



KWALITEITSBEELD 2025

**MANTELZORG
& DEMENTIE**

STICHTING MANTELZORG & DEMENTIE

Visie

Liefdevolle aandacht, nieuwsgierigheid en een professionele benadering staan bij Mantelzorg & Dementie centraal. Om gezamenlijk te werken aan onze missie werkt Mantelzorg & Dementie met een afwisselend en vast team van professionals, vrijwilligers, trajecters en stagiaires.

Missie

Mantelzorg & Dementie zet zich in voor het welzijn van mensen met dementie, kwetsbare ouderen en mantelzorgers. Mantelzorg & Dementie ondersteunt mensen met dementie zodat zij zo lang mogelijk op een verantwoorde en plezierige wijze zelfstandig kunnen wonen.

Inloop

Locaties West

- 1 Salon Jeltje, Eerste Helmerstraat 106N
- 2 De Klinker, Borgerstraat 45
- 3 De Boeg, Hoofdweg 495

Locaties Nieuw-West

- 4 De Brug, Aalbersestraat 248A
- 5 Daadkracht, President Allendelaan 733
- 6 Honingraat, Slotermeerlaan 103H
- 7 Doenja, Jan de Louderstraat 13
- 8 De Aker, Noordakerweg 2



Ontmoetingsgroepen

Locaties West

- 9 Cliffordstraat 28 & 36
- 10 Van Limburg Stirumstraat 119
- 11 De Wittenkade 114

Locaties Nieuw-West

- 12 Chris Lebeauststraat 4
- 13 Bonnefantstraat 10

ONZE MEDEWERKERS

42

Medewerkers

40

Vrijwilligers

15

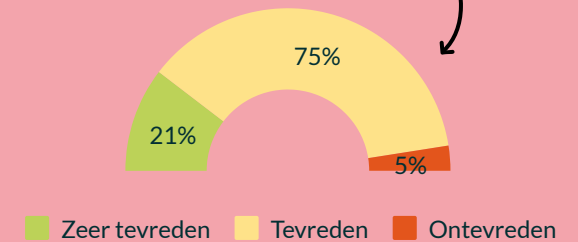
Stagiaires

Kwaliteitsbeeld 2025

AANBOD

- Ontmoetingsgroepen
- Casemanagement dementie
- Individuele begeleiding
- Sleutelpersonen
- Voorlichtingen
- Trajectbegeleiding
- Laagdrempelige inlopen
- Mantelzorgbijeenkomsten
- Projecten in het kader van een dementie vriendelijke buurt
- Netwerkcoördinatie
- Wijkoverleggen

Algemeen oordeel cliënten over de activiteiten op de ontmoetingsgroep



Medewerkers geven gemiddeld als rapportcijfer voor de organisatie:



1. WENSEN EN BEHOEFTE VAN CLIËNTEN

Mantelzorg & Dementie zet zich in voor de bevordering van het welzijn van mensen met dementie, kwetsbare ouderen, mensen met gevoelens van eenzaamheid, mantelzorgers en trajecters (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) die zich verder willen ontwikkelen.

Het overkoepelende doel van onze stichting is om mensen met dementie zo lang mogelijk op een verantwoorde en plezierige wijze zelfstandig te laten wonen, de mantelzorger waar nodig te ontlasten en bij te dragen aan de levenskwaliteit en zingeving van beiden. Dit doen wij door mensen met dementie en hun mantelzorgers ondersteuning te bieden die aansluit op hun behoeften en kwaliteiten middels deelname aan **ontmoetingsgroepen** en **gespreksgroepen** in ontmoetingscentra en desgevraagd in de vorm van een vrijwilligersrol. Dit wordt uitgevoerd volgens de methodiek en visie van de landelijke ontmoetingscentra.

Wij begrijpen hoe belangrijk continuïteit in zorg is voor mensen met dementie, zodat ze zich stabiel en vertrouwd voelen. M&D biedt daarom verschillende zorgdiensten die elkaar versterken. Naast ontmoetingsgroepen bieden we **casemanagement dementie** en **persoonlijke begeleiding thuis**, waardoor we mensen met dementie en hun naasten gecoördineerde begeleiding, zorg en ondersteuning kunnen bieden in de thuissituatie. Dit zorgt voor continuïteit in de zorg. Zo nodig kan op deze manier een veelzijdig pakket aan hulp aangeboden worden, naast de ontmoetings- en lotgenotengroepen, mede doordat we vanaf de diagnostiek betrokken zijn.

