



in dienst van mensen
met een beperking

op koers

Test jezelf!

Wat past bij jou?

- je werkt graag nauwkeurig
- je bent goed in repeterende werkzaamheden
- je vraagt direct duidelijkheid als je iets niet snapt
- je controleert graag gegevens in de computer
- je kunt, na instructie, redelijk zelfstandig werken
- je hoort het graag meteen als je iets goed hebt gedaan

Alle vakjes aangekruist?

Dan is de Leerwerkplaats
Rabobank Alphen iets voor jou!

De leerwerkplaats is voortgekomen uit het Stap voor stap-project van de sector dagbesteding van Amarant. In dit project is gezocht naar werkplekken voor licht verstandelijk gehandicapte en normaal begaafde mensen met autisme.

Zij kunnen veelal hun draai niet vinden bij reguliere werkplaatsen of op dagcentra. Ze voelen zich onvoldoende thuis tussen mensen met een ernstiger verstandelijke beperking en komen niet uit de verf in een omgeving die niet is ingericht op hun autisme. In de leerwerkplaats kunnen de medewerkers gericht werken aan hun eigen toekomstperspectief: werk in een reguliere werkomgeving, een job in een specifieke voorziening elders of blijvend werken in de leerwerkplaats.



Vlnr (boven) Marianne Wemelsfelder, Adriëne Mathijssen (onder) Frank Nederpelt en Jorien Michielsen, Jeroen van Damme en enkele belangstellenden tijdens een inlooppiddag d.d. 30 januari.

De werknemers van de leerwerkplaats hebben hun werkruimte op de eerste verdieping van Rabobank De Zuidelijke Baronie kantoor Alphen. Het is hun taak om via de computer gegevens te controleren en overeenkomsten te sorteren en te archiveren. Op de begane grond zijn de kantoorruimtes van de andere medewerkers. "Kunnen wij ook beneden werken?", vraagt Marianne Wemelsfelder aan begeleider dagbesteding Ilse Roovers. "Als je dat aankunt, zijn er mogelijkheden", antwoordt Ilse. "Misschien vind ik het daar te druk", weifelt Marianne, "kan ik daar genoeg hulp vragen? Krijg ik daar wel te horen wat ik goed heb gedaan? Dat is belangrijk voor mij." Haar collega René van den Bosch is realistisch: "die begeleiding is beneden moeilijker te regelen."

René en Marianne zijn twee van de in totaal negen werknemers in de leerwerkplaats die in september 2008 is gestart. Het project voorziet in een behoefte. Vanwege expertise op het gebied van autisme krijgt Amarant regelmatig begeleidingsvragen van hoger functionerende mensen met autisme. Deze groep ondervindt veel moeilijkheden bij de zoektocht naar een passende werkplek. De omgang met collega's of klanten, onduidelijke aansturing of werkdruk kunnen struikelblokken zijn waardoor deze mensen jobhopper worden in de negatieve zin van het woord: nergens bevalt het echt goed en negatieve ervaringen stapelen zich op.

Nauwkeurig werken

Hans Timmermans heeft heel wat werkplekken gehad, onder meer in een werkplaats houtbewerking en in een bedrijf waar hij productiewerk deed. Nu sorteert en archiveert hij overeenkomsten en vult hij gegevens in Excell. "Met cijfers werken, ligt me beter dan productiewerk", zegt Hans. "Maar ik wil wél precies weten waar ik aan toe ben. Ook een goede werksfeer vind ik belangrijk."

Collega Frank Nederpelt beaamt dat. Verder is Frank geen prater, maar dat geeft niks. Als allrounder is hij een gewaardeerd medewerker; hij kan veel verschillende taken doen. Ook Jeroen van Damme heeft een talent.

Geconcentreerd controleert hij gegevens in digitale documenten en voert hij de nodige aanpassingen uit. "Nauwkeurig werk", zegt Jeroen, "maar als je dit vaker doet, onthoud je hoe het systeem in elkaar zit. Dan maak je geen fouten."

Talenten

Adriëne Mathijssen is teamleider van het administratiecentrum bij Rabobank de Zuidelijke Baronie en contactpersoon vanuit de Rabobank voor de leerwerkplaats. De opstart van het project kreeg vlot instemming bij de directie van de bank. "Dit is maatschappelijk ondernemen in de praktijk", aldus Adriëne, "bovendien hadden we snel in de gaten dat de talenten van deze werknemers van pas komen."

Begeleiders Ilse Roovers en Jorien Michielsen van Amarant hebben voordat de eerste medewerkers kwamen een 'snelcursus' bankwezen gekregen van Adriëne en haar collega's. Ilse: "we hebben onder meer instructie gekregen over hoe om te gaan met de vertrouwelijke gegevens waar onze medewerkers mee werken."

Teamleider Adriëne is tevreden over de prestaties in het eerste half jaar. "Het niveau van de werkzaamheden is hoog. Er wordt accuraat gewerkt, repeterende werkzaamheden zijn geen probleem en als er vragen zijn, dan komen die meteen. Dat is een voordeel. Nooit tref ik hier een medewerker die denkt: ik snap niet helemaal wat er van me verwacht wordt, maar ik zie wel..."

Nog niet ideaal

Niet alles is ideaal. De leerwerkplaats is nu nog een apart clubje. "Er is wel collegialiteit", zegt Adriëne Mathijssen, "maar ieder van onze 360 collega's heeft zijn eigen beeld van cliënten van Amarant. Dat beeld is niet vanzelfsprekend positief. Beter integreren in de bank is zeker nog een uitdaging. Daarbij is talent voor mij het sleutelwoord. Deze medewerkers kunnen werkzaamheden doen waar andere collega's moeite mee hebben. Laat dát de reden zijn waarom we samenwerken bij deze bank."

1

In dit nummer o.a.

Werkplaats FlitzDezign
Verkeerde vrienden?
Een werkdag in Den Herdang
't Heuveleind onderdeel van Amarant

Minisymposium Leo Kannerhuis Brabant

Op 20 januari organiseerde het Leo Kannerhuis Brabant het minisymposium *Springzaad, van zaadje tot ...* voor medewerkers van Amarant.

Veel mensen weten dat het Leo Kannerhuis Brabant er is. Maar wat gebeurt daar precies en kun je misschien over en weer kennis delen?

