

*Amarant*

in dienst van mensen  
met een beperking

*Bewaarexemplaar*

# **Amarant bekend kleur**

*De koers voor 2008 - 2011*

**op**

**koers**



Bewaarexemplaar

# Strategisch kader 2008 - 2011

Met het strategisch kader 2008 - 2011 heeft Amarant voor de komende jaren de koers uitgezet. In deze publicatie treft u een overzicht aan van de zeven belangrijke thema's uit het strategisch kader.



## Bijzonder, heel gewoon en dichtbij

### De missie van Amarant

**Bijzonder** omdat wij een betrokken organisatie zijn met een concrete ambitie. Wij wensen dat mensen met een verstandelijke beperking volwaardig kunnen meedoen in onze maatschappij.

Bijzonder omdat wij bijzondere en ingewikkelde zorg- en begeleidingsvragen zien als een uitdaging. Wij willen bijzonder presteren om het gewone mogelijk te maken.

**Heel gewoon** omdat wij weten en ervaren dat mensen met een beperking net als ieder ander heel gewoon in het leven staan. Wij willen dat mensen met een beperking hun "recht" op geluk gewoon kunnen verzilveren.

Wij dragen uit dat mensen met een beperking gewoon recht hebben op een plaats in onze samenleving.

**Dichtbij** omdat wij zorg bieden aan huis, of dichtbij huis, in de straat, buurt of wijk waar mensen met een beperking wonen. Wij willen in de buurt zijn. Samen met ouders, familieleden, begeleiders en andere organisaties willen wij zorg delen. Respect voor elkaar, welzijn en veiligheid vinden wij daarbij belangrijk.

Zo leveren wij een bijdrage aan de kwaliteit van leven van kinderen, jongeren en volwassenen met een verstandelijke beperking in heel Brabant.

## ZEVEN THEMA'S

- De cliënt kiest
- Een volwaardige plek in de samenleving
- Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen
- Onderscheiden en positioneren
- Kwaliteit en innovatie
- Medezeggenschap
- Service en ondersteuning



U wordt van harte uitgenodigd om te reageren op het strategisch kader 2008 - 2011. Dit kan via het volgende e-mailadres: [pr@amarant.nl](mailto:pr@amarant.nl)

Medewerkers van Amarant kunnen reageren in hun overleg met de districts- of clustermanager. De volledige notitie van het strategisch kader 2008 - 2011 is voor medewerkers in te zien via het intranet van Amarant.

### **Amarant bekend kleur, strategisch kader 2008-2011**

Met het strategisch kader 2008-2011 heeft Amarant voor de komende jaren de koers uitgezet. Er zijn keuzes in beleid gemaakt. Die beleidskeuzes zijn grondig besproken met de cliëntenraden, externe partijen, de managers en medewerkers, de ondernemingsraad en de raad van toezicht van Amarant. De inbreng van deze gesprekspartners is verwerkt in onze definitieve plannen.

Deze publicatie geeft u een overzicht van de thema's waar wij de komende jaren aan werken. U zult daarbij vertrouwde elementen aantreffen, maar ook nieuwe plannen en aangescherpte keuzes. En dat hoort ook zo. Stilstand is achteruitgang en in een voortdurend veranderende maatschappij streeft Amarant naar goede zorg voor huidige én nieuwe cliënten. Dat brengt soms veranderingen met zich mee.

Eén ding verandert niet. Dat is de grote inzet van onze medewerkers. Allemaal hebben zij de wens om optimale zorg te verlenen aan mensen met een verstandelijke beperking in de straten, buurten, wijken, dorpen en steden van Brabant. Zij doen dat vanuit kennis en deskundigheid, maar vooral ook vanuit een persoonlijke betrokkenheid.

Amarant, bijzonder, heel gewoon en dichtbij.

*Erik-Jan Borgmeijer en Ronald Helder  
Raad van Bestuur Amarant*



## DE KOERS VAN AMARANT

- We zijn een toegankelijke en herkenbare organisatie met een breed dienstenpakket voor alle mensen met een verstandelijke beperking en/of autisme.
- Om al die verschillende cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn, kiezen we voor een geschakeerd doelgroepenbeleid. We maken onderscheid naar reguliere, specifieke en specialistische zorg. Alle drie deze vormen van zorg zijn voor Amarant even belangrijk.
- In samenhang met ons doelgroepenbeleid versterken we de kennis en vaardigheden (competenties) van onze medewerkers. Dat doen we onder ander via intranet en het scholingsaanbod van de Amarant Academie.
- In onze dagelijkse praktijk staat het persoonlijk begeleidingsplan van onze cliënten centraal. In dialoog met onze cliënten geven wij de zorg gestalte met oog voor kwaliteit van leven en respect voor autonomie.