- Ontmoetingsgroepen voor mensen met dementie en/of eenzaamheid
- Casemanagement dementie

Mantelzorg & Dementie zet zich daarnaast in voor kwetsbare Amsterdammers in bredere zin, zoals Amsterdammers met een afstand tot de arbeidsmarkt, die kunnen meedoen en zich verder ontwikkelen richting betaald werk. Dit betreft veelal mensen met een taalachterstand, psychosociale problematiek, GGZ- of armoedeproblematiek. Mantelzorg & Dementie biedt stageplekken vanaf niveau 1, re-integratieplekken en plekken waarbij mensen kunnen participeren en zich verder kunnen ontwikkelen door een opleiding te gaan volgen.

In 2025 zijn de eerste stappen gemaakt voor het opzetten van een cliëntenraad, om cliënten en mantelzorgers hun stem te laten horen en invloed uit te oefenen op het beleid en de dagelijkse gang van zaken. In 2026 start de werving voor de leden van de cliëntenraad.

- Individuele begeleiding
- Sleutelpersonen (vrijwilligers die in eigen taal voorlichting geven over dementie)
- Voorlichtingen over dementie (waaronder Alzheimer Trefpunt en Alzheimer Karavaan)
- Trajectbegeleiding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
- Laagdrempelige inlopen voor mensen met dementie en/of eenzaamheid
- De Vraagbaak (voor mantelzorgers met vragen over dementie)
- Gespreksgroepen/mantelzorgbijeenkomsten
- Projecten in het kader van een dementie vriendelijke buurt
- Netwerkcoördinatie



AANBOD

2. NETWERKEN BOUWEN

De afgelopen jaren heeft Mantelzorg & Dementie door middel van haar rol als Netwerkcoördinator Zorg en Welzijn (in stadsdelen West, Nieuw-West en Centrum) een groot netwerk op kunnen bouwen samen met andere organisaties. Het Netwerk Dementie werkt volgens de Zorgstandaard Dementie, **domeinoverstijgend en persoonsgericht** (met aandacht voor culturele diversiteit), **doelmatig, tijdig en proactief** voor de aansluiting bij het totale zorg- en ondersteuningsaanbod in de stad.

Dit vindt plaats middels :

- Wijkoverleggen en wijktafels
- MDO's voor bijvoorbeeld het NOA,
- casuïstiekbesprekingen,
- themabijeenkomsten zoals de Expertteams Dementie voor professionals,
- voorlichtingen in ziekenhuis, buurthuis of huisartsenpraktijk,
- het goed functioneren van de Vraagbaak,
- meldpunt casemanagement,
- periodieke overleggen met de stedelijke casemanagers en de verschillende verwijzers.

Verder krijgt het Dementienetwerk vorm in de activiteiten die we gezamenlijk organiseren in de Week van de Dementie in West en Nieuw-West. Daarnaast samenwerkingen met bijvoorbeeld Museum het Schip en het volkstuintencomplex van het Westerpark en de betrokkenheid van Sleutelpersonen Dementie bij professionals en families die te maken hebben met dementie.

Mantelzorg & Dementie neemt zitting in verschillende werkgroepen (of zit deze structureel zelf voor). In dit netwerk zijn **zorg, welzijn en de informele zorg** vertegenwoordigd. Er is een vaste groep van aanwezigen, maar ook een schil van betrokkenen die zich bijvoorbeeld verenigen rondom de organisatie van de Week van de Dementie.

Vanuit de evaluaties komt afgelopen jaren een positief beeld naar voren, waarin Mantelzorg en Dementie een duurzaam, deskundig en vertrouwde samenwerkingspartner is binnen het Dementienetwerk in Amsterdam.



3. ORGANISATIE VAN HET WERK

De medewerkers van Mantelzorg & Dementie hebben een diverse achtergrond wat betreft opleiding en werkervaring. Medewerkers zijn geschoold in Zorg en Welzijn. Daarnaast zijn er een aantal medewerkers die geschoold zijn in gezondheids- of sociale wetenschappen. De ervaring en achtergrond van de medewerkers sluit aan bij de doelgroep. Indien er een discrepantie wordt geconstateerd tussen de huidige kennis en de behoeften van de doelgroep, wordt er passende scholing aangeboden of wordt er een nieuwe medewerker met de benodigde kwalificaties aangetrokken.

In 2024 is de Personeelsvertegenwoordiging (pvt) opgericht, zodat medewerkers de mogelijkheid krijgen om invloed te kunnen uitoefenen op de bedrijfsvoering. De pvt is gecontinueerd in 2025.