Kennis delen begint met kennismaken. Het Leo Kannerhuis Brabant is gespecialiseerd in het behandelen van normaal begaafde mensen met autisme. Samen met Amarant en andere regionale partners wil het Leo Kannerhuis werken aan goede en tijdige diagnostiek en aan adviezen en behandeling die de maatschappelijke zelfredzaamheid van mensen met autisme stimuleren. Daarbij moet overvraging van mensen met autisme voorkomen worden. De belangrijke behandelactiviteiten van het Leo Kannerhuis Brabant zijn: consult, gezinsbehandeling en deeltijdbehandeling. Tijdens het minisymposium kwamen deze taken aan bod in drie workshops.

Consult

Momenteel komen de meeste cliënten voor een consult. Het Leo Kannerhuis Brabant is een specialistische voorziening; alle cliënten komen op verwijzing van een psychiater of bijvoorbeeld de huisarts. De diagnose autisme is al eerder gesteld, maar daarmee zijn problemen niet opgelost en cliënten komen voor zogenaamde handelingsgerichte diagnostiek: wat gaat er goed, waar ontstaan problemen en waar ligt dat dan aan? Wanneer loopt iemand echt vast en wat dan? Welke keuzes zijn verstandig, bijvoorbeeld op het gebied van school, vervolgopleiding en/of werk? Tal van vragen op alle leefgebieden kunnen aan bod komen en het is belangrijk



Deelnemers aan een van de workshops tijdens het minisymposium

om deze zo volledig mogelijk te beantwoorden. Mensen komen tenslotte om een specialistisch advies. Een consult is altijd een traject van advies en hulp op maat. Meerdere gesprekken en aanvullend onderzoek zijn daarbij nodig.

Gezinsbehandeling

Deze werkvorm heet formeel: psychiatrische gezinsbehandeling autisme. De gezinnen die zich melden bij het Leo Kannerhuis Brabant bestaan vaak uit meerdere mensen met autisme (niet alleen het kind/de kinderen, maar ook een van de ouders). De behandeling is gericht op het hele gezin. Ouders krijgen adviezen aangereikt waarbij alle gezinsleden kunnen gedijen. Bij aanvang worden altijd behandeldoelen vastgesteld met het gezin. De behandeling duurt maximaal negen maanden.

Deeltijdbehandeling

Twee middagen per week gaan schoolgaande kinderen en jongeren (vanaf 9 jaar) naar de deeltijdbehandeling.

In groepjes van vier krijgen zij trainingen in zelfredzaamheid, vrienden maken, plannen en organiseren van taken enzovoort. Veel normaal begaafde kinderen met autisme kunnen cognitief best mee, maar blijven achter in zelfredzaamheid. In de trainingen wordt geprobeerd om beide gebieden meer met elkaar in balans te brengen.

"Het Leo Kannerhuis Brabant is gespecialiseerd in het behandelen en begeleiden van normaal begaafde mensen met autisme", stelt manager Sussiel Brands, "Amarant heeft veel kennis over verstandelijk beperkte mensen met autisme. Beide kunnen we ons voordeel doen met de kennis die de ander heeft. We zijn bovendien beide actief in Brabant. Amarant kan helpen bij huisvesting van mensen met autisme en ook op het gebied van dagbesteding is uitwisseling nuttig. Daarnaast heb ik zitting in de beleidscommissie Autismen van Amarant en zijn we betrokken bij de ontwikkeling van de leergang autisme van de Amarant Academie. We hebben positieve reacties gehad op dit eerste minisymposium. Er zal zeker een vervolg komen."

Wat doe jij met 2920 uren vrije tijd in een jaar?

Veel mensen met een beperking vragen hulp bij de invulling van hun vrije tijd.

De coaches vrije tijd van Amarant organiseren veel en zij doen dit in samenwerking met cliënten, buurthuizen, sportclubs, plaatselijke horeca enzovoort.

Tot voor kort kwamen in Tilburg veel mensen met een beperking naar de traditionele soosavonden aan de Schiphollaan. Op de vrijdagavond kwamen er meer dan honderd mensen. Veel bezoekers kwamen uit de omliggende dorpen en de coaches vrije tijd hebben gekozen voor een andere aanpak. Piet Graveleyn, coach vrije tijd in het district Hilvarenbeek-Eindhoven: "we zijn gestart met vrijetijdsclubs voor mensen met een beperking in wijkcentra in Udenhout, Goirle en in Tilburg. In kleine groepjes hebben de mensen een gezellige avond, in hun eigen leefomgeving.

Dat proces begint zich nu te zetten. Inmiddels krijgen we positieve reacties van cliënten. Een club in je eigen woonomgeving is prettig. Je kunt er te voet of met je scootmobiel naartoe."

Cafémiddagen

Naast de club in het buurthuis maken de coaches ook plannen voor cafémiddagen. In Goirle is het spits afgebeten: met ingang van januari is er op de zondagen van de oneven weken een inloopmiddag in café D'n Brands. "De laatste keer kwamen er twaalf mensen", aldus Piet. "We doen niks bijzonders; gewoon



gezelligheid, iets drinken en zien en gezien worden."

Ook het vrijdagavondprogramma in Goirle wordt goed bezocht. Wie wil, komt bij elkaar in Cultureel Centrum Jan van Besouw.

Piet Graveleyn: "vandaar gaan we naar de film, bezoeken we een voorstelling of zitten we een avond in het grand café. Het is maar net waar cliënten zin in hebben."

Sport

Wie er zin heeft in zwemmen, kan gewoon terecht in het Goirlese zwembad Waterspoor. Het management van het bad heeft het speciale 'Amarant-uurtje' opgenomen in het reguliere programma van het bad. Voortaan heet dat 'Zwemmen voor mensen met een beperking'. Een goed voorbeeld van integratie.



Kookatelier

In Dongen komt een groepje cliënten regelmatig bij elkaar in het Kookatelier aan de Gerardus Majellastraat. Begeleid door enkele enthousiaste vrijwilligers leren vijf cliënten lekker koken. Daarbij staan samen doen en samen eten voorop.

Wilt u meer weten over de activiteiten van de coaches Vrije Tijd? U kunt contact opnemen met coach Vrije Tijd Piet Graveleyn. Piet is werkzaam in de districten Hilvarenbeek - Eindhoven en Tilburg- Den Bosch. Telefoon 06 - 51448196. E-mail: p.graveleyn@amarant.nl Hij kan u verwijzen naar de coaches die werkzaam zijn in andere districten van Amarant.

De kracht van het filmpje

Jeanine Langerwerf is als hoofdredacteur cliënteninformatie nauw betrokken bij IKKIESAmarant en zij gelooft in dit nieuwe communicatiemiddel. "IKKIES blinkt uit in eenvoud", zegt Jeanine, "je werkt met een touchscreen: kies, wijs aan of ga terug via het plaatje van een rood kruis."