### De cliënt kiest

De cliënt die zorg nodig heeft, is vrij om te kiezen. Wetgeving en beleid van de overheid zijn daarop gericht. De overheid wil keuzemogelijkheden creëren door marktwerking in de zorg. De cliënt krijgt als het ware meer koopkracht: zijn keuze bepaalt waar het geld naartoe gaat. Dat gebeurt weliswaar binnen de spelregels van indicatiestelling en gestelde budgetten, maar toch vraagt de marktwerking een andere opstelling van zorgaanbieders. Op onderdelen gaan zorgorganisaties 'in concurrentie' met elkaar en de cliënt kan zelf bepalen wie de beste is. Amarant speelt daar actief op in. De kiezende cliënt geeft kansen voor ondernemerschap en die kansen benutten we.

### Vijf doelgroepen

Amarant onderscheidt vijf doelgroepen. Mensen met:

- een licht verstandelijke handicap (LVG)
- een matig tot ernstige verstandelijke handicap (MVG en EVG)
- een meervoudig complexe handicap MCG)
- autisme
- een lichamelijke handicap (LG) / een niet aangeboren hersenletsel (NAH)

Per doelgroep is er een zorgaanbod voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen. Een van de specialisaties is het behandelen en reguleren van gedragsproblemen.

### Een breed dienstenpakket

Amarant heeft een breed dienstenpakket dat beschikbaar is voor alle mensen met een verstandelijke beperking in Brabant. Iedere cliënt kan, afhankelijk van zijn vraag en indicatiestelling, kiezen uit ons aanbod van zorg en begeleiding aan huis (ambulante dienstverlening), zorg met verblijf, behandeling, dagbesteding en werk, begeleiding bij school, vrije tijd en huisvesting.

### Een geschakeerd doelgroepenbeleid

Om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn, kiest Amarant voor een doelgroepenbeleid. Daarmee kunnen we gericht inspelen op vragen. In het kader van ons doelgroepenbeleid gaan we kennis verdiepen en kwaliteit verbeteren. We maken onderscheid naar reguliere, specifieke en specialistische zorg en behandeling. Groepen die specifieke en/of specialistische behandeling nodig hebben, zijn bijvoorbeeld ouder wordende cliënten met ouderdomskwalen of psychogeriatrische problemen (dementie). Of matig tot ernstig verstandelijk beperkte cliënten die gebaat zijn bij een beschermde woonvorm. Of licht verstandelijk beperkte cliënten die vanwege gedragsproblemen intensieve begeleiding vragen. Of cliënten met autisme die vragen om nieuwe behandelmethoden en verdieping van onze kennis, al dan niet in samenwerking met andere organisaties.

## In dialoog met de cliënt

Amarant kiest voor een samenwerkingsrelatie met de cliënt. In gezamenlijk overleg streven we naar kwalitatief goede en verantwoorde zorg: van indicatie en budget naar persoonlijk plan, resultaten en evaluatiemomenten.

## Optimale kwaliteit van leven

Natuurlijk moeten we onze 'etalage' op orde hebben, zodat mensen een goed beeld krijgen van onze diensten. Maar op de allereerste plaats willen we toegankelijk en herkenbaar zijn. Kom je binnen bij Amarant, dan tref je een aandachtig luisterend oor en weet je snel wat we wel of niet voor je kunnen doen. Zo gaan we onze voordeurservice inrichten. Alleen dan kunnen we recht doen aan het uitgangspunt van de klant kiest. Dat betekent overigens niet: u vraagt, wij draaien. We gaan een samenwerking aan. De cliënt komt met een wens of een vraag. Vanuit kennis en ervaring komen we met een antwoord of aanbod dat aansluit bij de vraag en indicatiestelling én dat kwalitatief goed, veilig en te verantwoorden is.

Onze zorg- en dienstverlening omvat meer dan het bieden van wonen, werk en vrijetijdsbesteding. Amarant wil een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten. Het persoonlijk plan van iedere cliënt is daarbij leidraad. In dat persoonlijk plan verwoorden we samen met de cliënt en zijn familieleden hoe we optimale kwaliteit van leven kunnen realiseren. Daarbij moeten we elkaars taal willen spreken en dat is een proces waarin Amarant altijd bereid is om te leren.