SOORTEN AANBOD EN AANTAL CLIËNTEN:

Dagbesteding: 148

Casemanagement dementie: 74

Individuele begeleiding: 8

Vervoer: 43

Inzet vrijwilligers

Er zijn veel vrijwilligers duurzaam betrokken bij de activiteiten van Mantelzorg & Dementie, zowel op de ontmoetingsgroepen, als chauffeurs op de verschillende bussen en als sleutelpersoon dementie. Deze vrijwilligers hebben een belangrijke en bindende kracht binnen de stichting en worden enorm gewaardeerd. Daarom wordt hun bijdrage formeel vastgelegd (naast een geldige VOG), om hen zodoende beter zichtbaar te laten zijn. Daarnaast bieden we een maximale vrijwilligersvergoeding ter waardering van de inzet van vrijwilligers en in het kader van armoedebestrijding. Hiermee willen wij bijdragen aan het verhogen van kansengelijkheid van gemotiveerde Amsterdammers: een beter toekomstperspectief, dat vervolgens leidt tot betere gezondheid, bestaanszekerheid en veerkracht.

De achtergrond en motivatie van de verschillende vrijwilligers kunnen variëren. De stichting neemt zich voor iedereen goed te begeleiden om zodoende alle vrijwilligers de kans te bieden zich te ontwikkelen. De vrijwilligers verdienen aansturing tot een vaste plek, zodat zij voldoening en plezier beleven aan het vrijwilligerswerk dat zij verrichten, waarbij wij ons bewust zijn van het feit dat begeleiding en sfeer belangrijk zijn voor de continuïteit.

Vrijwilligers hebben recht op een goede voorbereiding en ondersteuning. Zij werken met een kwetsbare groep, daar hoort een professionele ondersteuning bij. Binnen Mantelzorg & Dementie is de coördinator eindverantwoordelijk voor het vrijwilligersbeleid en de begeleiding van de vrijwilligers. Daarnaast verzorgen de coördinator, het secretariaat en de activiteitenbegeleider de introductie en het inwerken van de vrijwilligers bij Mantelzorg & Dementie. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de vrijwilligers, indien nodig vaker.

Informele netwerk

Het informele netwerk is vanuit de stichting opgebouwd en ingericht vanuit diverse activiteiten en overleggen; zo zijn er periodieke casemanagers-overleggen, de MDO's op de ontmoetingsgroepen, de activiteiten in de wijk zoals de Bankjesroute en Week van de Dementie waar veel lokale partners aan meewerken en organiseren we in het netwerk voorlichtingen, o.a. tijdens Wijktafels.

Organisatieontwikkeling en de basis op orde

In 2025 heeft de organisatie ondersteuning ontvangen van een externe bedrijfsmanager om een analyse te maken van wat nodig is om de basis verder op orde te brengen. Deze stap was nodig vanwege de groei van de organisatie en de daarmee samenhangende vraag welke structuur het beste aansluit bij de toekomstige ontwikkeling.

Op basis van de uitkomsten van de analyse is een plan van aanpak opgesteld gericht op het verstevigen van het fundament. Om dit plan te realiseren is een ontwikkelteam samengesteld. Dit team werkt aan de geformuleerde aandachtspunten en richt zich op het versterken én blijvend doorontwikkelen van de organisatorische basis. Hierdoor wordt gewerkt aan een stabiele structuur die meegroeit met de organisatie en de kwaliteit van zorg ondersteunt.

4. LEREN EN ONTWIKKELEN

Visie en werkwijze

Mantelzorg & Dementie biedt ondersteuning op basis van de visie van de Amsterdamse Ontmoetingscentra (AOC). Deze is ontwikkeld door het VUmc. De werkwijze van het Ontmoetingscentrum is gebaseerd op een gecombineerde aanpak: er wordt zowel ondersteuning geboden aan mensen met ernstige geheugenproblemen die thuis wonen en aan hun mantelzorgers. Vaak zijn dat familieleden, maar het kunnen ook vrienden en kennissen zijn die een groot deel van de zorg op zich nemen.

Incidentenanalyse

De medewerkers van Mantelzorg & Dementie registreren voorkomende incidenten. Van deze incidenten wordt half jaarlijks een analyse gemaakt om trends te kunnen analyseren en gerichte verbeteracties in te zetten. Een blijvend aandachtspunt onder de doelgroep zijn valincidenten. Daarnaast worden de deelnemers door het werken volgens het AOC concept gestimuleerd om te bewegen. Verschillende initiatieven worden ingezet om de deelnemers in beweging te krijgen. Zoals Team Sportservice voor het trainen van bepaalde spiergroepen en balansoefeningen en Dance Connects voor beweging en plezier.