Een brede cliëntengroep kan werken met IKKIES. Jeanine: "Ben je in staat om je aandacht op iets te richten, dan kun je werken met dit programma. Je hoeft niet te kunnen lezen of schrijven. Het is erg leuk om vakantiefoto's of bijvoorbeeld een filmpje van je familie te bekijken. Of een favoriet liedje te beluisteren. Zo lang het maar dicht bij je eigen beleving blijft. Natuurlijk is er hulp nodig van begeleiders en/of familieleden van cliënten. Als onderdeel van de proef gaan we ook begeleiders informeren en enthousiast maken."



Faisal gaat een filmpje maken

Zo vaak als je wilt

Net als een gewoon intranet kan IKKIESAmarant veel informatie bieden. Jeanine: "denk aan een stappenplan bij bepaalde trainingen, informatie over afspraken bij Amarant enzovoort. Ook op het gebied van medezeggenschap kan er veel. Een cliënt kan via een webcam een vraag stellen aan de cliëntenraad of zijn mening geven. Dit programma geeft ons de kans om op een andere manier te communiceren met onze cliënten. Folders en picto's zijn nuttig en die blijven ook. Maar op IKKIESAmarant ervaar je de kracht van het filmpje, de herkenbaarheid van het liedje dat erbij komt en dat zo vaak als je het maar wilt zien!"

Proefproject

Als proef geeft Amarant 50 licenties van IkkiesAmarant in gebruik. De proef loopt van april tot oktober. In deze periode testen 50 cliënten (voorzieningen) het programma op mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid. Een gebruikerspanel (cliënten ondersteund door een redactieraad van medewerkers) onderzoekt welke beschikbare toepassingen favoriet zijn en welke andere wensen er zijn.

Aan het einde van het proefproject vindt een evaluatie plaats van IKKIESAmarant en van de werkplaats Flitz DeZign die fungeert als productiebedrijf en helpdesk voor IKKIESAmarant. Aansluitend



Randy en Davey aan het werk bij FlitzDeZign

neemt de Raad van Bestuur een besluit over een vervolg.

Ervaringen elders

Stichting De Driestroom in Gelderland heeft al een proef met IKKIES achter de rug. De uitkomsten daarvan waren positief. Cliënten die het programma gebruikten, verveelden zich minder vaak dan voorheen, namen vaker zelf het initiatief tot een activiteit via IKKIES en waren vaker actief bezig met onderwerpen die zij leuk of interessant vonden. Ook bleek duidelijk dat cliënten via IKKIES minder hulp nodig hadden, bijvoorbeeld bij het beluisteren van muziek.

Er hoeft immers geen ingewikkelde cd-speler meer bediend te worden.

In De Driestroom wordt IKKIES voortgezet en uitgebreid. Aandachtspunten die uit de proef naar voren kwamen: oudere cliënten ervaren een hogere drempel bij gebruik van het programma; een

gedeelde computer werkt voor cliënten niet goed en bij gebruik van MSN en Skype (chatten) moet voldoende veiligheid voor de cliënt worden ingebouwd.

IKKIESAmarant is het (te ontwikkelen) cliëntenintranet bij Amarant. Via dit computerprogramma krijgen cliënten toegang tot begrijpelijke informatie die aansluit bij hun eigen belevingswereld. Ook kunnen cliënten via het programma heel gemakkelijk hun eigen muziek kiezen en afspelen, dierbare foto's, filmpjes of favoriete tv-programma's (opnieuw) bekijken. Ervaar hoe het werkt op www.ikkiesamarant.nl



Vijf vragen aan....

Werkplaats FlitzDeZign Multimedia

Wat doen jullie hier?

Begeleider Ko Nagelkerke: "we bouwen de eerste versie van IKKIESAmarant. De groep bestaat uit zeven jonge mensen met een beperking, een begeleider en een stagiair. IKKIESAmarant is echt voor en door mensen met een beperking. Sommige medewerkers zijn cliënt bij Amarant, anderen zijn hier als stagiair vanuit Mytyschool De Schalm en het Radius College (beide Breda). Eigenlijk moet je zeggen: we vullen. Het programma is al gebouwd en aan de techniek hoeven we weinig te doen. Wij maken een menustructuur met de onderdelen wonen, werken, leren, vrije tijd, afspraken enzovoort. Daar zoeken we de juiste bestanden bij en die zetten we op hun plek. We krijgen vanuit Amarant allerlei documenten aangeleverd. Er is best tijdsdruk; op 1 april als de proefperiode start, moet alles gereed zijn."

Waar zijn jullie goed in?

Medewerker Faisal: "Ieder heeft zijn specialiteit. Software installeren, foto's bewerken of pagina's ontwerpen en cre-

atieve dingen toevoegen. Ik ben goed in het bewerken van video's. Je maakt een filmpje en bewerkt dat tot een soort slideshow. We gaan ook filmen op locatie, bijvoorbeeld in een woonhuis van cliënten of op hun werkplek."

Moet je creatief zijn?

Medewerker Davey: "Als je logo's ontwerpt wel. Ik ben nu bezig met het ontwerp van een logo en dan kies ik de juiste kleur en de letters. Wat ik nu maak, is een beetje stoer, Viking-achtig. Om ideeën te krijgen, bekijk ik wel andere websites."

Welke keuzes maak je?

Medewerker Bas: "Dat is best moeilijk. Veel mensen moeten het programma kunnen begrijpen. Ik ben nu bruikbare picto's aan het sorteren. Ik kan zelf niet lezen en schrijven. Ik voel wel goed aan wat een goede picto of een leuk plaatje is. Ik ben al aardig thuis in IKKIES. Op mijn school (Mytyl) hebben we er een werkstuk over gemaakt. Daarmee zijn we tweede geworden bij de Nationale Onderwijsprijs."



Bas en Ko bekijken de picto's die Bas geselecteerd heeft

Hoe is de werksfeer hier?

"Die is goed", zegt medewerker Randy, "we helpen elkaar. Een goede werksfeer is erg belangrijk. Ik ben hier gekomen via Sterk in werk (deze stichting begeleidt jonge mensen met leer-, gedragsproblemen en/of ontwikkelingsstoornissen naar een passende werkplek, red.). Daarvoor heb ik lang thuisgezeten. Ik hoop wel dat we meer opdrachten krijgen. Dan kan ik me meer gaan verdiepen in de hardware."