*Frank Brouwers,  
districtsmanager 't Hooge Veer*



## Recht doen aan de vraag

Ons doelgroepenbeleid is voortgekomen uit de praktijk. Voor de mensen die specifieke of specialistische zorg nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege psychische stoornissen of ernstig probleemgedrag, kunnen we onze zorg niet ad hoc en door 'trial and error' organiseren en inhoud geven. Dat werkt niet en het is ook niet efficiënt.

Daar moeten we een leefklimaat en behandelplannen voor ontwikkelen die recht doen aan de vragen van die doelgroep. Tegelijkertijd mag de inrichting van dat leefklimaat niet ten koste gaan van andere cliëntgroepen.

Het doelgroepenbeleid is een middel om dit helder en hanteerbaar te maken. In mijn district is er ervaring opgebouwd met de behandeling van cliënten met complexe (gedrags-) problemen. Voor deze mensen moet je véél doen en soms nog meer laten. Het vraagt om een heldere visie op de doelgroep, kennis van de dynamiek en de behandelmogelijkheden. Koers durven houden, heldere verantwoordelijkheden en mensen die zich realiseren dat de kracht zit in de gezamenlijkheid.

Dat voorkomt: "steeds andere dingen proberen." Complexe problemen vragen langdurig om een veilig en stabiel (behandel-) woonklimaat, deskundige en veerkrachtige begeleiders die steeds opnieuw effectief kunnen inspelen op gedrag, een kennisteam van gedragsdeskundigen en andere specialisten dat ter zake kundig is en een manager die affiniteit heeft met de dynamiek van de doelgroep en daarop kan sturen. Amarant kiest weloverwogen voor deze aanpak.

*Harry Kat,  
districtsmanager Daniël de Brouwerpark*



# EEN VOLWAARDIGE PLEK IN DE SAMENLEVING

## DE KOERS VAN AMARANT

- Wij bieden onze cliënten integrale wijkzorg en breiden die uit. Wij doen dat in samenwerking met lokale en regionale partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
- Wij scholen onze medewerkers in maatschappelijk ondernemerschap. Onze mensen bouwen aan samenwerkingsrelaties in buurten en wijken, met organisaties, maar ook met mantelzorgers en vrijwilligers.
- Wij investeren in onze drie centrumlocaties 't Hooge Veer, Daniël de Brouwerpark en De Leijakker als centra voor beschermd wonen en specialistische zorg. Vanuit de centra kan ook specifieke zorg geboden worden in de wijk.
- Werk is een toegangskaartje tot de samenleving. Onze sector dagbesteding en werk biedt een passende werkplek voor onze cliënten en zoekt waar mogelijk de samenwerking met het bedrijfsleven.



## Een volwaardige plek in de samenleving

Al een aantal jaren streven we in Nederland naar *vermaatschappelijking van zorg*. We willen mensen met beperkingen een volwaardige plek bieden in onze samenleving. Wonen met zorg in buurten en wijken is voor veel mensen gerealiseerd, maar voor vermaatschappelijking is méér nodig. Ook bestaande voorzieningen in de wijk moeten echt bereikbaar worden voor mensen met een beperking: ook de mensen met een beperking zijn klant. Denk aan het buurtcentrum, de fysiotherapeut, maar ook de thuiszorg, de dagopvang ouderen of het welzijnswerk.

Amarant versterkt steunstructuren voor cliënten in de wijk en zoekt daarbij de samenwerking op. Tegelijkertijd blijven we investeren in beschermd wonen met intensieve zorg; ook onze beschutte locaties maken deel uit van de samenleving. “Gewoon waar het kan”, brengt ons in de samenleving en in bestaande sociale en culturele netwerken. “Bijzonder waar dat moet”, brengt ons op toegankelijke maar beschut gelegen locaties.

## Dwarsverbanden wonen, zorg, welzijn

Tot nu toe werken de diverse zorgsectoren (Verpleging en Verzorging, GGZ, Jeugdzorg en Zorg aan mensen met een verstandelijke beperking) ieder op hun eigen manier aan huisvesting en begeleiding van cliënten in de wijk.

Amarant wil investeren in dwarsverbanden en gezamenlijke initiatieven op wijkniveau. Denk aan huisartsenzorg, nachtzorg, vrijetijdsactiviteiten of wijksteunpunten die voor meerdere groepen mensen in de wijk beschikbaar en toegankelijk zijn.

