

Speciale editie van de BinnensteBuiten

# En dat is twee...

## Een terugblik op 2009

Uitgave van de Bascule, academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie



  
de **Bascule**

### **De Bascule**

Bezoekadres Raad van Bestuur:  
IJsbaanpad 6  
1076 CV Amsterdam

### **Postadres:**

Postbus 303  
1115 ZG Duivendrecht

Telefoon: (020) 890 19 00  
Email: [info@debascule.com](mailto:info@debascule.com)  
[www.debascule.com](http://www.debascule.com)

### **Colofon**

Dit is een terugblik van de Bascule op het jaar 2009.  
Het wordt als een speciale editie van de BinnensteBuiten,  
het interne magazine van de Bascule, verspreid.

Het volledige jaarverslag 2009 is te downloaden via de  
website: [www.debascule.com](http://www.debascule.com) of te bestellen via (020) 890 17 00.  
De terugblik op het jaar 2009 is ook te vinden op onze website.

### **Augustus 2010**

#### **Oplage**

2500 exemplaren

#### **Redactie**

Marjolein Hoozemans: beleidsmedewerker projecten  
Willemieke van Dam: webredacteur  
Guus de Beer: secretaris van de Raad van Bestuur  
Siham Haddouche: senior beleidsmedewerker  
Clara Vollaard: beleidsmedewerker communicatie

## De Bascule

De Bascule is een academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie. Vanuit verschillende vestigingen in de regio Amsterdam bieden wij hulp aan kinderen, jongeren en gezinnen.

De Bascule werkt als academisch centrum nauw samen met de twee Amsterdamse universiteiten: de UvA (Universiteit van Amsterdam) en de VU (Vrije Universiteit). Door een brug te slaan tussen wetenschap en praktijk bieden wij wetenschappelijk verantwoorde behandeling, ondersteuning en onderwijs. Wij ontwikkelen en implementeren nieuwe methodieken en behandelprogramma's. Daardoor wij kunnen snel inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen.

In 2009 is de Bascule begonnen met een reorganisatie van haar zorgaanbod. Om onze cliënten en hun verwijzers beter van dienst te kunnen zijn hebben we de organisatie ingedeeld in divisies. Iedere divisie richt zich op een specifieke doelgroep. In 2009 is de vorming van twee divisies gerealiseerd: de divisie Gezondheidszorg en de divisie Speciale Onderwijszorg. En dat is twee...

In dit verkorte jaarverslag leest u er meer over.

# En dat is twee...

**Probleem en uitdaging vormen de twee keerzijden van één medaille. Helaas bestaan er veel misdrukken van deze medaille, er is dan in beide kanten een probleem gedrukt. In de Bascule merken we dat ook wel eens. We richten een afdeling in voor spoedeisende opname van kinderen. De verwijzer stuurt kinderen door die ernstige problemen hebben, maar ook om allerlei redenen niet meer thuis kunnen wonen (echt waar het komt voor: de ene ouder in de gevangenis, de andere overleden, of ernstig ziek of spoorloos). Met de nodige gevolgen: de vervolgafdeling slibt dicht, want waar kunnen deze kinderen naar toe, en ook de acute opnameafdeling verstopt waardoor spoedeisende opname niet meer mogelijk is. De oplossing van het probleem heeft een nieuw probleem gecreëerd, waardoor de oplossing niet meer werkt en het probleem nog steeds bestaat. Dit is mede het gevolg van een 'productgeoriënteerde' inrichting van een gezondheidszorginstelling.**

We hebben besloten de organisatie meer 'marktgeoriënteerd' in te richten. Onze behandelafdelingen, zorglijnen en spreekuren willen we in nauwe samenwerking met de gebruikers ontwikkelen én benutten. Dit vraagt een voortdurende wisselwerking en gedeelde verantwoordelijkheid. Samen vaststellen wat precies het probleem is en samen zorgen dat de oplossing stand houdt. Wanneer er in de regio behoefte is aan een afdeling voor spoedeisende opnames, dan hebben wij de verantwoordelijkheid om daarin tegemoet te komen. De collega's in het veld, de verwijzers, hebben de gedeelde verantwoordelijkheid om die voorziening ook goed te gebruiken, zoals deze bedoeld is.

**“We willen onze zorg zo goed mogelijk vormgeven in samenspraak met cliënten en verwijzers”**

Om het specifieker te maken hebben we het werkterrein van de Bascule ingedeeld in sectoren waarin we onze zorg zo goed mogelijk willen vormgeven in samenspraak met verwijzers en cliënten. Dit zijn de vier sectoren: somatische gezondheidszorg, onderwijs, zorg voor jeugd met een verstandelijke

beperking en zorg voor jongeren en gezinnen die met civiel of strafrechtelijke bemoeienis worden geconfronteerd. Samen met de collega's in deze werkvelden willen we de problemen van cliënten tot onze uitdaging maken.

In 2009 is de divisie Gezondheidszorg en de divisie Speciale Onderwijszorg tot stand gekomen. Dat zijn er twee van de vier. De opdracht waarvoor we staan is om het nu ook te laten werken. De divisie Gezondheidszorg zal werk moeten maken van de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Bascule en ziekenhuizen en eerstelijns gezondheidszorg om kinderen, jongeren en hun gezinnen een eigentijds behandelpalet te bieden. Daarbij is de kennis over het raakvlak van lichamelijke en psychische problematiek leidend. Dat is één.

In de divisie Speciale Onderwijszorg willen we met onze inbreng kinderen en jongeren helpen die in het onderwijs vast dreigen te lopen. Kinder- en jeugdpsychiatrie dient hier twee heren: de psychiatrische problematiek van het kind wordt behandeld, waardoor leerbelemmeringen worden weggenomen én de school wordt in staat gesteld om zijn onderwijsdoelen te bereiken. En dat is twee...



Paul Willems,  
Raad van Bestuur.



Harrie van Leeuwen,  
Raad van Bestuur.

# Divisie Gezondheidszorg: integratie van kinder- en jongerenafdelingen

In het voorjaar van 2009 werden cluster Kinderen en cluster Jeugd samengevoegd tot de divisie Gezondheidszorg. De zorglijn emotionele stoornissen is onderdeel van deze divisie. Carlijn Bergsma is hoofd van de dagbehandeling en dag-en-nachtbehandeling van de zorglijn emotionele stoornissen. Zij werkt sinds 2007 bij de Bascule en vertelt over de ontwikkelingen in 2009.