Zorgen dat we stabiele systemen kunnen leveren. Ook willen we graag een goede helpdesk opzetten."

Werkplaats FlitzDeZign Multimedia
Viveslaan 1, Breda
breda@flitzdeZign.nl
www.flitzdeZign.nl
Telefoon 06 518 61 601

Feestelijke heropening

Voor een frisse duik: Aquamarant in Rijsbergen

Op zaterdag 24 januari spetterde het in Rijsbergen. Wethouder Roelands van de gemeente Zundert, waartoe Rijsbergen behoort, opende een volledig vernieuwd zwembad. Ook maakte hij de nieuwe naam van het bad bekend: Aquamarant.



Het bad is grondig onderhanden genomen door Vastgoed van Amarant die ook het beheer heeft over het bad. Naast heel goede faciliteiten voor mensen met een beperking, biedt het zwembad tal van mogelijkheden voor iedereen die lekker recreatief of sportief wil zwemmen.

Na dertien jaar intensief gebruik, onder meer door cliënten van Amarant, was het bad toe aan een grondige facelift. "We hebben vooral het gesloten karakter van het gebouw aangepakt", aldus Henk Kuipers van de Vastgoed Groep van Amarant. Er zijn bouwkundige aanpassingen doorgevoerd die het geheel een open uitstraling geven. De horecacomner en kassarimte zijn volledig vernieuwd; er is een grote ruimte gecreëerd waar het prettig toeven is en van waaruit je goed zicht hebt op het zwembad. "Als je in de horecacomner een kop

koffie drinkt, kun je je kind zien dat deelneemt aan zwemlessen", aldus Henk Kuipers. Ook is er een speelruimte gekomen voor peuters die nog niet aan zwemles toe zijn.

De openingstijden van het bad zijn verruimd en allerlei nieuwe activiteiten zijn opgezet. "De jeugd van Rijsbergen en omgeving leert hier zwemmen", zegt Henk Kuipers, "maar onze zweminstructeurs bieden ook zwemcursussen voor ouderen, aquafitness, discozwemmen, snorkelen enzovoort. In een uitnodigend gebouw is het prettig binnkomen. Ons doel is een bruisend bad en iedereen die een frisse duik wil nemen, is van harte welkom."

U vindt het zwembad aan de Laguitensebaan 62 in Rijsbergen. Telefoon (076) 596 40 85.

Goed voor het museum

Een oude strijkbout, perskussens en een labelapparaat kwamen te voorschijn toen de zolder van de winkel en wasserij aan het Daniël de Brouwerpark werd opgeruimd.

Mevrouw Timmermans van museum 't Wascht en Strekt vertelt cliënt Barbara van der Pol hoe er vroeger gewerkt werd met de strijkbout.



Ook kwamen tientallen houten schoenleesten naar beneden. "Die zijn nog uit de tijd van het oude Piusoord", aldus Kim van Dongen, manager Retail en Service, "de instelling had een eigen schoenmaker. Veel cliënten hadden aangepaste schoenen nodig. Voor iedere cliënt maakte de schoenmaker houten leesten en die bewaarde hij. Het ging ons te zeer aan het hart om die leesten weg te gooien. Vaak stonden er nog namen op van cliënten. We hebben contact opgenomen met het Leder en Schoenenmuseum in Waalwijk en de leesten worden daar bewaard."

De was- en strijkapparaten en het labelapparaat gaan naar het kleine museum 't Wascht en Strekt in Gilze. Marjan Buster, medewerker kledingwinkel en naaiatelier, werkt ruim zeventien jaar bij Amarant. Toen zij begon, was het labelapparaat net vervangen door de compu-

ter. "Het oude apparaat moet je handmatig instellen", aldus Marjan, "met de computer werk je veel sneller." Dat is maar goed ook, want gelabeld wordt er nog iedere dag. "Per dag verwerken we gemiddeld honderd labels op kledingstukken van cliënten." De labels met naam van de cliënt zorgen ervoor dat kleding na het wassen weer bij de eigenaar komt. Desondanks raken er regelmatig kledingstukken verloren. Voorlopig gaan de medewerkers van het naaiatelier dus gewoon door met labelen.

Marjan Busters werkt ook in de kledingwinkel aan het Daniël de Brouwerpark en zijervaart dat de winkel voorziet in een behoefte. "Cliënten kunnen hier 'zelfstandig' komen winkelen", zegt Marjan. "We hebben ook cliënten die helemaal geen familie meer hebben. Begeleiders komen bij ons kleding kopen voor deze cliënten. Er is niet altijd tijd om naar de stad te gaan. We letten scherp op ons assortiment. Het is niet de bedoeling dat meerdere cliënten in dezelfde trui gaan lopen. Ook 'verjongen' we ons assortiment. Er wonen hier veel ouderen, maar ook licht verstandelijk beperkte jonge mensen. Voor hen kopen we de goede spijkerbroeken in."

Medewerker Marjan Buster bij het oude labelapparaat, samen met cliënt Jolanda Bruurmijn. Jolanda is werkzaam bij het naaiatelier.



*Museum over de was en de strijk in Gilze: www.waschtenstrekt.nl
Nederlands Leder en Schoenen Museum in Waalwijk www.schoenenmuseum.nl*

Verkeerde vrienden?

Bendes nemen zwakbegaafden op. Zo meldden de kranten 1 februari jongstleden. Criminele bendes lijken steeds vaker licht verstandelijk beperkte jongeren in te zetten bij kleine of grotere vergripen. Hoofdcommissaris Erik Akerboom, van de landelijke Raad van Hoofdcommissarissen van politie, vraagt om nader onderzoek naar de situatie van deze kwetsbare bevolkingsgroep.

Naar aanleiding van dit bericht deden we een verkenning. Amarant begeleidt veel licht verstandelijk beperkte cliënten en in beleid kiest Amarant ook voor deze groep (*Amarant bekennt kleur, strategisch kader 2008-2011*). Moeten we aannemen dat ook cliënten van Amarant 'verkeerde vrienden' hebben?