## Totaalpakket

Tal van cliënten krijgen begeleiding en zorg in hun eigen huis in de wijk. Soms is echter meer nodig: specialistische kennis en/of diagnostiek of woonruimte met intensieve zorg en behandeling. Alle cliënten van Amarant kunnen een beroep doen op de expertise en de faciliteiten van de drie centra voor gespecialiseerde zorg van Amarant. Zo bieden we een *totaalpakket*, van enkele uren per week ambulante begeleiding thuis tot en met intensieve 24-uurs woonzorgbegeleiding in de beschutte setting van één van de centra.

## Contact met ondernemend Brabant

Het aanbieden en organiseren van dagbesteding en werk is een vak apart. Amarant bundelt alle expertise op het gebied van dagbesteding en werk in één sector. Alle cliënten van Amarant kunnen gebruikmaken van de dagcentra, werkbegeleiding en andere diensten binnen de sector. Om arbeidsparticipatie van mensen met een beperking in reguliere bedrijven mogelijk te maken is er onder andere de samenwerking met ondernemend Brabant.

## Samenwerken in de praktijk

Amarant wil daadwerkelijk aansluiten bij de mogelijkheden van iedere cliënt. We maken samen met onze cliënten en hun familieleden de afweging waar die cliënt prettig kan wonen. Daarvoor hebben we geen standaard recept in huis. Iedere situatie is anders.

In veel gemeenten wordt gebouwd aan woonzorgzones, vaak met welzijnsdiensten in de buurt. In Midden- en West-Brabant weten maatschappelijke organisaties ons steeds beter te vinden; in de regio's 's-Hertogenbosch, Roosendaal en Eindhoven raken wij steeds meer ingebed. Voor heel Brabant zetten we breed in: wonen met zorg is niet enkel bedoeld voor senioren. Ook kinderen, jongeren en volwassenen met een beperking passen in dat profiel.

Amarant biedt graag integrale wijkzorg. Niet iedere organisatie zijn eigen straatje, maar samenwerken in de praktijk van alledag. We werken inmiddels samen met maatschappelijke organisaties zoals de verslavingszorg, GGZ, de politie, huisartsen, het welzijnswerk en de thuiszorg. Dat vraagt behoorlijk wat professionaliteit van onze mensen. We scholen onze medewerkers om verantwoordelijkheid te nemen in die samenwerking en beloftes waar te maken.

Amarant is steeds meer een netwerkorganisatie met de blik naar buiten gericht. Natuurlijk willen we op de allereerste plaats een betrouwbare partner zijn en blijven voor onze cliënten. Medezeggenschap moeten we koesteren en versterken. Ik merk dat er bij cliënten zelf een groeiende belangstelling is voor deelname in cliëntenraden. Dat is belangrijk. Medezeggenschap houdt ons scherp.

*Ad Vermeulen,  
districtsmanager Breda – Roosendaal*



## Steeds opnieuw terugkomen

In onze maatschappij vragen we steeds meer vaardigheden van mensen. Kun je niet koken?

Geen probleem, je kunt in onze samenleving overal eten. Maar kun je sociaal niet mee, dan heb je een probleem. Ook hulp vragen is in onze maatschappij niet gemakkelijk. Ons team ambulante dienstverlening treft steeds vaker mensen met een verstandelijke beperking die aan het *overleven* zijn. Vanwege hun beperking hebben zij problemen op meerdere leefgebieden. Denk aan werken, relaties, zelfverzorging, financiën enzovoort. We begeleiden en trainen onze cliënten en daarbij gaan we zorgvuldig te werk. Cliënten die het niet redden, laten we niet aan hun lot over. Het is belangrijk om te onderkennen dat niet iedereen mee kan doen en dat niet alle vormen van zorg aan huis geboden kunnen worden. Sommige cliënten hebben bescherming nodig en er zijn ook cliënten die beslotenheid nodig hebben. Bescherming kunnen we bieden op de beschutte woonlocaties van Amarant (centra voor specialistische zorg). Mensen met een verstandelijke beperking die echt alle steun weigeren, begeleiden we desnoeds "onder de brug". Dat heet bemoeizorg. Onze begeleiders blijven terugkomen, ook als ze weggestuurd worden.