“Het samenvoegen van cluster Kinderen en cluster Jeugd tot divisie Gezondheidszorg resulteerde in een grote herinrichting van de zorglijnen emotionele stoornissen, gedragstoornissen en autisme spectrum stoornissen. Het voordeel hiervan is dat we de zorg efficiënter kunnen inzetten, we hebben de organisatie logischer ingedeeld en kunnen de



Carlijn Bergsma

## De divisie Gezondheidszorg

De divisie Gezondheidszorg biedt hulp aan jongens en meisjes van 0 t/m 18 jaar en soms tot 23 jaar (en hun ouders of verzorgers), die wonen in of om Amsterdam en het Gooi. De divisie bestaat uit vijf afdelingen en biedt behandelingen voor diverse psychische problemen bij kinderen en jongeren.

- 1 Afdeling emotionele stoornissen
  - Angst-, dwang- of ticstoornis
  - Depressie
  - Eetstoornissen
  - Borderline persoonlijkheidsproblematiek
  - Traumagerelateerde klachten
  - Selectief mutisme
  - Onverklaarbare lichamelijke klachten
- 2 Afdeling gedragsstoornissen
  - ADHD
  - Oppositionele opstandige gedragsstoornis
- 3 Afdeling autisme spectrum stoornissen en psychosen
  - Autisme spectrum stoornis
  - Psychose
- 4 Regionaal Centrum voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie (RCKJP) Gooi en Vechtstreek (poliklinische behandeling en dagbehandeling voor 0 tot 18 jarigen in de Gooi en Vechtstreek)
- 5 De Oase (wijkgerichte hulp bij problemen in het gezin op het gebied van opvoeding en ontwikkeling)

afdelingen beter managen. Dit komt uiteindelijk allemaal ten goede aan de kinderen en jongeren die wij behandelen”, vertelt Carlijn.

## “De divisievorming heeft voor medewerkers vooral een praktisch effect”

“Bij de vorming van de divisie hebben we ons afgevraagd hoe we cliënten en verwijzers beter kunnen bedienen. Zo hebben wij een verwijzersmiddag georganiseerd, ontwikkelen we een divisiefolder en zijn we bezig om de informatie op de website uit te breiden en beter op onze doelgroepen af te stemmen.” Voor medewerkers heeft de divisievorming vooral een praktisch effect. Voorheen werkten medewerkers alleen met kinderen of met jongeren. Nu kunnen zij kinderen en jongeren behandelen in de leeftijd van 0-23 jaar. Medewerkers ervaren de afwisseling van het behandelen van kinderen en jongeren als positief.

Een positieve ontwikkeling voor de cliënten is dat de patiëntenbespreking nu wordt gehouden in aanwezigheid van de jongere en zijn of haar ouders. Carlijn: “Op deze manier hebben de jongeren en de ouders ook inspraak in de behandeling. Dit wordt zeer positief ervaren door zowel de jongeren, de ouders als het team. Al met al is de integratie van de kinder- en jongerenafdelingen volgens mij goed geweest.”

# Op het snijvlak tussen zorg en onderwijs



André Sikkema

**In het najaar van 2009 waren de voorbereidingen voor de tweede divisie rond: de divisie Speciale Onderwijszorg was een feit. De divisie heeft een breed werkveld en er komen daardoor ook veel verschillende mensen over de vloer. Ouders en kinderen vinden hun weg naar de divisie omdat er problemen zijn op school. Daarnaast komen er leerkrachten, directeuren en besturen van scholen in het basisonderwijs en speciaal onderwijs naar het IJsbaanpad. Maar ook ambtenaren van verschillende deelraden die te maken hebben met het (speciaal) onderwijs benaderen de divisie voor advies en overleg.**

Het verbindende element tussen de verschillende bezoekers van de divisie Speciale Onderwijszorg is het onderwijs. Wat is er voor hen veranderd met de vorming van de divisie? André Sikkema, manager van de divisie Speciale Onderwijszorg, kan die vraag vast beantwoorden. André: "Met de vorming van de divisie is de relatie tussen de Bascule en de twee scholen van de Bascule versterkt. Door de intensievere samenwerking hebben we een stap voorwaarts gemaakt op het gebied van het ontwikkelen en toepassen van nieuwe methodieken en technieken voor leerlingen met problemen. Bovendien zijn we begonnen met opbrengstgericht werken waarbij verschillende instructievormen worden afgestemd op de capaciteiten van de leerlingen. Hierdoor verbeteren de leerresultaten van de leerlingen."

## De divisie Speciale Onderwijszorg

De divisie Speciale Onderwijszorg zorgt ervoor dat de schoolloopbaan van kinderen en jongeren in de leeftijd van 4 tot 18 jaar met gedrags-, ontwikkelings-, of psychiatrische problemen al dan niet in combinatie met leerstoornissen zo optimaal mogelijk verloopt. Dit doet zij door het bieden van speciaal onderwijs, diagnostiek, advies, begeleiding, behandeling, methodiekontwikkeling en praktijkonderzoek.

## De divisie Speciale Onderwijszorg

### bestaat uit drie afdelingen:

- 1 De afdeling Pedagogisch Instituutscholen:  
De scholen de Pionier en de Professor Waterinkschool bieden speciaal (cluster 4) onderwijs, veelal voor kinderen die in behandeling zijn bij de Bascule.
- 2 De afdeling Diagnostiek, Begeleiding, Ontwikkeling en Advies: biedt ondersteuning aan het onderwijs aan leerlingen met cluster 4 gerelateerde problematiek op leerling- en systeemniveau. Daarnaast ontwikkelt deze afdeling werkwijzen en methodieken voor het (speciaal) onderwijs en verricht praktijkgericht onderzoek.
- 3 De afdeling Kinderpsychiatrische Leerlingondersteuning: biedt diagnostiek en behandeling van
  - kinderen die probleemgedrag vertonen in de onderwijssituatie,
  - kinderen met dyslexie (in combinatie met andere psychische problemen),
  - kinderen met neuropsychologische problemen.

Voor de Bascule is de relatie met het onderwijs van groot belang. Immers: alle kinderen gaan naar school en daar worden problemen vaak zichtbaar. De divisie Speciale Onderwijszorg werkt op het snijvlak tussen het onderwijs en de kinder- en jeugdpsychiatrie. En dat is ook meteen de meerwaarde van de divisie: de kennis van en ervaring met het onderwijs is ingebed in een organisatie die ook behandelingen biedt. "Dit vereist een goede samenwerking tussen de divisie en de andere afdelingen van de Bascule", vertelt André. "In de praktijk bleek dat de doorstroming van cliënten van

## Het is leerzaam

de ene naar de andere divisie van de Bascule niet altijd vlekkeloos verliep. Intern zijn we nu druk bezig deze doorstroming van cliënten te verbeteren.”