Ivo Vugs, manager stafafdeling kennis, kwaliteit en beleid en lid van de beleidscommissie LVG van Amarant, geeft antwoord: ja, Amarant heeft cliënten die kunnen afglijden naar criminaliteit en Amarant is geconfronteerd met cliënten die in aanraking zijn geweest met justitie en bijvoorbeeld verslavingszorg. Vugs nuanceert: "Amarant begeleidt deze cliënten omdat zij een verstandelijke beperking hebben. Vanwege hun handicap zijn deze mensen beïnvloedbaar en impulsief. Vaak zijn er ervaringen van falen en onveiligheid. Gevolgen daarvan kunnen zijn risicovol of grensoverschrijdend gedrag. Dit kan weer resulteren in overlastgedrag, criminaliteit, overmatig middelengebruik of loverboyproblematiek. Amarant is hierin niet gespecialiseerd, maar we moeten er wel wat mee. Dat is niet eenvoudig en dit constateert niet alleen Amarant; er is landelijk grote behoefte aan behandelprogramma's voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Daarbij zijn

expertise en samenwerking nodig. Contacten met justitie, verslavingszorg, jeugdzorg en GGZ zijn noodzakelijk."

Wat kun je doen?

De kwetsbare groep om wie het gaat, vind je terug in meerdere districten van Amarant. Een aantal cliënten woont in de stad en krijgt ambulante begeleiding; anderen wonen, vanwege gedragsproblemen, in een beschermde woonvorm van Amarant. Iedere cliënt vraagt om begeleiding op maat, maar enkele uitgangspunten gelden altijd:

• Screening

Bij aanmelding wordt zo zorgvuldig mogelijk gekeken naar de persoon en zijn geschiedenis. Door ervaring wijs geworden, screent Amarant niet alleen op verstandelijke beperking, maar ook op andere gebieden. Denk aan verslaving, eventueel crimineel gedrag of psychiatrische problematiek. De screening behoedt alle betrokkenen voor problemen die te zwaar zijn voor Amarant. Indien nodig, wordt een hogere indicatie aangevraagd.

• Onmogelijkheden zien

Juist bij LVG-clients is het verstandig om de onmogelijkheden te benoemen. Harry Kat, districtsmanager Daniël de Brouwerpark in Tilburg: "te snel focussen op mogelijkheden is een valkuil. Deze cliënten overschatten zichzelf altijd. Ga je daarin mee, dan doe je geen recht aan wat die cliënt écht nodig heeft." Ambulant begeleider Joop Hachmang: "Als je niet kunt rekenen, dan kun je het gewoon niet. Voor ons heel belangrijk. Laat je die cliënt zijn eigen financiën doen, met het risico op schulden en de verlokking van criminaliteit om snel geld te maken? Of zoek je naar een andere aanpak?"

• Dagbesteding

Veel LVG-clients zijn mislukt op school en/of in werk en zien geen perspectief. Ambulant begeleider Hendrien Heemskerk: "Dan ga je de straat op, of naar de koffieshop. Met vaak negatieve gevolgen." Behandelcoördinator Ellie van Hunsel, district Daniël de Brouwerpark: "Er is ook schaamte: ik ben dom en mislukt.



Laat maar. Het is niet eenvoudig om deze cliënten weer te motiveren voor een zinvolle dagbesteding, maar het is essentieel onderdeel van ons begeleidingsprogramma."

• Oren en ogen open

"Mijn cliënt zegt dat hij 13 euro per uur kan verdienen door hennep te knippen", aldus ambulant begeleider Pierre van Doremalen. "Het lukt om hem daarvan af te praten. Een week later heeft hij een gloednieuwe fiets en 'die kostte maar 50 euro'. Dan moet je sterk in je schoenen staan. Steeds opnieuw beginnen." Ellie van Hunsel: "Volstreekte openheid in het team is nodig. Zo deel je zorgen, maar je houdt elkaar ook scherp." Uitwisselen en vragen stellen, binnen en buiten Amarant, zijn van groot belang. Ivo Vugs: "Er zijn signaallijsten, bij vermoeden van verslaving of loverboyproblemen, en er zijn contacten met psychiaters en andere specialisten. Modder niet door, maar ga op zoek naar kennis."

Gaat het dan goed?

Nee, er zijn cliënten die de fout ingaan. Als er sprake is van een delict, doet Amarant aangifte. Waar het kan, gaat justitie in overleg met Amarant en neemt vervolgens een besluit. Dan volgt bijvoorbeeld een Halt-afdoening of een taakstraf. Soms is moeilijk te zeggen wat 'goed' is. "We hebben cliënten die naar onze maatstaven op het randje leven", zegt zorginhoudelijk coördinator ambulant Tonny de Brouwer. "Niet iedere cliënt is eerlijk en mensen in vrijwillige begeleiding kun je niet dwingen. Als iemand écht niet wil, kun je alleen maar proberen te zorgen dat het niet erger wordt."

Met dank aan Harry Kat, Ellie van Hunsel, Ivo Vugs, Tonny de Brouwer, Hendrien Heemskerk, Joop Hachmang, Pierre van Doremalen en Esther van de Brand.

"Ik ben Hans en ik ben 22 jaar. Op school kon ik niet goed leren en ik moest naar een school voor moeilijk lerende kinderen. Daar werd ik gepest en soms werd ik dan heel kwaad. Dat vertelde ik thuis niet. Mijn ouders wilden dat het goed ging met mij. Na school wilde ik geld verdienen, autorijles en op mezelf wonen. Net als iedereen. Ik kreeg een flat in de stad. Ik heb wel gewerkt, maar die baas had een hekel aan mij. Ik verdiende ook heel weinig dus toen ben ik in de uitkering gegaan. Nu ga ik naar de koffieshop, daar zijn vrienden van mij. Een vriend gaf mij een jointje en vroeg of ik iets voor hem wilde doen. Ik zei ja. Hij wilde mijn identiteitsbewijs zien. Dat vond ik goed. Voor een vriend heb ik geen geheimen. Later kreeg ik van hem een nieuw mobieltje. Supergaaf."

(Criminelen gebruiken identiteitsgegevens van anderen, bijvoorbeeld voor kentekenregistratie van auto's.)

Knelpunten in de begeleiding van LVG-clients

- Te weinig beschermd wonen-plaatsen voor LVG-clients van 18 jaar en ouder. Er is landelijk een tekort en er is nauwelijks doorstroom in de plaatsen die er zijn. De meeste cliënten in beschermd wonen hebben namelijk langdurige zorg nodig.
- Te weinig plaatsen dagbesteding. De 'moeilijke' groep LVG valt buiten de boot. Zij zijn vrijwel overal 'te goed' of 'te slecht'. Voor de dagcentra van Amarant, maar ook voor de WSW-bedrijven en het reguliere bedrijfsleven.
- Onzekere financiering. Een aantal LVG-clients vraagt om intensieve zorg, ook in een ambulante setting. Gezien de huidige veranderingen in de AWBZ kan deze zorg in de knel komen.
- Nog te weinig profijt van ketenzorg en samenwerking tussen zorg, justitie, verslavingszorg, politie, GGZ en andere organisaties. Er worden stappen gezet, maar dit zijn langdurige processen.