*Anita Paulissen,  
clustermanager ambulante dienstverlening Tilburg*

## DE KOERS VAN AMARANT

- Wij begeleiden onze cliënten op basis van een heldere diagnose en zorgvraagbepaling. Individuele afspraken leggen wij vast in één persoonlijk plan. We werken niet meer met verschillende deelplannen.
- Het persoonlijk plan van iedere cliënt nemen wij op in een elektronisch cliëntendossier. Daartoe bevoegde begeleiders en vakspecialisten hebben snel toegang tot alle noodzakelijke gegevens. Registratie van gegevens (verantwoording) wordt gemakkelijker.
- Onze medewerkers kiezen voor resultaatgerichte aanpak die is gebaseerd op de "vaste route" van: indicatiestelling en beschikbaar budget per cliënt, zorgverleningsovereenkomst en persoonlijk plan, zorg en behandeling, evaluatie en evt. bijstelling van het plan.
- Wij trainen onze managers in ondernemerschap, oplossingsgericht werken en sturen op resultaten.



## Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen

Onze samenleving vraagt om transparantie. De burger, en dus ook onze cliënt, wil zelf kunnen beoordelen hoe wij werken en op welke manier we plannen in de praktijk realiseren. Amarant wil graag duidelijk zijn: we maken niet enkel plannen met elkaar, maar we stellen ook haalbare doelen. Samen met onze medewerkers en onze cliënten spreken we af welke resultaten we willen boeken en op welke termijn. Die afspraken mogen gecheckt worden en we zullen en willen leren als uitkomsten anders zijn dan is afgesproken.

## Sturen op meetbare resultaten

Amarant ontwikkelt zich van een 'activiteiten gestuurde organisatie' naar een resultaatgerichte organisatie. In het kader van Integraal Management werken onze managers met heldere afspraken over doelstellingen en te bereiken resultaten. Op de verschillende niveaus neemt ieder daarin zijn eigen verantwoordelijkheid, volgens de afgesproken regels en binnen de grenzen van budget en beschikbare capaciteit. Zo kunnen we samen onze strategische beleidsplannen realiseren.

## Persoonlijk plan en methodisch werken

We investeren in een goede uitvoering van het persoonlijk plan van onze cliënten. Methodisch werken en doelgericht rapporteren zijn daarbij aandachtspunten. Maar er is meer nodig. In competentiegerichte scholing en training hebben we aandacht voor een goede werkhouding van onze medewerkers. Onze cliënten hebben de regie over hun eigen leven, maar zij hebben daarbij wel begeleiding en ondersteuning nodig. Daarin nemen we onze professionele verantwoordelijkheid.

Respectvolle bejegening in het contact met de cliënt staat daarbij centraal. In het kader van ons kwaliteitsbeleid zullen er met regelmaat cliënttevredenheidsonderzoeken plaatsvinden. Hieruit zal blijken hoe cliënten onze dienstverlening beoordelen en welke verbeteracties nodig zijn.

## Durven sturen

Ik sta volledig achter ons doelgroepenbeleid. Voor de verschillende doelgroepen kunnen we onze kennis en expertise versterken en verdiepen. Natuurlijk is het voor de districtsmanagers de kunst om dit in ons eigen district handen en voeten te geven. Dat betekent onder meer heldere doelen stellen en resultaten meten. Met andere woorden: durven sturen. Minstens zo belangrijk is het investeren in de verbindingen met elkaar: zowel met de andere districten als de ondersteunende diensten. Resultaatgericht werken betekent immers ook samenwerken. Bijvoorbeeld: in ons district brengen we de woonwensen van een groepje cliënten in kaart. De afdeling Vastgoed gaat daar vervolgens mee aan de slag. Gezamenlijk trekken we op in het realiseren van een woonproject. Binnen de beschikbare budgetten en afgestemd op de zorgbehoeften van de cliënten.

In onze ambulante dienstverlening hebben we al goede ervaring opgedaan met strikt budgetgericht werken op basis van de indicatie van die cliënt. Ook de communicatielijnen zijn duidelijk: de persoonlijk begeleider is voor de cliënt het eerste aanspreekpunt en daarna komt de clustermanager. Deze manier van werken gaan we ook duidelijker inzetten bij cliënten die we van oudsher 'intramuraal' noemen (wonen met 24-uurs zorg).

Resultaatgericht werken kan voor mij niet zonder medezeggenschap van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Ik wil openstaan voor wensen, vragen en kritiek van onze cliëntenraden. Laten we ieder vanuit onze eigen rol dingen bespreekbaar maken en vooral de dialoog zoeken.