De medewerkers van de divisie zijn vaak op pad: ze hebben veel contacten met scholen in de regio. André: “Als er bij een kind sprake is van onderwijs-gerelateerde problematiek, dan moet je niet alleen het kind behandelen, maar ook zorgen dat de leerkracht weet hoe hij of zij dit kind het beste kan begeleiden en onderwijzen.” De medewerkers behandelen ook kinderen op locatie, in de school-situatie. Deze behandelingen vinden altijd plaats in overleg en in samenwerking met de school. Zo heeft zowel het kind als de school baat bij de behandeling.

Scholen kunnen de divisie ook benaderen wanneer zij bijvoorbeeld volgens een andere methodiek willen gaan werken. Medewerkers van de divisie gaan dan eerst kijken hoe de situatie is binnen de school. André: “Als een school bijvoorbeeld wil gaan werken met verschillende instructievormen die zijn afgestemd op de verschillende leerlingen, moet eerst het klassenmanagement op orde zijn. Je moet eerst checken of de school er klaar voor is. Wij helpen scholen een analyse te maken. Het professioneel omgaan met de vraag van een opdrachtgever is een integraal onderdeel van je professionaliteit.”



In het kader van de professionalisering van scholen organiseerde de divisie in 2009 een studiemiddag voor het (voortgezet) speciaal onderwijs in Amsterdam. Deze studiemiddag was georganiseerd rond het thema: leren en gedrag.

De middag werd zeer goed bezocht door leerkrachten, intern begeleiders, zorgcoördinatoren, leden van de commissie voor begeleiding en directeurs van het speciaal onderwijs. André is er trots op: “Een mooi resultaat mede dankzij hele betrokken medewerkers van de divisie. Want dit werk staat of valt met mensen die verstand van zaken hebben en die willen avonturieren, en die hebben we hier volop!”



**Anne\* is 18 jaar en sinds 8 maanden in behandeling bij de Bascule. Na haar behandeling wil zij de opleiding tot lerares basisonderwijs volgen.**

**“Ik vind het interessant om mee te praten over problemen”**

Al een aantal maanden is zij, samen met zes andere jongeren, lid van de jongerenraad. “Ik vind het interessant om mee te praten over problemen en daar iets aan te doen. Het is leerzaam en je kunt er veel mee bereiken”, vertelt Anne. Van de divisievorming heeft zij niks gemerkt. “De jongerenraad bemoeit zich er mee als het nadelige gevolgen kan hebben voor de jongeren en dat was niet het geval”, legt zij uit.

Dankzij de jongerenraad zijn er in 2009 veel punten aangepakt. Anne vertelt waar de jongerenraad zoal voor gezorgd heeft: “Er is een chill-out plek gekomen. Hier kunnen jongeren, die daar behoefte aan hebben, uit alle verschillende groepen, bij elkaar komen om gezellig met elkaar te kletsen. Daarnaast is internet verbeterd. De jongeren hebben nu Word, MSN en iTunes op de computer. Wij zijn ook betrokken bij de ontwikkeling van het jongerengedeelte van de Bascule website.”

\* In verband met de privacy van de cliënt is er gekozen voor een fictieve naam en een foto van een model.

# 2009 de Bascule in cijfers

Cliënten	Aantal
Totaal aantal cliënten dat in 2009 in behandeling was	9414

Omvang	Aantal
Aantal plaatsen voor dag-en-nachtbehandeling op 31 december 2009	99
Aantal plaatsen dag-/deeltijdbehandeling op 31 december 2009	173
Aantal poliklinische contacten in 2009	105.460

Personeel	Aantal
Aantal medewerkers op 31 december 2009 (exclusief de medewerkers van de scholen en PI Research)	866

Bedrijfsopbrengst	Bedrag
Omzet in 2009	€ 68.865.507

## Wachlijsten

Helaas bestaan er wachttijden voor een aantal afdelingen van de Bascule. Sinds september 2009 publiceert de Bascule maandelijks een overzicht van de wachttijden op de website [www.debascule.com](http://www.debascule.com). In 2009 bedroeg de gemiddelde wachttijd, gemeten vanaf het moment van inschrijving tot de start van de behandeling, voor poliklinische behandeling en dag-/deeltijdbehandeling: 84 dagen. Voor dag-en-nachtbehandeling was de gemiddelde wachttijd 76 dagen.

Gemiddelde wachttijd in dagen tot start behandeling	2008	2009
Poliklinische behandeling	56	84
Dag-/deeltijdbehandeling	56	84
Dag-en-nachtbehandeling	60	76

Wachttijd korter dan Treeknorm	2008	2009
Poliklinisch	22%	61%
Dag-en-nachtbehandeling	19%	81%

Zorginstellingen en zorgverzekeraars hebben afspraken gemaakt over aanvaardbare wachttijden in de zorg. De maximaal aanvaardbare wachttijd wordt de Treeknorm genoemd. Voor de GGZ geldt een norm van 98 dagen bij poliklinische behandeling en 105 dagen bij dag-en-nachtbehandeling.

Hoewel de gemiddelde wachttijd in 2009 is toegenomen in vergelijking tot het voorgaande jaar, is het percentage cliënten dat binnen de Treeknorm met de behandeling start, toegenomen. Het terugdringen van de wachttijden is een van de doelstellingen van de Bascule voor 2010.

## Personeel

### Ziekteverzuim

In 2008 was het verzuimpercentage 3,98% (exclusief zwangerschap). In 2009 is het verzuimpercentage gedaald tot 3,86%. Dit is aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde in de GGZ in 2009: 4,93%.

### Personeelssamenstelling

Op 31 december 2009 waren er 866 medewerkers bij de Bascule in dienst (dit is exclusief de scholen en PI Research). Het betrof 682 vrouwen en 184 mannen.

Man	184
Vrouw	682

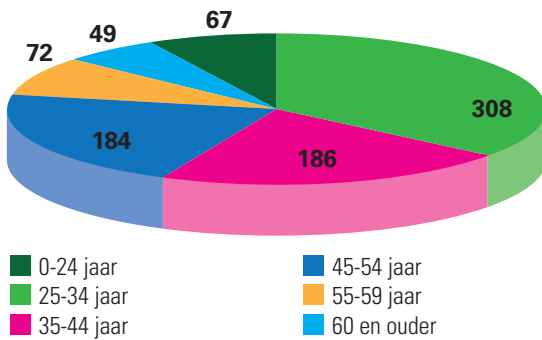
### Komen en gaan

In 2009 heette de Bascule 176 nieuwe medewerkers van harte welkom. Dat jaar namen 138 medewerkers afscheid van de Bascule.