- AOC

Binnen Mantelzorg & Dementie is er aandacht voor leren en ontwikkelen zodat de werkwijze aansluit bij AOC concept. De activiteitenbegeleiders en coördinatoren krijgen daarom de AOC training aangeboden. De training wordt een keer per jaar aangeboden door het VUmc, ieder jaar gaan hier een aantal medewerkers naar toe die de training nog niet hebben gevolgd.

- ACTIVITEITENBEGELEIDING

Een medewerker heeft de cursus tot activiteitenbegeleider gevolgd.

- EHBO EN BHV

Alle medewerkers van Mantelzorg & Dementie krijgen een EHBO- en BHV-cursus aangeboden. Twee keer per jaar wordt er een in-company training georganiseerd voor medewerkers die deze cursussen moeten volgen. Daarnaast wordt er ook een EHBO-cursus aangeboden aan vrijwilligers en stagiaires.

- CASEMANAGEMENT DEMENTIE

Binnen Mantelzorg & Dementie zijn er vier Casemanagers Dementie, waarvan er een in opleiding is tot Casemanager Dementie en een medewerker start in september 2025.

Jaarplan

In het jaarplan zijn de verbeterdoelen voor 2025 opgenomen.

Scholing en beroepsregistratie

Binnen Mantelzorg & Dementie zijn er drie BIG-geregistreerde HBO verpleegkundigen. Mantelzorg & Dementie faciliteert in het behouden van de BIG registratie.

Leren en ontwikkelen in de regio

Een van de medewerkers van Mantelzorg & Dementie maakt onderdeel uit van het Dementie Netwerk Nederland. Daarnaast wordt er samengewerkt met andere stadsdelen om te leren van best practices en het uniformiseren daarvan.

Opleidingsbeleid

Indien mogelijk worden opleidingen afgestemd op de persoonlijke behoefte van medewerkers, die worden besproken in het functioneringsgesprek.

SCHOLINGEN DOEN IN 2026

- Team Casemanagement Dementie is uitgebreid, één casemanagers moet de opleiding tot casemanager dementie nog afronden.
- BHV en EHBO cursus

SCHOLINGEN
GEDAAN IN
2025

- BBL OPLEIDING

Twee medewerkers volgen een werk leer traject bij Mantelzorg en Dementie.

- BASIS CURSUS CAO EN SALARISADMINISTRATIE

In 2025 heeft een medewerker van het secretariaat de basiscursus CAO en salarisadministratie gevolgd.

- TRAINING VALPREVENTIE VEILIGHEIDNL

Twee coördinatoren hebben de training valpreventie van VeiligheidNL gedaan.

- BEWEGING AAN TAFEL

Activiteitenbegeleiders hebben de training Bewegen aan tafel gevolgd om deelnemers te activeren tijdens de ontmoetingsgroep.

- WERKBEGELEIDEN

Drie activiteitenbegeleider hebben de training Werkbegeleiden gevolgd bij het ROC.

- PROVE2MOVE

Een aantal activiteitenbegeleiders heeft een certificaat gehaald voor het afnemen van Prove2Move examens.

5. INZICHT IN KWALITEIT

HKZ Zorg en Welzijn

Mantelzorg en Dementie is gecertificeerd op basis van de HKZ Zorg en Welzijn. Het certificaat HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn.

In 2025 heeft er een HKZ audit plaatsgevonden met als aandachtsgebied Individuele Begeleiding. Uit deze audit is gebleken dat individuele begeleiding de spil in het proces is van de cliëntreis van de deelnemers die begeleiding krijgen bij Mantelzorg & Dementie. Er zijn geen verbeterpunten geconstateerd. Wel zijn er drie observaties en drie aanbevelingen gedaan, waaronder de opvolging van de RIE, de toets van de afspraken met de verhuurder en het opnemen van medicatie op de risicokaart in het dossier van de deelnemer. Er is aandacht voor de voor de observaties en aanbevelingen. In mei 2026 vindt de volgende HZZ hercertificatie audit plaats.

Leren van incidenten

Incidenten zijn helaas niet altijd te voorkomen. Bij Mantelzorg & Dementie vinden we het belangrijk om altijd te leren van incidenten. Wanneer er toch een incident plaatsvindt wordt deze gemeld en geregistreerd. Twee keer per jaar vindt er een analyse plaats om trends te analyseren en gerichte verbeteracties in te zetten. De meldingen kunnen per maart 2025 digitaal worden geregistreerd in het cliëntendossier. Hiermee is het registreren van incidenten gemakkelijker en eenvoudiger voor de medewerkers.

