanzien per 1 januari 2016 met het professionele Software programma Qurentis, waarin de volledige cliënt administratie wordt verwerkt en bijgehouden. Dit programma is gebruiksvriendelijk en zal de professionals in hun dagelijkse administratieve werk ontlasten.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

Daarnaast vindt Aanzien het belangrijk om de privacy van de cliënt en de medewerker te waarborgen.

- Persoonsgegevens worden alleen in Qurentis verwerkt;
- Documentatie voorzien van persoonsgegevens worden bewaard in afgesloten kasten.

#### *Raad van Commissarissen*

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft de taak om toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur (RvB) en op de algemene gang van zaken binnen Aanzien. Elke commissaris beschikt over specifieke deskundigheid en ervaring en is zodanig samengesteld dat de leden en het bestuur onafhankelijk van elkaar en kritisch kunnen opereren. Daarnaast is de RvC verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen functioneren en staat de RvB met adviezen terzijde.

- De RvC vergadert minimaal 4 maal per jaar;
- De vergaderingen worden vastgesteld in notulen;
- Besluiten worden formeel genomen.

#### *Audits*

Om bewust om te gaan met kwaliteit en het stimuleren van kwaliteitsverbetering, voert Aanzien interne en externe onderzoeken uit. Zo wordt 1 keer per 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van hoe de cliënten de hulpverlening van Aanzien ervaren. Aanzien werkt met professioneel gekwalificeerd personeel en vindt het belangrijk om de medewerkers tevreden te houden. Het uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft inzicht in hoe de medewerkers in de organisatie staan. Daarnaast vindt Aanzien het belangrijk om in gesprek te blijven met de medewerkers en zodoende sociale innovatie te stimuleren. Verder worden de thema's uit de verschillende rubrieken in een ... van drie jaar getoetst.

- Eens per 2 jaar wordt een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd;
- Eens per 2 jaar wordt een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd;
- Er wordt conform de planning interne audits op verschillende thema's intern getoetst, zodanig dat in een tijdsbestek van 3 jaar op alle rubrieken een interne audit is uitgevoerd.

#### *Klachten*

Uiteraard doen wij er alles aan om onze zorg op maat te leveren. Desondanks kan het voorkomen dat onze professionals ergens tegenaan lopen of niet tevreden zijn. Daarvoor hebben we een interne klachten procedure, voor medewerkers en voor cliënten. Voor onze cliënten of medewerkers die ontevreden zijn of zich benadeeld voelen kunnen een officiële klachtenprocedure starten. Tot op heden ontvangt Aanzien weinig tot geen klachten, waar de organisatie zeer tevreden mee is. Deze trend wil Aanzien in de toekomst voortzetten door blijvende kwaliteit te leveren.

## 5.5 FINANCIERING

---

Het CIZ of Bureau Jeugdzorg geeft Wlz-indicaties (Zorg Zwaarte Pakketten) af aan cliënten die hiervoor in aanmerking komen en de gemeente doet dit met Wmo-beschikkingen. De hoogte van het zorgbudget en de leveringsvorm verschillen per indicatie.

De financiering van Aanzien vindt onder andere plaats door middel van Zorg in Natura, onder aanneming of een persoonsgebonden budget (vanuit de Wlz of Wmo). Aanzien heeft afspraken met de volgende partijen om verschillende vormen van zorg te leveren:



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

- Zilveren Kruis: Volledig Pakket Thuis (VPT- Zorg in Natura), Modulair Pakket Thuis (MPT- Zorg in Natura) en productopenstelling voor diagnostiek en kortdurende behandeling door interne GZ-psycholoog.
- Gemeente Amersfoort: Specialistische begeleiding (ZiN), Begeleiding praktische ondersteuning (ZiN), Beschermd wonen (ZiN).
- Van de Hoeven Kliniek: Onderaannemer van locatie De Voorde.

Cliënten met een persoonsgebonden budget leggen zelf verantwoording af aan het Zorgkantoor en sluiten een rechtstreekse overeenkomst met Aanzien voor zorg met verblijf of alleen begeleiding. Ter ondersteuning wordt er gebruikgemaakt van externe bewindvoering/ inkomens- en budgetbeheer, waarbij cliënten worden bijgestaan in het administratieve gedeelte van een persoonsgebonden budget.