### Intercultureel personeelsbeleid

De Bascule is een Amsterdamse instelling, midden in de multiculturele maatschappij. Wij proberen in ons hulpaanbod zoveel mogelijk rekening te houden met de culturele achtergrond van onze cliënten. Maar ook in ons personeelsbestand willen wij een afspiegeling zijn van de maatschappij. In 2009 was 11,7% van de medewerkers van allochtone afkomst (volgens de criteria van voorheen de Wet Samen). Met een gericht intercultureel personeelsbeleid streven wij naar een zo divers mogelijk samengesteld personeelsbestand.

### Leeftijdsofbouw medewerkers



## Cliënten

### Waardering

Cliënten waardeerden de hulp van de Bascule in 2009 gemiddeld met een **7,7**

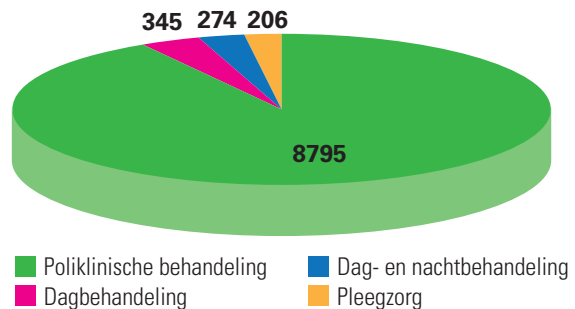
75% van de jongeren en 80 tot 85% van de ouders is tevreden over het resultaat van de behandeling. De medewerkers worden zowel door ouders als jongeren hoog gewaardeerd op basis van hun deskundigheid.

Om de waardering van cliënten te meten maken wij ondermeer gebruik van de GGZ-thermometer, een vragenlijst die landelijk wordt gebruikt in instellingen voor geestelijke gezondheidszorg.

### Klachten

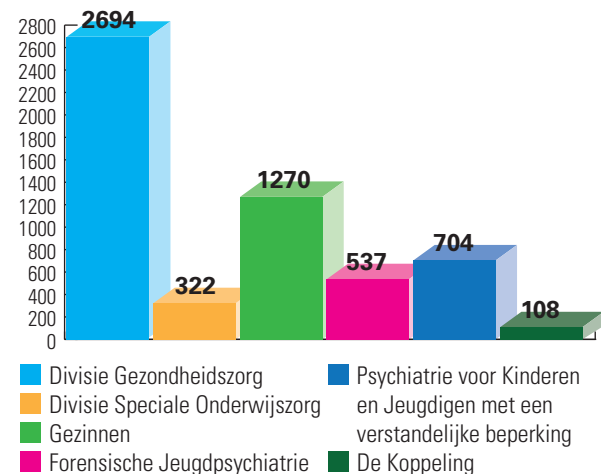
In 2009 heeft de Bascule in totaal veertien klachten ontvangen. Daarvan zijn er elf ingediend bij de klachtencommissie van de Bascule. Van de elf ingediende klachten zijn er vijf in behandeling genomen; zes klachten zijn door bemiddeling opgelost. In vergelijking met 2008 is het aantal klachten nagenoeg gelijk gebleven; in 2008 waren er vijftien klachten.

### Verdeling aantal cliënten in behandeling in 2009



### Aantal cliënten per afdeling

Het aantal cliënten in behandeling per afdeling op 31-12-2009



# Binden en boeien

**De Bascule voert al jaren een actief interculturalisatiebeleid. Dit beleid richt zich niet alleen op het bereiken van cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond, maar ook op het creëren van een divers samengesteld personeelsbestand. Want met medewerkers met diverse culturele achtergronden kan de Bascule beter inspelen op ontwikkelingen in de maatschappij. Een gesprek met Monico Sint Jago, personeelsadviseur, over de werving en het behoud van medewerkers met een niet-westerse achtergrond en het belang hiervan voor de zorg.**

“De Bascule wil zo veel mogelijk een afspiegeling zijn van onze samenleving”, zegt Monico, “zowel wat cliënten als medewerkers betreft. In mijn werk houd ik me bezig met het personeelsbeleid van de Bascule. Daarbij kijken we niet alleen naar de verschillen maar ook naar de overeenkomsten tussen mensen. Mensen met verschillende ervaringen, zowel uit hun werk als uit hun eigen leefomgeving. Mensen die zich goed kunnen inleven in een ander, kwaliteit hebben, begrip tonen en vertrouwen uitstralen.

Dat zijn de medewerkers die de Bascule nodig heeft. Daarbij is niet alleen je persoonlijke achtergrond

Monico Sint Jago



van belang maar ook je individuele bagage. Ik denk daarom dat de term ‘diversiteit’ beter past bij het beleid van de Bascule. Met de term ‘interculturalisatie’ lijkt het alsof het beleid zich alleen richt op medewerkers met een andere cultuur. Dat is dus niet zo, het is een speerpunt om hier meer aandacht aan te besteden. Voor mij geldt dat elke gekwalificeerde medewerker welkom is en dat we gezamenlijk moeten streven naar een mix van medewerkers die kansen krijgen in onze organisatie.

De Bascule streeft ernaar om al haar medewerkers te binden en te boeien. Uit onderzoek is gebleken dat vooral kandidaten met een niet-westerse achtergrond het belangrijk vinden om zich in de organisatie te kunnen oriënteren voordat zij solliciteren. Op deze manier ontstaat er meer inzicht in de functie en de organisatie. Andersom gebeurt dat al: op basis van een sollicitatiebrief en CV wil de organisatie de kandidaat eerst spreken voordat de sollicitant wordt aangenomen.

In 2009 heeft de Bascule diverse ‘Meet & Greet’ bijeenkomsten georganiseerd voor mensen die geïnteresseerd zijn in de functie van sociotherapeut. Tijdens deze goed bezochte bijeenkomsten werd er door teamcoördinatoren en sociotherapeuten op informele wijze informatie gegeven over de dagelijkse praktijk, de cultuur en de ontwikkelingsmogelijkheden. Dit is een goed voorbeeld van een laagdrempelige wervingsprocedure.”