Meer informatie

www.lvgnet.nl

www.trimbos.nl

Landelijk kenniscentrum LVG

Het Trimbos-instituut is het landelijk kennisinstituut voor de geestelijke gezondheidszorg, de verslavingszorg en de maatschappelijke zorg



Een werkdag in verzorgingshuis Den Herdgang

Zeven cliënten van Amarant wonen in Den Herdgang, zorgcentrum voor ouderen in Tilburg. Zeven uur per dag draaien wij diensten op Den Herdgang. We zijn met een team van vijf vaste medewerkers van Amarant.



12.00 uur

Het begin van onze werkdag. De verzorgenden van Den Herdgang nemen in de ochtend de ondersteuning van onze cliënten voor hun rekening. Waar nodig, helpen zij met wassen, aankleden en ontbijt. Aansluitend rommelen de cliënten wat op hun appartement.

Om twaalf uur start één van ons: sleutels van ons kantoorje ophalen, inclusief telefoon en post. Het eerste praatje is met de receptioniste. Wij werken onze dienst alleen en ieder stukje informatie is welkom. "Hoe is het? Iets bijzonders met één van de cliënten?" Soms hoor je dat je zo snel mogelijk langs moet bij iemand. Ook kan de receptioniste vragen of je even gaat praten met één van de verzorgenden omdat er iets speelt. Of je hoort over het koor dat die middag zal optreden in Den Heuvel (het restaurant).

12.15 uur

Even in ons kantoorje. Piepklein, maar beter dan een werkplek achter de balie

op een van de afdelingen. Hier kun je rustig een uurtje werken of 'n gesprekje voeren.

Eerst rapportage lezen, in de agenda kijken en in onze werkmap. Hierin staat van dag tot dag welke cliënten je moet bezoeken, hoe laat en wat je daar gaat doen. We houden ons daar goed aan. Soms moet je afwijken van de planning, bijvoorbeeld omdat je met 'n cliënt naar de huisarts moet.

Dan maak je een andere afspraak met de cliënten van die dag. Anders gaan mensen vergeefs op je zitten wachten.

13.00 uur

Op buurtronde in het huis: even binnen bij al onze cliënten. "Hoe is het, wat ga je doen vandaag, heb je iets meege maakt, moet er 'n taxi geregeld worden of welke boodschappen heb je nodig?" Op vaste dagen maken we boodschappenlijstjes en op 'n andere dag gaan we boodschappen doen voor de cliënten die dat zelf niet kunnen. Als er genoeg tijd is, kan een van onze cliënten mee.

14.00 – 16.30 uur

Tijd voor de afspraken met cliënten in hun eigen appartement. De begeleiding die wij daar geven is héél divers.

We kijken dagelijks even of het toilet netjes is, maken 'n koelkast schoon, verschonen de vissenkom of vogelkooi, ruimen de kledingkast mee op, poetsen schoenen, strijken een bloesje, ruimen de was op, lakken nagels enzovoort.

Op z'n tijd een blokje om. We stimuleren cliënten om regelmatig een frisse neus te halen. Dat lukt beter als je zelf 'n rondje meewandelt.

17.00 uur

Samen eten met cliënten in het restaurant. Hoewel we contacten met andere bewoners stimuleren, zitten de cliënten van Amarant vaak samen met een van onze begeleiders aan een tafel.

Niet zozeer omdat ze zo graag bij elkaar zitten, maar wel omdat ze het liefst bij hun vertrouwde en bekende begeleider zitten.

18.00 uur

Kort overleg met enkele verzorgenden van Den Herdgang. Je vertelt hoe onze cliënten het beste begeleid kunnen worden, samen probeer je gedrag te duiden of een probleem op te lossen.

Toen we hier net waren, keken we over en weer met verwondering naar elkaar.

Wij zagen verzorgenden van Den Herdgang die nergens tijd voor hadden; ze hadden het zó druk. Zij zagen begeleiders van Amarant die een uur koffie zaten te drinken met cliënten. Wat een gemakkelijk baantje! Nu, na ruim twee jaar, kijken we anders naar elkaar en is er meer begrip voor elkaars manier van werken.

18.30 uur

Rapportage en al die andere dingen: bijwerken van de persoonlijk plannen, begrotingen maken, contact onderhouden met familie van cliënten, mailen naar instanties waar cliënten mee te maken hebben...

19.00 uur

Met een goed gevoel naar huis. Je kunt voor cliënten het verschil maken tussen een saaie en een fijne dag. Mensen hebben het naar hun zin in Den Herdgang. Het is een goede stap geweest om deze cliënten hier te laten wonen.

Met dank aan Wilma van der Heijden van het Amarantteam in Den Herdgang, zorgcentrum voor ouderen in Tilburg. Den Herdgang is onderdeel van Stichting De Wever (www.dewever.nl)

Eyeopener

Een van onze cliënten is een oudere man van 63 jaar. Toen hij meer verzorging nodig had, wilde hij graag verhuizen naar Den Herdgang. Hij hoopte dat hij daar héél veel vrienden zou maken. In eerste instantie liep het anders. Zijn buitensporige enthousiasme werkte averechts. Andere bewoners vonden hem bemoeizuchtig en verzorgenden werden een beetje boos. Ze hadden toch gezegd dat hij niet zomaar ergens binnen kon lopen? Waarom luisterde hij niet?

Toen hebben wij onze collega's in Den Herdgang wel een eyeopener gegeven: deze grote man van 63 is verstandelijk eerder een jongetje van vijf jaar. Hij heeft duidelijke regels nodig, die hem zo nodig iedere dag opnieuw verteld worden. Samen hebben we gedragsregels gemaakt. De man weet nu dat hij dat hij niet zomaar bij anderen kan binnenlopen, anderen niet steeds kan aanraken en dat hij ook niet (hard) met zijn scootmobiel door het restaurant mag rijden. Wij blijven de verzorgenden van Den Herdgang ondersteunen in het contact met deze cliënt.



Nieuwe woonvoorziening in Zundert

Thuis in de Regenboog

Op woensdag 28 januari vierden 22 cliënten van Amarant, hun familieleden en begeleiders feest in Zundert.



Die middag werd hun nieuwe appartementencomplex officieel geopend. Ook werd de naam van het complex bekendgemaakt: de Regenboog.