Aanzien is onderaannemer van Van der Hoeven Kliniek, locatie De Voorde. In 2016 is gestart met het doorstromen van cliënten vanuit een TBS-setting naar beschermd wonen bij Aanzien. Op het moment van doorstromen zijn zij toe aan re-integratie binnen de maatschappij. Heden zijn een drietal cliënten vanuit de samenwerking met De Voorde in zorg bij Aanzien. De wens is om het aantal plaatsen verder uit te breiden, daar Aanzien de juiste zorg voor deze doelgroep kan bieden wat betreft de overgang van gesloten naar open kader en re-integratie in de maatschappij.

Aanzien heeft in 2017 een financieel beheerder aangetrokken. De opdracht die is gegeven is om de financiële administratie intern beter te stroomlijnen en te gaan verdiepen om onder andere hoge uitgaven aan inzet van externe accountant/expertise te verlagen en meer expertise intern te ontwikkelen. De komende tijd zal de financieel en beheer medewerker zich richten op het inrichten van interne processen en implementeren van deze processen binnen de organisatie.

## 5.6 BEDRIJFSVOERING

---

Kwaliteit bieden in de breedste zin van het woord is de rode draad in de organisatie. Aanzien past met ingang van 2015 de Zorgbrede Governance Code toe en heeft hier in de voorafgaande jaren naar toegewerkt. De Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen zijn verantwoordelijk voor de Governance structuur van de organisatie als maatschappelijke onderneming en voor de naleving van deze code. Dit is statutair vastgelegd.

Aanzien heeft kenmerken van een jonge en dynamische onderneming. De administratie en de werkprocessen zijn aan elkaar gekoppeld en de interne bedrijfsvoering is aangepast aan de nieuwe financieringsvormen. Om dit mogelijk te maken heeft Aanzien ook de ICT-voorzieningen verbeterd om de zorgadministratie te kunnen optimaliseren.

De komende jaren zal het web beheer en de inzet van Social Media een regelmatiger terugkerend onderwerp op de agenda zijn van Aanzien. Het heeft de afgelopen jaren te weinig geleefd bij Aanzien en het zal een vernieuwing en modernisering ondergaan.

De cliëntenadministratie, financiële administratie en de informatievoorziening zijn gekoppeld aan de werkprocessen voor Volledig Pakket Thuis, beschermd en begeleid wonen en ambulante begeleiding. Er zijn kostensoorten gedefinieerd met daarbij behorende normeringen. Ook is er een genormeerde personeelsformatie vastgesteld. Daarbij gaat het niet alleen om de omvang van de formatie maar ook om multi disciplinaire inzetmogelijkheid te bewerkstelligen. Verder is een



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

management informatiesysteem waarin de belangrijkste kritische prestatie indicatoren zijn opgenomen.

Op basis van een begroting en jaarprogramma is een planning- en control-cyclus opgezet. Tevens is daarbij aandacht voor een financieel meerjarenperspectief. Elementen als rendement per activiteitengroep, opbouw vermogenspositie en risicobeheersing krijgen daarbij aandacht. Voor meer informatie wordt verwezen naar het onderdeel Kwaliteit in dit beleidsplan.

Verder zijn er binnen Aanzien verschillende ontwikkelingen in gang gezet op het gebied van huisvesting. Aanzien wil zich de komende jaren gaan richten op uitbreiding van verschillende locaties met beschermd wonen. Hierbij staat het bieden van kwaliteit ook weer voorop voor Aanzien en daarom wordt er veel aandacht besteed aan het type woonvorm de indeling en de sfeer in huis.



---

## 6. SPEERPUNTEN

---

---

### 6.1 LOCATIEPROFIELEN

---

Binnen Aanzien worden in 2018 nieuwe locaties geopend. Tevens zal 1 locatie komen te vervallen. Iedere locatie van Aanzien heeft zijn eigen identiteit, welke wordt vastgelegd in een locatieprofiel. Hierin staan de bijzonderheden beschreven wat betreft type cliënten die geplaatst worden, werkwijze, zelfredzaamheidsniveau en begeleidingsintensiteit. Bij het opstellen van het locatieprofiel wordt de omgeving van de locatie meegenomen. Het ene type cliënt is namelijk wel geschikt om in een bepaalde woonwijk te wonen, terwijl de ander dit niet is. Het streven is dat er voor iedere locatie binnen Aanzien een locatieprofiel is opgesteld. Bij plaatsing van nieuwe cliënten worden de verschillende profielen geraadpleegd. Cliënten die niet binnen het profiel van de betreffende locatie passen, worden niet op deze locatie geplaatst.