## **“Je moet als organisatie de mensen prikkelen om bij je te komen werken”**

“Maar we zijn er nog niet. We zullen als organisatie ook een aantal veranderingen moeten ondergaan. We moeten de juiste wervingskanalen hanteren die aansluiten op de doelgroep. En daarnaast zijn ook goede arbeidsvoorwaarden en ontwikkelingsmogelijkheden van belang. Je moet als organisatie de mensen prikkelen om bij je te komen werken en hen blijven boeien om zich voor langere tijd aan je te binden. Dan worden medewerkers ook ambassadeurs van de organisatie. En dat is wat je wilt, dat medewerkers er trots op zijn om bij de Bascule te werken.”

# Medewerkers en Medezeggenschap

**De Bascule is als organisatie in de afgelopen jaren sterk gegroeid. Door de toegenomen omvang en de wens om meer aan te sluiten bij de vraag van de cliënt en de klant besloot de Bascule tot een reorganisatie. Er is gekozen voor een divisiestructuur. In 2009 zijn er twee divisies gerealiseerd: de divisie Gezondheidszorg en de divisie Speciale Onderwijszorg.**

Bij de omvorming speelt medezeggenschap een belangrijke rol. De ondernemingsraad van de Bascule is daarom nauw betrokken bij de plannen. Femke Verleun, senior sociotherapeut bij de afdeling Psychiatrische gezinsbehandeling en voorzitter van de ondernemingsraad in 2009, weet er alles van: "De ondernemingsraad vindt het belangrijk dat de medewerkers zo veel mogelijk aan het begin van het traject worden betrokken bij de plannen. Zij krijgen op deze manier de mogelijkheid om mee te denken over hoe het werk wordt georganiseerd. De inbreng van medewerkers is waardevol en de organisatie moet daar iets mee doen en andersom is de organisatie ook belangrijk voor de medewerkers. We hebben elkaar nodig om de organisatieverbetering daadwerkelijk een verbetering te laten zijn."

Femke Verleun

## Een pittige klus

Femke vertelt hoe de ondernemingsraad de reorganisatie heeft ervaren: "De vorming van de eerste divisie, de divisie Gezondheidszorg, was een pittige klus. Wij merkten dat de medewerkers niet altijd goed op de hoogte waren van de plannen. De ondernemingsraad heeft toen kritisch gekeken naar de wijze waarop de medewerkers geïnformeerd werden. Het is vooral in een veranderingsproces van belang dat er zorgvuldig, helder en tijdig wordt gecommuniceerd met de betrokken medewerkers. Door medewerkers goed te informeren creëer je draagkracht en dat is nodig bij een verandering in je organisatie."

## Vinger aan de pols

De ondernemingsraad probeert ervoor te zorgen dat de medewerkers zelf durven te praten over veranderingen in hun werk. Femke: "Na het advies van de ondernemingsraad heeft de Raad van Bestuur medewerkers de ruimte geboden om mee te praten. De medewerkers hebben gemerkt dat dat werkt en hebben de ondernemingsraad hierbij niet altijd nodig. De ondernemingsraad houdt zich nu met de hoofdlijnen van de reorganisatie bezig en houdt een vinger aan de pols. Want ook in de toekomst is het belangrijk dat het management blijft investeren in het betrekken van de medewerkers bij de keuzes die gemaakt moeten worden!"



# Hulpmix: als je ergens mee zit



Gehan Messari

**Gehan Messari is als medewerker van de Bascule betrokken bij Hulpmix, de site voor online hulp voor jongeren. Ze is hulpverlener en dat betekent bij Hulpmix: chatten en e-mailen met jongeren die een probleem willen bespreken. Gehan: "Het is erg afwisselend werk. We krijgen veel verschillende vragen van jongeren. Over verliefdheid of ruzie met een vriendin. Maar ook heftige problemen zoals zelfmoordgedachtes of verkrachting." Naast de chat en de e-mail beheert Gehan ook het forum. Daar kunnen jongeren hun verhaal vertellen, vragen aan elkaar stellen en adviezen geven. Gehan controleert de berichten op het forum. Schelden, vloeken en kwetsende opmerkingen worden niet getolereerd: die berichten worden dan verwijderd. Maar dat komt maar zelden voor.**

De meeste jongeren die de site bezoeken zijn tussen de twaalf en twintig jaar oud. Het zijn jongeren met verschillende culturele achtergronden: Turks, Marokkaans, Surinaams, Antilliaans. Hoewel de site is opgericht om met name allochtone jongeren te bereiken, zijn alle jongeren welkom. Hulpmix biedt jongeren een veilige plek, omdat het anoniem is. Gehan: "Juist door die anonimiteit voelen ze zich veilig en durven over dingen te praten die ze anders met niemand durven te delen."

Gehan heeft in de twee jaar dat ze bij Hulpmix werkt veel geleerd: "Dit is echt iets anders dan de reguliere hulpverlening. Het is hier zo belangrijk om de aanpak of het advies zoveel mogelijk te laten

aansluiten bij de jongere, anders ben je hem of haar zo kwijt. Je bent hier vooral aandrager van oplossingen, de jongere kijkt zelf wat bij hem of haar past. Bovendien moet je ook een bepaalde culturele sensitiviteit hebben. Je moet open staan voor andere denkbeelden, je kunnen inleven en rekening houden met de cultuur waarin een jongere opgroeit." Gehan geeft een voorbeeld van hoe dat in de praktijk gaat: "Als een jongere met een Nederlandse achtergrond een probleem heeft, dan kan ik hem of haar aanraden dit met de ouders te bespreken. Voor veel allochtone jongeren is dit geen optie, zij zien dit niet als oplossing. Ik adviseer dan eerder om het met een broer of zus of iemand op school te bespreken."

Vorig jaar won Hulpmix de Nationale Jeugdzorgprijs. "Een erkenning", volgens Gehan, "maar ik ben pas echt trots als ik goede feedback krijg van een jongere, daar doe ik het voor!"

## **www.hulpmix.nl**

Hulpmix is een online hulpsite voor jongeren met psychische of sociale problemen. De site is opgericht om jongeren te bereiken met diverse culturele achtergronden die geen aansluiting vinden bij het reguliere hulpaanbod. De Bascule is een van de instellingen achter de site: diverse medewerkers bieden online hulp via de chat of e-mail. In 2009 werden er 3440 chat- en e-mail-gesprekken gevoerd via Hulpmix. Dit is een stijging van 154% ten opzicht van 2008. 73% van de hulpvragers op Hulpmix heeft een niet-Nederlandse achtergrond. Jongeren beoordeelden het contact met een rapportcijfer van gemiddeld een 8,3. 86% van de jongeren voelde zich begrepen.