De samenwerking tussen woningcorporatie zorgvoorwonen en Amarant heeft geresulteerd in een bijzonder fraai gebouw dat helemaal is ingericht naar de wensen en behoeften van de bewoners.

Het appartementencomplex midden in een woonwijk van Zundert, biedt woonruimte aan de 22 cliënten die voorheen woonden in een GVT in Zundert dat niet meer voldeed aan de eisen van deze tijd. Woningcorporatie zorgvoorwonen heeft in samenwerking met Amarant een toegankelijk en comfortabel complex gerealiseerd. Alle bewoners hebben een eigen appartement met woonkamer, slaapkamer, compacte keuken en berging en eigen badkamer. Ieder appartement heeft een eigen balkon. Er zijn twee gemeenschappelijke woonka-



Burgemeester Poppe-de Looff van de gemeente Zundert verrichtte samen met cliënten de officiële openingshandeling.

mers en het gebouw is volledig rolstoel-toegankelijk.

Gedurende de bouw van het complex hebben de cliënten tijdelijk in Breda gewoond. Zij waren blij dat ze weer terug naar Zundert konden. "Het dorp is heel vertrouwd", vertelt begeleider Judith van Gils, "veel van onze cliënten wonen hier al jaren."

Het wonen in een eigen appartement in een nieuw complex is af en toe nog wennen. "Je kunt nu familieleden, vrienden of medebewoners in je eigen appartement op de koffie vragen", aldus Judith, "en voor sommige cliënten vergt dat enige oefening." Ook voor de begeleiders is de nieuwe werkomgeving even wennen. Judith: "Met 22 appartemen-

ten is het complex royaal van opzet. Dat betekent dat wij aardig wat meters maken!"



Stichting 't Heuveleind onderdeel van Amarant



Martha Schenk, voorzitter van de ondernemingsraad van 't Heuveleind.

Op donderdag 8 januari was de overname van 't Heuveleind door Amarant een feit. De stichting met diverse woon- en werkvoorzieningen voor verstandelijk beperkte kinderen en jongeren in Noordoost-Brabant wordt in zijn geheel onderdeel van Amarant. Daarmee is de zorg aan cliënten van 't Heuveleind gegarandeerd en komt er voor medewerkers van de stichting een einde aan een onzekere periode. De naam 't Heuveleind blijft voorlopig bestaan. De voorzieningen van 't Heuveleind worden onderdeel van district Tilburg-Noord – Den Bosch waarover districtsmanager Ad Vermeulen de leiding heeft.

Noordoost-Brabant

't Heuveleind is gevestigd in het dorp Zeeland in Noordoost-Brabant (gemeente Landerd) en biedt ondersteuning en begeleiding voor kinderen en (jong-) volwassenen met een verstandelijke beperking, autismespectrumstoor-

nissen, ADHD en niet-aangeboren hersenletsel. Cliënten kunnen terecht voor 24-uurs zorg, dagbesteding in het groen (o.a. tuinderij) en ambulante dienstverlening met thuisbegeleiding, logeren en vakantieopvang.

De organisatie is in enkele jaren explosief gegroeid. In 2000 startte 't Heuveleind als particulier initiatief met leerwerkplaatsen en dagbesteding voor jongeren met een licht verstandelijke beperking. Vanaf 2004 kon er AWBZ-zorg geboden worden en groeide de stichting van 10 naar ongeveer 250 cliënten en ruim 100 medewerkers.

Kwaliteit

Zorginhoudelijk levert 't Heuveleind goede kwaliteit. Dat blijkt onder meer uit een HKZ-certificaat. Op het vlak van management en financiën heeft de stichting de groei niet kunnen bijbenen. Overname was een optie en in Amarant is een betrouwbare partner gevonden. Beide organisaties hebben voordeel bij de overname. 't Heuveleind kan de zorg- en dienstverlening voortzetten. Daarbij staan de medewerkers alle kennis en faciliteiten van Amarant ter beschikking. Voor Amarant is er een zorginhoudelijk voordeel. Er is veel vraag naar opvang, 24-uurs zorg en dagbesteding voor licht verstandelijk beperkte jongeren. Al langer zet Amarant hier stevig op in en de expertise van 't Heuveleind is een welkome aanvulling in een voor Amarant nieuwe regio.

't Heuveleind Amarant
Kerkstraat 130b, Zeeland
Telefoon 0486 - 45 28 78.



Verder verbeteren

"'t Heuveleind is te klein voor tafellaken en te groot voor servet", zegt Martha Schenk, begeleider vakantie- en weekendopvang en voorzitter van de ondernemingsraad van 't Heuveleind. Vanuit de ondernemingsraad is zij de afgelopen periode intensief betrokken geweest bij de verandering van zelfstandige stichting 't Heuveleind naar onderdeel van Amarant. "Amarant biedt ons simpelweg een overlevingskans. Met ruim honderd collega's bieden we kwalitatief goede zorg aan verstandelijk beperkte en normaal begaafde kinderen en jongeren. Dat mogen we niet verloren laten gaan. Integendeel, we willen verder verbeteren. Als onderdeel van Amarant hebben we daarvoor de mogelijkheden. We houden onze werkplek en blijven dezelfde kinderen begeleiden. We kunnen een beroep doen op de expertise van Amarant en voor onszelf zie ik meer loopbaanmogelijkheden. Het jaar 2009 gebruiken we om 'in te voegen' in Amarant. Er zijn inmiddels informatiebijeenkomsten geweest voor onze medewerkers. Veel van mijn collega's zien de toekomst bij Amarant met vertrouwen tegemoet. Daarbij vinden we het wél fijn dat de naam 't Heuveleind vooralsnog blijft bestaan."

Elkaar scherp houden

Lisette Brands, lid van de ondernemingsraad en werkzaam als ambulant begeleider, ziet voordelen in het brede scholingsaanbod van Amarant. "Daar ben ik wel nieuwsgierig naar", aldus Lisette. "Verder hoop ik dat we de kenmerkende elementen van 't Heuveleind kunnen behouden: korte lijnen en veel betrokkenheid. Ons ambulante team bestaat uit tien jonge en enthousiaste mensen die over de kwaliteiten beschikken om zelfstandig te werken. We hebben momenteel ongeveer 70 cliënten in ondersteunende en activerende begeleiding. We zijn duizendpoten: de ene dag begeleid je een gezin met een kind met autisme en de volgende dag help je een ouder iemand met niet-aangeboren hersenletsel. Ik wil graag kennismaken met de nieuwe collega's van Amarant. Via uitwisseling van kennis en ervaring kunnen we elkaar scherp houden."