Interne metingen en audits

Minimaal een keer per jaar vindt er een interne audit plaats op een thema die op dat moment belangrijk zijn binnen de organisatie. In 2025 heeft er één interne audit plaatsgevonden, op het thema inwerken van nieuwe medewerkers.

In 2026 worden er ook interne audits uitgevoerd. Een van de onderwerpen is het proces Casemanagement Dementie. In 2024/2025 is hier een procesbeschrijving voor ontwikkeld. Dit proces zal in 2026 worden geaudit. Hetzelfde geldt voor individuele begeleiding.

Structureel kwaliteitsoverleg

Eens per zes weken vindt het kwaliteitsoverleg plaats. Tijdens dit overleg worden zaken rondom kwaliteit, beleid en verbeteracties besproken.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Eens per jaar wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten door Facit (een onafhankelijk onderzoeksbureau). Zodat we inzicht krijgen in de ervaringen van deelnemers op de ontmoetingsgroepen. De resultaten van het onderzoek zijn geanalyseerd. De meeste cliënten geven aan dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn. Ten opzichte van het vorige onderzoek zijn er in 2025 meer mensen tevreden dan zeer tevreden. Negentien deelnemers van twee verschillende groepen zijn geïnterviewd.

Een van de verbeteracties naar aanleiding van het onderzoek is het stimuleren van doen van handelingen over het algemeen, zonder dat de medewerkers het te snel over te nemen. Hiertoe hebben de activiteitenbegeleiders een training meer bewegen aan tafel gevolgd. In 2026 wordt opnieuw een CTO uitgevoerd en worden de resultaten met het voorgaande jaar vergeleken.

RESULTATEN ENQUÊTE MANTELZORGERS CASEMANAGEMENT DEMENTIE ERVARINGSMETING

1. Heeft u het idee dat de casemanager dementie naar u luistert? 9,5
2. Kunt u met uw vragen terecht bij de casemanager dementie? 9,5
3. Weet de casemanager dementie wat uw situatie is? 9,6
4. Helpt de casemanager dementie u om met uw situatie om te gaan? 9,0
5. Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de casemanager dementie afgesproken? 9,5
6. Houdt de casemanager dementie zich aan de gemaakte afspraken? 9,5
7. Past de ondersteuning bij de manier waarop u wilt leven? 9,0
8. Motiveert de casemanager dementie u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen? 9,0

Ervaringsmeting mantelzorgers casemanagement dementie

In 2025 is er een vragenlijst uitgezet onder de mantelzorgers van de cliënten van de casemanagers dementie. De algemene waardering voor het casemanagement is zeer hoog. Cliënten en mantelzorgers ervaren de ondersteuning als betrokken, deskundig, toegankelijk en betrouwbaar. De meeste scores liggen tussen 9 en 10. Verbeterpunten liggen met name op het gebied van communicatie in de beginfase en duidelijkheid rondom procedures.

Deze analyse is gebaseerd op 46 ingevulde vragenlijsten uit de ervaringsmeting 2025. De resultaten geven een duidelijk beeld van de ervaren kwaliteit, de samenwerking en de aandachtspunten binnen het casemanagement dementie.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2025 is het MTO uitgezet onder alle medewerkers van Mantelzorg & Dementie. Voor deelname aan deze raadpleging zijn 33 medewerkers benaderd. 23 medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 70%.

De volgende thema's zijn aan bod gekomen in het MTO:

- Inhoudelijke werkbeleving
- Autonomie, zelfstandigheid en inspraak
- Sfeer en plezier op werk
- Deskundigheid
- Veiligheid
- Werkbelasting
- Informatie en communicatie
- Visie en leiderschap

Aan de geraadpleegde medewerkers is gevraagd welk rapportcijfer ze de organisatie als geheel geven. Het meest voorkomende cijfers is een 8. De laagste waardering is een 7, de hoogste waardering is een 10 en de gemiddelde score op deze vraag is een 8,0. 67% van de medewerkers geeft een 8 of hoger als antwoord.

De meeste respondenten geven een 8 of hoger voor het contact met de deelnemers, haalt voldoening uit het werk en heeft het idee dat de werktijd nuttig besteed kan worden. Het minste aantal respondenten geeft een 8 of hoger voor inspraak in beslissingen, het op de hoogte worden gehouden van veranderingen en voor het combineren van administratieve taken met de hoofdwerkzaamheden.