## **Hulpmix wint Nationale Jeugdzorgprijs**

Op 7 december 2009 vond tijdens het congres 'Jeugdzorg: Zo!' de uitreiking plaats van de Nationale Jeugdzorgprijzen. De prijzen werden dit jaar toegekend aan projecten die te maken hadden met diversiteit en professionaliteit. Namens de cliëntenjury reikte Minister Rouvoet van Jeugd en Gezin de prijs uit aan Hulpmix: een cheque ter waarde van 25.000 euro om te investeren in het project.

# Publicaties in 2009

Een selectie van publicaties door medewerkers



**Behandeling van de dwangstoornis bij kinderen en adolescenten**  
**Bedwing je dwang (werkboek)**  
*Else de Haan, Lidewij Wolters. Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum, Houten.*

Het boek 'Behandeling van de dwangstoornis bij kinderen en adolescenten' geeft een overzicht van de ontwikkeling, oorzaken, diagnostiek en behandeling van dwangstoornissen bij kinderen en jongeren. In het boek wordt de evidence based behandelmethode 'Bedwing je dwang' gepresenteerd. Bij het boek hoort het werkboek: 'Bedwing je dwang'. Hiermee kunnen kinderen en ouders onder begeleiding van een therapeut zelf aan de slag om dwanghandelingen en dwanggedachten onder controle te krijgen.

**Paediatric obsessive-compulsive disorder, a neurodevelopmental disorder? Evidence from neuroimaging**

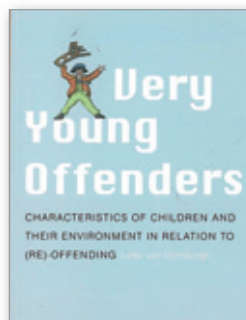
*Chaim Huyser, Dick Veltman, Else de Haan, Frits Boer.*  
 Artikel in *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, nummer 33, 2009, pagina 818 – 830. Dit overzicht van beeldvormend onderzoek bij kinderen met een dwangstoornis laat zien dat afwijkingen zijn gevonden in het functioneren van bepaalde circuits in de hersenen. Deze afwijkingen verschillen hier en daar van die bij volwassenen met een dwangstoornis. Er zijn redenen om aan te nemen dat bij kinderen met een dwangstoornis sprake is van een afwijkende hersenontwikkeling. Dankzij dit overzicht kan nieuw wetenschappelijk onderzoek gericht plaatsvinden.

**Exploring psychological characteristics of sexually abusive juveniles**

*Ron van Outsem. Dissertatie VU.*  
*Promotors: Theo Doreleijers en Ruud Bullens.*  
 Dit proefschrift beschrijft een onderzoeksproject naar de psychologische kenmerken van jeugdige zedendelinquenten. Met behulp van een serie vragenlijsten: Adolescent Sexual Abuser Project Assessment Measures-Dutch Revised Version (ASAP-D), worden de verschillende psychologische kenmerken gemeten.

**Behandeling voor jonge pleegkinderen met psychische problemen, Multidimensional Treatment Foster Care for Preschoolers (MTFC-P)**  
*Caroline Jonkman, Frederieke van Geest, Ramon Lindauer.*

Artikel in *Tijdschrift Kinder- en Jeugdpsychotherapie*, nummer 2, 2009, pagina 34 – 48. Dit artikel bespreekt de evidence based behandelmethode MTFC-P. Deze methode is bedoeld voor kinderen van drie tot zeven jaar die vanwege gedragsproblemen of een hechtingsstoornis al meerdere malen uit huis zijn geplaatst. MTFC-P is één van de evidence based programma's die de Bascule aanbiedt. Sinds 2008 wordt dit programma toegepast in de behandeling van jonge kinderen die niet meer in een gezinssituatie kunnen functioneren.



**Very Young offenders**  
**Characteristics of children and their environment in relation to (re-)offending**  
*Lieke van Domburg.*  
*Dissertatie VUmc.*  
*Promotors: Theo Doreleijers en Robert Vermeiren.*  
*Co-promotor: Rolf Loeber.*

Crimineel gedrag bij zeer jonge kinderen wordt vaak gezien als een belangrijke risicofactor bij het ontwikkelen van een criminele carrière. Lieke van Domburg deed onderzoek naar de kenmerken van kinderen jonger dan twaalf jaar die in aanraking waren gekomen met de politie.

**Girls detained under civil and criminal law in juvenile detention centres; psychiatric disorders, trauma and psychosocial problems**

*Sannie Hamerlynck, Theo Doreleijers, Robert Vermeiren, Peggy Cohen-Kettenis.*  
 Artikel in *Tijdschrift Psychiatrie*, nummer 2, 2009, pagina 87 – 96. In de laatste decennia is het aantal meisjes dat gedetineerd raakt in ons land toegenomen. Aan de hand van diverse onderzoeken beschrijven de auteurs de problemen van deze meisjes.

# De Cliëntenraad laat van zich horen

**Waarom heeft de Bascule een cliëntenraad?  
Een vaak gehoord antwoord is omdat het verplicht is. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen verplicht instellingen zoals de Bascule een cliëntenraad in te stellen die opkomt voor de cliënten binnen de organisatie.**



Wim Jansen

Wim Jansen, lid van de Centrale Cliëntenraad, is heel blij dat cliënten door deze wet invloed hebben op beslissingen die genomen worden binnen de organisatie.

**“De Centrale Cliëntenraad zorgt ervoor dat het belang van de cliënt niet vergeten wordt”**

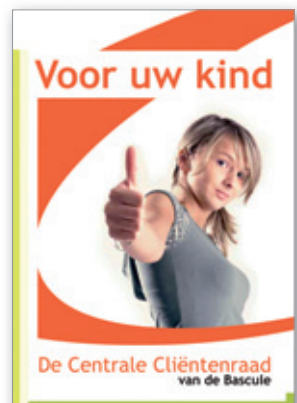
Doordat zijn twee dochters in behandeling kwamen bij de Bascule leerde hij de organisatie steeds beter kennen. Door een oproep voor nieuwe leden bij de Centrale Cliëntenraad werd hij aangemoedigd een keer een vergadering bij te wonen. Na een paar vergaderingen besloot hij lid te worden van de Centrale Cliëntenraad. Hij wilde graag zijn ervaringen delen en meedenken over verbeteringen in de zorg zodat ook andere kinderen en ouders daar baat bij hebben. Wim zit inmiddels alweer vier jaar in de Centrale Cliëntenraad en hij vindt het nog steeds heel belangrijk op te komen voor de belangen van de cliënt.