Vijf jaar swingen voor mensen met én zonder beperking

Op donderdag 12 februari was het feest in de discotheek Zino in Tilburg. Voornamelijk jonge mensen met een beperking vierden het vijfjarig bestaan van hun maandelijkse discoavond. Met inmiddels ruim 300 regelmatige bezoekers is de disco een succes te noemen. Iedere tweede donderdag van de maand, van 19.30 tot 21.30 uur gaat het dak eraf.

Het initiatief voor de discoavond is vijf jaar geleden genomen door de coaches vrije tijd van Amarant. Dit gebeurde op verzoek van een aantal mensen met een verstandelijke beperking. Net als veel vriendengroepen wilden zij graag hun 'eigen stek'. Een disco waar je lekker kunt swingen, maar waar het niet té druk is of waar je niet raar aangekeken wordt. Maartje Robben is een van de vaste bezoekers: "Een beperking is niks om je voor te schamen. Maar soms zeggen mensen er toch iets van en dat is niet fijn. De Zino-avonden zijn anders. Je wordt niet nagewezen als je in een rolstoel zit of als je danst op je eigen manier."



HERHAALDE OPROEP

De districten Zundert-Rijsbergen, Breda-Roosendaal en Breda Oost e.o. zijn op zoek naar een:

Vertrouwenspersoon voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers

Heeft u een luisterend oor voor cliënten of cliëntvertegenwoordigers die problemen, vragen of klachten hebben over de dienstverlening? Bent u iemand die cliënten of cliëntvertegenwoordigers wil adviseren, ondersteunen of wilt u eventueel bemiddelen bij het oplossen van problemen? Heeft u enkele uren per week de gelegenheid om deze functie uit te oefenen? Zo ja, dan bent u mogelijk de vertrouwenspersoon voor bovengenoemde districten.

Heeft U interesse? Neem voor nadere toelichting contact op met Kees van der Spek, (013) 464 59 24 of 06-229 695 77 (ma t/m do).

U kunt ook een brief sturen naar Amarant t.a.v.

Kees van der Spek, Postbus 715, 5000 AS Tilburg.

U kunt uw vragen of aanmelding ook per mail doorgeven: k.vd.spek@amarant.nl

Digitale nieuwsbrief

Als lezer van Op Koers kunt u de digitale nieuwsbrief van Amarant ontvangen. Deze nieuwsbrief met actuele informatie verschijnt een aantal malen per jaar.

Wilt u de digitale nieuwsbrief ook ontvangen? Ga naar www.amarant.nl, kijk bij Nieuwsbrief en meld u aan. De nieuwsbrief valt dan vanzelf in uw mailbox.



Portret van Juul Simons

Ik blijf hier

Juul heeft vorig jaar zijn 50-jarig woonjubileum bij Amarant (Piusoord) gevierd en het feest begon met een mis. Juul laat de foto's zien: samen met broer Wim en zussen Marjolein en Beatrix zit Juul in de kapel. Juul had zelf een aantal gasten uitgenodigd: begeleiders van vroeger, medebewoners, mensen van zijn werk en bijvoorbeeld ook Ria van de receptie. Juul maakt altijd een praatje met haar als hij aan het werk is.

Pastor John komt napraten na het feest. Geen collectie gehouden in de mis! Dat zegt Juul bezorgd tegen John, meteen nadat ze elkaar begroet hebben. Geeft niks, lacht John. Juul blijft echter bezorgd kijken.

We zijn het gewoon vergeten Juul, aldus John. Juul draait zijn hoofd weg. Hij denkt na. Plotseling pakt hij de kalender van de muur en bladert naar de eerstvolgende zondag. Is er een mis?, vraagt Juul aan John. John legt uit dat hij niet op die zondag, maar de zondag daarop een mis doet. Juul oppert dat John ook wel een keer de mis kan doen in de St. Jan in Den Bosch.

Het fotoboek erbij gepakt: Juul met zijn broer Wim en zijn zussen Marjolein en Beatrix. De ouders van Juul zijn overleden. Ze liggen op het kerkhof, vertelt Juul. Maar ik blijf hier. Met mij is niks aan de hand.

Ben jij bang om dood te gaan?, vraagt John. Juul schudt van nee. Hij weet wat er met je gebeurt als je dood gaat. Dan ga je naar de hemel. Mijn moeder, die ging récht naar de hemel. Juul kiest zijn woorden zorgvuldig. Hij spreekt met nadruk. Recht is direct, zonder twijfel naar de hemel. Moeder is dood, zegt John. Niet echt dood, aldus Juul, ze lééft in de hemel.

Wat u kunt doen als u een klacht heeft

Bij Amarant wordt een goede kwaliteit van dienstverlening nagestreefd. Toch kan het gebeuren dat u als ouder of vertegenwoordiger niet tevreden bent over de zorg, het ergens niet mee eens bent of een klacht heeft in het kader van de zorg- en dienstverlening. Voor dit soort situaties kent Amarant een klachtenprocedure. Amarant wil zorgvuldig omgaan met klachten met als doel het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

In 2007 is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle ouders en wettelijk vertegenwoordigers van Amarant (benchmark). Een belangrijke uitkomst van dit onderzoek was dat ongeveer de helft van u heeft aangegeven niet te weten wat u kunt doen als u een klacht heeft. Daarom is er een folder gemaakt waarin u kunt lezen welke stappen u kunt nemen indien u ontevreden bent of een klacht heeft. Deze folder treft u als bijlage bij deze Op Koers. In de folder vindt u tevens de contactgegevens van de klachtencommissie en van de vertrouwenspersonen van Amarant; deze mensen kunnen u bijstaan bij de afwikkeling van een klacht.

U kunt de folder ook altijd opvragen bij de afdeling PR en Communicatie van Amarant. De folder is tevens te vinden op de website van Amarant: www.amarant.nl.

COLOFON

Redactie: Wilma Graven, Louis Gijzen, Kees van der Spek, Thei Stoffels, Ilse van Dongen

Redactie-adres: Wilma Graven, Bredaseweg 570, 5036 NB Tilburg.
Telefoon (013) 464 52 48, e-mail: pr@amarant.nl

Fotografie: Erald van der Aa, Breda (tenzij anders vermeld)

Eindredactie: Ilse van Dongen, Tilburg

Opmaak en druk: Drukkerij Groels, Tilburg