---

### 6.2 ZELFSTURENDE TEAMS

---

Met de uitbreiding van locaties binnen de organisaties wordt de transitie naar zelfsturende teams gemaakt. Op iedere locatie komt een vast team te werken die de verantwoordelijkheid dragen over de locatie.

Het uitgangspunt is dat de kracht van het team en van iedere professional sterker wordt en ieder "gezien" wordt. Deze professionals, die de transitie maken naar zelforganiserende en zelfsturende teams, zullen elkaar onderling coachen naar steeds meer zelfsturend en zelf oplossend vermogen. Dit betekent de regie en verantwoordelijkheid kunnen nemen binnen daarbij behorende randvoorwaarden en kaders. Het bespreekbaar maken van diversiteit in rol en gedrag, het afstemmen van onderlinge verwachtingen en afspraken vanuit autonomie, elkaar versterken en van elkaar te leren zijn speerpunten die in fasen geïmplementeerd en begeleid worden.

Om in de teams een juiste balans te bewerkstelligen wordt er gebruik gemaakt van het identificeren van teamrollen aan de hand van de Belbin-methode. De medewerkers die in dienst zijn hebben een test gedaan om hun teamrollen vast te stellen en te onderzoeken wat dit betekent voor het team waar zij onderdeel van zijn. Sollicitanten maken tijdens het eerste gesprek de test, zodat daar in de selectie en plaatsing rekening mee gehouden kan worden.

---

### 6.3 DAGBESTEDING

---

Vanuit Aanzien vinden we het belangrijk dat onze cliënten een zinvolle dagbesteding of tijdinfilling hebben. Door het hebben van een zinvolle dagbesteding/tijdinfilling is de cliënt in staat vaardigheden op te doen om zijn zelfredzaamheid uit te breiden. Daarnaast geeft het de cliënt een gevoel van zinvol en nuttig zijn, doordat ze daarmee deel nemen aan de maatschappij. Bij Aanzien bedienen we echter een specifieke doelgroep, waarvan het grootste deel van de cliënten zich niet thuis voelt bij de huidige dagbestedingsvormen. Hierdoor treedt er uitval/vermijding op. Het is belangrijk dat we in kaart brengen waar op de markt de mogelijkheden liggen voor onze specifieke doelgroep en de doelgroep begeleiden in het vinden en houden van een nuttige tijdinfilling.



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

Om begeleiding vanuit Aanzien te ontvangen is het een vereiste dat de cliënt in bezit is van een zinvolle dagbesteding/tijdinvulling. Dit wordt bij de intake van een nieuwe cliënt als harde eis gebracht. De cliënt gaat samen met zijn begeleider op zoek naar een passende plek. Wanneer de cliënt geen passende plek weet te vinden of zich niet inzet deze te vinden, zorgt Aanzien dat de cliënt een nuttige tijdinvulling krijgt. Om een dergelijke eis neer te leggen, is het belangrijk te weten wat er allemaal te doen is op gebied van dagbesteding, samenwerkingen aan te gaan en koppelingen te maken tussen cliënt en aanbieders.

Op basis van dit gedachtengoed is besloten dat Aanzien de komende tijd hierin een aantal stappen gaat nemen om te zorgen dat de cliënten geactiveerd worden naar passende plekken voor dagbesteding of vrijwilligerswerk, te weten:

- Aanleggen database van geschikte plekken voor dagbesteding
- Aangaan samenwerking met verschillende aanbieders
- Activering tot levend onderwerp maken binnen het team

Voor de cliënten die binnen het reguliere aanbod van dagbesteding en vrijwilligerswerk niet kan gedijen, wordt vanuit Aanzien zinvolle tijdinvulling aangeboden. Dit zijn recreatieve activiteiten en het gezamenlijk schoonhouden van door Aanzien geadopteerde straten, waarbij de nadruk zal liggen op; het opbouwen van structuur en een dagritme, verantwoordelijkheid, arbeidsethos en samenwerken.