Wim: “Beslissingen worden vaak genomen door de Raad van Bestuur maar soms worden daar cliëntaspecten over het hoofd gezien. De Centrale Cliëntenraad zorgt ervoor dat het belang van de cliënt niet vergeten wordt. Was er vroeger alleen een ideeënbuis voor de cliënten nu gaat de Centrale Cliëntenraad zelf in gesprek met de verschillende divisies. We nodigen vaak iemand van de organisatie uit bij onze vergaderingen zodat we hem of haar nadere informatie kunnen vragen over het beleid van de betreffende divisie. Daardoor staat de Centrale Cliëntenraad dichtbij de organisatie en kunnen wij een beter advies aan de Raad van Bestuur uitbrengen.” Daarmee is de Centrale Cliëntenraad niet alleen een verplicht orgaan, maar biedt het de organisatie ook kansen om vanuit cliëntenperspectief zaken te verbeteren.

Naast terugkerende onderwerpen op de agenda zijn er ook ieder jaar weer nieuwe onderwerpen. Wim: “In 2009 was de nieuwbouw in Duivendrecht een belangrijk onderwerp. Wij hebben samen met de architect en de divisie managers de plannen voor het gebouw bekeken. Daarna hebben we suggesties gedaan voor een meer cliëntvriendelijke inrichting.

Ook hebben we het afgelopen jaar hard gewerkt aan het opzetten van een eigen subsite binnen de website van de Bascule. Hier kunnen cliënten alle informatie over de Centrale Cliëntenraad vinden. Onze site is te vinden via: [cliëntenraad.debascule.com](http://cliëntenraad.debascule.com).”

Volgens Wim is met de Centrale Cliëntenraad de cliëntenparticipatie goed ingebed bij de Bascule. Wim: “Naast de Centrale Cliëntenraad zijn er voor de jongeren en de kinderen aparte cliëntenraden: de jongerenraad en de kinderraad. De Centrale Cliëntenraad heeft regelmatig contact met deze raden en hun ondersteuners. De onderwerpen die daar besproken worden hebben vooral te maken met de dagelijkse gang van zaken op de afdelingen.”



# Terug naar Duivendrecht

Was het maar vast zo ver!

**In 2010 verhuizen een aantal afdelingen van de divisie Gezondheidszorg, die tijdelijk gevestigd zijn op de Tafelbergweg 25 in Amsterdam Zuidoost, naar een prachtig nieuw pand aan de Rijksstraatweg 145 in Duivendrecht.**

Wisna, een vrolijk en spontaan meisje van 11 jaar, volgt een behandeling op een van de behandelgroepen aan de Tafelbergweg. Samen met Paul Willems, lid van de Raad van Bestuur, praat zij over de verhuizing naar de nieuwbouw. Zij vertelt enthousiast dat zij veel houdt van zingen, korfbal, voetbal, in bad gaan en slapen. Waarop Paul reageert: "Het komt mooi uit dat je houdt van in bad gaan, want in ons nieuwe gebouw in Duivendrecht heeft elke groep namelijk een eigen bad."

Wisna vindt het fijn dat zij gaan verhuizen naar de nieuwbouw in Duivendrecht: "Het gebouw op de Tafelbergweg is wel heel erg oud en de douches zijn ook al bijna stuk. Ik vind de activiteiten hier wel heel leuk. En natuurlijk onze grote tuin en kussenkuil. Mijn kamer vind ik niet zo mooi en de muren zijn oud. Om het wat leuker te maken mocht ik wel posters ophangen en ik heb een eigen prikbord, radio, cd's en mijn knuffels." Als Wisna mocht kiezen dan zou ze de tuin en kussenkuil meeverhuizen.

Paul vindt het nieuwe gebouw een hele verbetering: "Het is licht, kleurrijk en veel ruimer. Ik weet dat heel veel kinderen de tuin en de kussenkuil zullen missen maar deze kunnen we helaas niet meenemen. Nog een verbetering zijn de kamers, want die krijgen allemaal een eigen wasbak." Wisna is hier blij om: "Dan hoeven we ook niet meer op elkaar te wachten als we onze tanden gaan poetsen!"

Als uitgangspunt voor het nieuwe gebouw is er vooral gedacht aan de kinderen, vertelt Paul: "Wij willen de kinderen die een tijdje bij ons komen wonen het zo prettig mogelijk maken. Het is al vervelend genoeg als je even niet thuis kunt zijn. En natuurlijk is het ook belangrijk dat de medewerkers fijn kunnen werken in het nieuwe gebouw."

Over de veiligheid van het nieuwe pand is ook goed nagedacht. "Het gebouw moet brandveilig en



Wisna en Paul Willems

schoon zijn en er mogen bijvoorbeeld geen scherpe dingen zijn waar kinderen zich aan kunnen bezezen", aldus Paul. Wisna haakt hier gelijk op in: "Het brandalarm moet ook hoger hangen zodat kinderen het niet kunnen indrukken. Dit is een keer gebeurd en daar ben ik toen heel erg van geschrokken, ik voelde me onveilig." In de nieuwbouw is hier allemaal rekening mee gehouden.

Tot slot vertelt Wisna dat zij heel veel zin heeft in de verhuizing. Ze vindt het spannend en fijn en kan niet wachten tot ze haar nieuwe kamer ziet: "Was het maar vast zo ver!"

# De Bascule contactgegevens

## De Bascule

Postbus 303, 1115 ZG  
Duivendrecht  
T (020) 890 1900  
E info@debascule.com  
W www.debascule.com

## Centraal Aanmeld- en Informatiepunt

*Informatie over de  
aanmeldingsprocedure,  
het zorgaanbod en  
consultatie*  
T (020) 890 1901  
F (020) 890 1657  
E cai@debascule.com

## Hieronder vindt u de contactgegevens van de verschillende diensten en afdelingen.

Het algemene postadres is:  
de Bascule,  
Postbus 303,  
1115 ZG Duivendrecht.

## Raad van Bestuur, P&O en EAD/ICT

IJsbaanpad 6  
1076 CV Amsterdam  
T (020) 890 1700  
F (020) 305 82 93

## Facilitaire Dienst

Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 1900  
F (020) 890 1998

## Divisie Gezondheidszorg Zorglijn emotionele stoornissen

*Dagbehandeling en  
dag-en-nachtbehandeling  
(6 – 12 jaar)*  
Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 1900  
F (020) 890 1676

*Polikliniek, dagbehande-  
ling en dag-en-nacht-  
behandeling (va 12 jaar)*  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 1000  
F (020) 890 1010

*Centrum voor traumage-  
relateerde stoornissen*  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 1000  
F (020) 890 1010

*Centrum voor  
eetstoornissen*  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 1000  
F (020) 890 1010

## Zorglijn gedrags- stoornissen

*Polikliniek, dagbehande-  
ling, dag-en-nachtbehan-  
deling (6 – 12 jaar)*  
Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 1900  
F (020) 890 15 24

*Dagbehandeling en  
dag-en-nachtbehandeling  
(va 12 jaar)*  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 10 10

## Zorglijn autisme spectrum stoornissen en psychosen

*Polikliniek, dagbehande-  
ling en dag-en-nacht-  
behandeling (6 – 12 jaar)*  
Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 1900  
F (020) 890 16 91

*Dagbehandeling en  
dag-en-nachtbehandeling  
(va 12 jaar)*  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 10 10

*Basculle Extern  
(ism Altra college)*  
Stadhouderskade 60  
1072 AC Amsterdam  
T (020) 627 77 21  
F (020) 626 43 56

## Regionaal Centrum voor Kinder- en Jeugd- psychiatrie (RCKJP) Gooi en Vechtstreek

Bezoekadres:  
Schapenkamp 110  
1211 PA Hilversum  
T (035) 626 02 43  
F (035) 691 48 46  
Postadres:  
Postbus 2067  
1200 CB Hilversum

## Orthopsychiatrische residentiële voorziening Amsterdam

Bezoekadres:  
Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 1900  
Bezoekadres:  
Oranje Nassaulaan 16  
1075 AN Amsterdam  
T (020) 671 22 95  
Postadres:  
Baarsjesweg 224 II  
1058 AA Amsterdam

## De Oase

T (020) 667 67 48  
E info@deoase.org  
W www.deoase.org

*Bezoekadressen:  
De Oase – Osdorp*  
Wolbrantskerkweg 72  
1069 DA Amsterdam

*De Oase – de Aker*  
A. Reitsmakade 34  
1060 SZ Amsterdam

*De Oase – Slotermeer*  
Burg. De Vughtlaan 111  
1063 BJ Amsterdam

## Divisie voor kinderen en jongeren met een verstandelijke beperking

*Polikliniek en  
deeltijdbehandeling*  
Biesbosch 69  
1115 HG Duivendrecht  
T (020) 890 16 78  
F (020) 774 56 90

*Polikliniek*  
IJzerwerkerstraat 5  
1033 RJ Amsterdam  
T (020) 462 76 70  
F (020) 462 76 71

*Kortdurende dag-  
en-nachtbehandeling  
(0 – 12 jaar)*  
Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 16 78  
F (020) 774 56 90

## Divisie Gezin en Gezag Psychiatrische gezinsbehandeling

Polikliniek  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 10 10

*Dagbehandeling en  
dag-en-nachtbehandeling*  
IJsbaanpad 8  
1076 CV Amsterdam  
T (020) 890 17 00  
F (020) 890 18 44

## Therapeutische pleegzorg

Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 10 10

## Forensische jeugd- psychiatrie

Polikliniek  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 10 10

*Polikliniek*  
Overschiestraat 57  
1062 HN Amsterdam  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 14 01

*Dag- en deeltijd-  
behandeling*  
Konijnenstraat 9  
1016 SL Amsterdam  
T (020) 890 10 00  
F (020) 890 18 45

*Dag-en-nachtbehandeling*  
Rijksstraatweg 24  
2171 AL Sassenheim  
T (071) 305 55 71

## De Koppeling

Bezoekadres:  
Tafelbergweg 8  
1105 BN Amsterdam ZO  
T (020) 342 84 00  
F (020) 342 84 99  
E info@dekoppeling.com  
W www.dekoppeling.com  
Postadres:  
Postbus 23625  
1100 EC Amsterdam ZO

## FORA

Baden Powellweg 281  
1069 LH Amsterdam  
T (020) 669 30 58  
F (020) 410 96 69  
E info@fora.nl  
W www.fora.nl

## Divisie Speciale Onderwijszorg

• **Afdeling diagnostiek,  
begeleiding, ontwikke-  
ling en advies**  
• **Afdeling leerstoornissen  
en kinderpsychiatrische  
leerlingondersteuning**  
IJsbaanpad 9-11  
1076 CV Amsterdam  
T (020) 890 19 05  
F (020) 890 19 53

## Scholen voor speciaal onderwijs

*de Pionier*  
Rijksstraatweg 145  
1115 AP Duivendrecht  
T (020) 890 19 00  
F (020) 695 25 41

*het Buitenrif*  
Rottumeroog 294  
2134 ZR Hoofddorp  
T (023) 565 79 13  
F (023) 555 32 96

*de Pion*  
Kaj Munkweg 30  
2131 RW Hoofddorp  
T (023) 555 44 11  
F (023) 557 83 04

*de Professor Waterink  
School (PWS)*  
Moreelsestraat 19  
1071 BJ Amsterdam  
T (020) 679 86 27  
F (020) 676 19 51

*PWS Onderbouw Zuid*  
Amsteldijk 196  
1079 LK Amsterdam  
T (020) 644 53 51  
F (020) 644 66 95

*PWS Onderbouw Zuidoost*  
Leksmondplein 28  
1108 EL Amsterdam  
T (020) 453 01 91

*PWS Onderbouw West*  
Albardagracht 1  
1063 NN Amsterdam  
T (020) 613 85 85  
F (020) 613 03 48

*PWS Onderbouw Noord*  
Koopvaardersplantsoen 3  
1034 KE Amsterdam  
T (020) 630 46 37  
F (020) 630 46 39

## Divisie Onderzoek, Onderwijs, Opleiding en Ontwikkeling (O4)

**Onderzoek**  
*de Bascule – Vumc*  
Biesbosch 67  
1115 HG Duivendrecht  
T (020) 890 15 45

*de Bascule – AMC*  
Meibergdreef 5  
1105 AZ Amsterdam ZO  
T (020) 566 33 83

## Onderwijs, Opleiding en Ontwikkeling

IJsbaanpad 6  
1076 CV Amsterdam  
T (020) 890 17 00

**FFT Nederland**  
IJsbaanpad 9 – 11  
1076 CV Amsterdam  
T (020) 890 19 70  
F (020) 890 19 53

## PI Research

**Onderzoek, ontwikkeling,  
training en implementatie**  
Bezoekadres:  
Rijksstraatweg 145

1115 AP Duivendrecht  
T (020) 650 15 00  
F (020) 690 53 27  
W www.piresearch.nl  
Postadres:  
Postbus 366  
1115 ZH Duivendrecht

Als er geen postadres  
vermeld wordt kunt u  
uw post sturen naar  
het centrale postadres:  
de Bascule,  
Postbus 303,  
1115 ZG Duivendrecht