---

## 6.4 GECLUSTERD WONEN

---

Binnen Aanzien wordt, naast het bieden van intensieve begeleiding, beschermd wonen d.m.v. geclusterde woningen als een belangrijk onderdeel gezien. Het bieden van beschermd wonen in de vorm van zelfstandige studio's zorgt ervoor dat de cliënt, in een veilige omgeving, midden in een woonwijk kan werken aan het zelfvertrouwen, het (her)vinden van zijn eigen kracht, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Daarnaast is het een uitdaging voor deze cliënten om zelfstandig aan een betaalbare woning te komen, waardoor ze vast lopen en in een vicieuze cirkel blijven draaien. Aanzien voorziet allereerst in de primaire- en veiligheidsbehoeften van haar cliënten, zodat er gewerkt kan worden aan bestaanszekerheid en (nieuwe) sociale netwerken.

Om in de behoeften te kunnen blijven voorzien zal Aanzien zich, de komende twee jaar, richten op het uitbreiden van de geclusterde woningen tot 50 studio's. Deze studio's zullen op centraal gelegen locaties verspreid worden in woonwijken gelegen in Amersfoort en Leusden.

---

## 6.5 PERSONEELSONTWIKKELING

---

Aanzien heeft als doel nog meer te willen investeren in haar medewerkers om samen naar een nog hoger kennis- en welzijnsniveau te groeien. Door met andere organisaties samen te werken en gebruik te maken van elkaars expertise door deskundigheidsbevorderingen, zullen de professionals meer verbreding en verdieping ervaren in hun vakgebied en vaardigheden ontwikkelen die zij in kunnen zetten bij het begeleiden van cliënten. Denk hierbij aan onderwerpen als: drugsgebruik,



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

autisme, persoonlijkheidsstoornissen, zwakbegaafdheid en gedragsstoornissen. De onderwerpen worden per half jaar gecommuniceerd naar de medewerkers. Daarnaast dienen de samenwerkingsverbanden ook als aanvulling op elkaars expertise met als doel de cliënt beter van dienst te kunnen zijn. Voor komend jaar wil Aanzien een samenwerkingsverband hebben met twee tot vijf instellingen.

Aanzien heeft geïnvesteerd in een interne orthopedagoog en GZ-psycholoog. Zij nemen binnen de organisatie een belangrijke rol in op zorginhoudelijk gebied. Zij worden ingezet bij knelcassussen, individuele behandelingen, methodiekontwikkeling en deskundigheidsbevordering.

Binnen het team van Aanzien krijgen verschillende medewerkers een functionarisrol. Dit betreft neventaken op belangrijke thema's binnen de zorgverlening/ bedrijfsvoering. De functionarisrollen worden bedeed aan de medewerkers die affiniteit hebben met het thema en over de competenties bezitten om de taakstelling binnen het thema te volbrengen.

---

## 6.6 CLIENTENBESTAND EN WACHTLIJST

---

Aanzien levert momenteel zorg aan gemiddeld 50 cliënten. Aan deze cliënten wordt ambulante begeleiding en beschermd woonbegeleiding geboden. Aanzien streeft naar een aanzienlijke groei in de aantal cliënten voor de komende drie jaren. Aan het einde van het jaar 2018 wil Aanzien een groei van 50 cliënten naar 85 cliënten realiseren, waaraan intensieve woonbegeleiding wordt geboden. Om deze doelstelling te bereiken zal Aanzien gefaseerd investeren in woningen en personeel. Omdat deze groei gefaseerd gaat zullen er wellicht wachtlijsten ontstaan die door Aanzien met zorgvuldigheid zullen worden behandeld.

Er is een nieuw wachtlijstbeleid opgesteld. Gedurende de wachtperiode zal er vanuit Aanzien iedere zes weken contact worden opgenomen met de wachtende cliënt. Op deze wijze houdt Aanzien zicht op de staat van de aspirant-client en eventuele bewegingen die de aspirant-client richting andere zorgaanbieders maakt.

Indien een aspirant-client in afwachting van een plaatsing bij Aanzien destabiliseert kan afhankelijk van de hulpvraag en beschikbare begeleiders overbruggingszorg in de vorm van ambulante begeleiding ingezet worden.

---

## 6.7 SPECIALISEREN BEHANDELING

---

Gezien onze ervaring van de afgelopen 11 jaar met onze doelgroep denken wij dat het belangrijk is om multidisciplinair begeleiding en kortdurende behandeling te kunnen bieden binnen Aanzien. Wij vinden dit erg belangrijk voor onze cliënten omdat wij ervaren dat onze cliënten door de combinatie van een licht verstandelijke beperking en psychiatrie meer tijd nodig hebben om vertrouwen te krijgen in begeleiders/behandelaars en dat het langer duurt voordat nieuw gedrag is ingeslepen. Door behandeling binnen de organisatie vorm te geven is het mogelijk om sneller tot een behandelrelatie te komen omdat cliënten al vertrouwen hebben in de organisatie en daarnaast de behandeling waar mogelijk in de directe woonomgeving wordt geboden. Veel cliënten vinden het lastig om naar een externe behandelaar te gaan en vallen vaak al uit op het overbruggen van een afstand. Het behandelrendement kan verhoogd worden als nieuwe inzichten/gedrag uit de behandeling direct wordt ondersteund in de woonomgeving (multidisciplinaire aanpak).



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

Binnen aanzien willen we kortdurende behandeling inzetten op het moment dat specialistische woon begeleiding tijdelijk niet toereikend is. Behandeling is dan tijdelijk om specialistische begeleiding weer basis te geven om te vervolgen. Behandeling is dan altijd een koppeling tussen behandeling en begeleiding om het leereffect zo groot mogelijk te maken. Wanneer sprake is van een langdurig behandeltraject wordt in afstemming toegewerkt naar een overdracht naar een externe partij. Behandeling is dan gericht op het voorbereiden hiervan d.m.v psycho-educatie en vergroten draagkracht ter ondersteuning van een extern intensief behandeltraject.

Behandeling binnen Aanzien is:

- Kortdurend;
- Afgestemd op combinatie LVB en psychiatrie;
- In nauwe samenwerking tussen behandelaar en begeleider;
- Gericht op het voorkomen dat de zelfredzaamheid op meerdere leefgebieden stagneert. Door oplopende stress en spanning kan de draaglast groter worden dan de draagkracht. Binnen de doelgroep van Aanzien zien we dan snel een uitval op het leefgebied dagbesteding/werk, maatschappelijke participatie, sociale contacten, verslaving. Stagnatie kan dan leiden tot een domino effect binnen de leefgebieden. Snel ingrijpen is dan cruciaal;
- Direct te starten.

## 6.8 MAATJES VAN EN VANUIT AANZIEN

---

Iets doen voor een ander is voor de één heel vanzelfsprekend, maar voor een ander een opgave. Maar hoe we het ook wenden of keren, iets doen voor een ander voelt goed. Het doet een mens goed om bij te dragen aan de samenleving, al is het maar aan een enkel lid hiervan. Vanuit dit gegeven wordt Stichting TrotZeer opgericht. Stichting TrotZeer wordt een onafhankelijke stichting die de samenwerking met Aanzien aan zal gaan.

Veel mensen trotseren het leven. Het is een kwestie van doorstaan, overleven en verduren. Stichting TrotZeer is van mening dat niemand zijn/haar leven hoeft te trotseren en iedereen het gevoel van waardevol zijn, voor jezelf en je omgeving mag ervaren.

De naam van de stichting omvat alles waar de stichting voor staat. De naam is een samengesteld woord dat de woorden trots, trotseren, zeer en eer bevat.

Hierin wordt het trotseren van het zeer dat een mens kan voelen door zijn/haar leven bedoeld. Het idee is dat men met behulp van de stichting zich kan inzetten voor een ander. De stichting is erop gericht om mensen uit te dagen diensten en activiteiten te leveren aan een ander. Dit geldt niet alleen voor mensen die hun pijn hiervoor moeten trotseren, maar voor een ieder die iets wil doen voor een ander. Om op deze wijze een gevoel van trots en eer te bewerkstelligen voor henzelf, de ander en de maatschappij.

Aan de inzet van de volgende activiteiten en diensten kan worden gedacht:

- Klussen voor een ander: Huis-, tuin- en keukenklussen voor een ander;
- Karweitjes: Boodschappen, honden uitlaten, etc.;
- Kennis- en kunde overdracht: Workshops, trainingen;



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

- Delen van ervaringen: Ervaringsverhalen vertellen;
- Maatjes: Eenzaamheidsbestrijding;
- Vrienden van: Crowdfunding, fundraisers;
- Community plekken: Creëren van buurttuinen;
- Co housing: Reguliere bewoning tussen maatschappelijke bewoning.

## 7. NETWERK KETEN PARTNERS

Veel mensen met een beperking (verstandelijk of psychisch) of andere kwetsbaarheid ervaren problemen op meerdere terreinen, zoals op het gebied van maatschappelijke participatie. Door met wijkteams samen te werken creëer je gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van kwetsbare mensen. Integraal inspringen en zwaardere cliënten opvangen en begeleiden kunnen voorbeelden zijn van zorgverlening die Aanzien zou kunnen oppakken. Voordeel van zo'n aanpak is dat de zorg dichterbij huis is en dus sneller geschakeld kan worden in het aanbod van de juiste cliëntgerichte ondersteuning.

Aanzien heeft nauwe contacten met andere organisaties in de regio. Er wordt naar gestreefd om de samenwerking tussen Aanzien en de verschillende instanties te stimuleren zodat passende hulp geboden kan worden aan de hulpbehoevenden. In onderstaande tabel zijn de verschillende stakeholders en de wijze van samenwerken met deze partijen benoemd.

|   | Stakeholders met beperkte invloed op de organisatie (+ of ++)                        | Stakeholders met veel invloed op de organisatie (++ of +++)   |
|---|--|---|
| Stakeholders bij wie organisatie een beperkt belang heeft (+ of ++) | <p><b>Monitoren</b></p> <p>Brancheorganisatie</p>                                    | <p><b>Tevreden houden</b></p> <p>Bank<br/>Inspectie<br/>Medewerkers<br/>Samenwerkingspartners in de keten</p>   |
| Stakeholders bij wie organisatie een hoog belang heeft (++ of +++)  | <p><b>Informereren</b></p> <p>Samenwerkingspartners in de keten (onderaanneming)</p> | <p><b>Samenwerken</b></p> <p>Inspectie<br/>Bestuur<br/>Medewerkers<br/>Klanten<br/>Gemeente<br/>Zorgkantoor</p> |



individuele begeleiding & sociaal maatschappelijke vormgeving

## 8. ORGANISATIE INRICHTING EN CONTACTGEGEVENS

---

Rechtsvorm en taakverdeling:

Aanzien is een Besloten Vennootschap met één DGA en bestuurder:

K.E. Viegas-d'Abreu

KvK-nummer: 50175335

BTW-nummer: niet van toepassing (BTW-vrijgesteld)

Hoofdvestiging:

van Almondestraat 7a,

3814 RV Amersfoort

Telefoonnummer: 033-7600490

Website: [www.aanzien.com](http://www.aanzien.com)

E-mail: [info@aanzien.com](mailto:info@aanzien.com)

Toeziethoudend orgaan:

Raad van Commissarissen.

Leden raad:

- Gea Hogenbirk
- Gert Rademaker
- Marieke Lindeman

Cliëntenraad:

De vennootschap kent een cliëntenraad waarbij het bestuur ter zake de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen in acht neemt.

Leden raad:

- E. Vosters (voorzitter)
- F. Arefi
- N. Kronenburg

Binnen het beleid dat Aanzien heeft opgesteld rondom het voorkomen c.q. bestrijden van ongewenst gedrag, nemen de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie een centrale positie in.

Klachtencommissie:

Er is een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld.

Leden commissie:

- Glenn Isena (Voorzitter)
- Sila Groeliker (lid)

E-mail: [klacht@aanzien.com](mailto:klacht@aanzien.com)

Vertrouwenspersoon:

Voor de medewerkers en cliënten en/of vertegenwoordiger cliënt is een onafhankelijke vertrouwenspersoon ingesteld.

- Ben Brown

E-mail: [vertrouwenspersoon@aanzien.com](mailto:vertrouwenspersoon@aanzien.com)