*Roos van de Ven,  
districtsmanager Tilburg Zuid*



## Haalbare plannen in de praktijk

Vanuit de afdeling Vastgoed sluiten we aan op de ontwikkelingen in de zorg. De districten van Amarant zijn opdrachtgever. Maar Vastgoed heeft ook een eigen verantwoordelijkheid. We hebben ons ontwikkeld van een beheerder van woningen tot een expert op het terrein van wonen met zorg. Daar komen tal van aspecten bij kijken; denk aan veiligheid en toegankelijkheid van woningen, levensloopbestendig bouwen, zoeken naar geschikte locaties voor wonen en/of werken en zoeken naar een passende balans tussen individuele privacy en gezamenlijkheid. Dit alles heeft Vastgoed inmiddels goed in de vingers en steeds meer worden we een erkende gesprekspartner voor gemeenten, projectontwikkelaars en woningcorporaties. Dat is positief. Juist ook vanuit Vastgoed kan de maatschappelijke verbinding gelegd worden. Vastgoed ontwikkelt projecten waar cliënten van Amarant wonen, maar ook geïntegreerde projecten voor diverse doelgroepen zoals starters, senioren of studenten. Vastgoed is partner in de ontwikkeling van wijkcentra waar zowel het reguliere kinderdagverblijf als het kinderdagcentrum van Amarant een plek krijgen. Vastgoed ontwikkelt ook huisvesting op maat voor mensen met een beperking met gedragsproblemen en/of autisme, zowel op de centrumlocaties als op locaties die in het buitengebied liggen. We kijken breed en we zijn ondernemend. Bij de ontwikkeling van woonzorgzones zien we niet enkel de senioren als doelgroep. In het belang van veel jonge cliënten van Amarant gaan we ook praten bij studentenhuysvesters. Waarom niet? Tegelijkertijd zijn we realist; we hechten aan plannen die in de praktijk haalbaar en uitvoerbaar zijn.

*Jan Graven,  
directeur Vastgoed Groep*

## DE KOERS VAN AMARANT

- Wij bieden een breed en herkenbaar pakket van diensten: ambulante zorg thuis, tal van combinaties van wonen met zorg in de wijk, maar óók wonen zonder zorg, intensieve behandeling en/of beschermd wonen op een centrumlocatie. Daarbij bieden wij verschillende vormen van dagbesteding en begeleiding bij werk.
- Wij werken niet met de verzamelterm verstandelijk gehandicaptenzorg. Wij onderscheiden vijf verschillende doelgroepen. Daarmee doen wij meer recht aan de individuele zorgvraag van onze cliënten.
- Onze medewerkers in de districten zijn sterk lokaal en regionaal gericht. Wij zijn zichtbaar in buurt, wijk, dorp en stad in Brabant.
- In het belang van onze cliënten zoeken wij aansluiting bij lokale en regionale netwerken. Bijvoorbeeld voor de doelgroepen Kind en Jeugd of Ouderen. Waar dat nodig is ontwikkelen wij specialistisch aanbod op provinciaal niveau.
- Amarant is ondernemend in heel Brabant. De zorgvraag in Brabant is leidend bij eventuele groei van onze organisatie. Waar nodig werken wij samen met andere zorgaanbieders.



### Onderscheiden en positioneren

De cliënt kiest. Aan ons de taak om onszelf herkenbaar te onderscheiden en te positioneren. Als we dat doen, zijn we immers gemakkelijker te vinden voor mogelijke cliënten én voor lokale en regionale samenwerkingspartners. Positioneren betekent: duidelijk maken wáár je staat. Maar ook: vertellen waarvóór je staat. Amarant kiest positie. Dat doen we vanuit onze missie: bijzonder, heel gewoon en dichtbij.

### Toegankelijk, herkenbaar, beschikbaar

Niet alleen Amarant, maar alle zorgaanbieders zullen zich de komende jaren nadrukkelijker profileren op de 'zorgmarkt'. Natuurlijk is het van belang om onderscheidend te zijn met een optimale prijs-kwaliteitverhouding van onze diensten. Maar er is meer. Amarant wil ook onderscheidend zijn in toegankelijkheid, herkenbaarheid, beschikbaarheid en bereikbaarheid. In iedere gezondheidsregio (de regionale indeling die het zorgkantoor hanteert) streven we naar een kwalitatief goed zorgpalet, passende dagbesteding in de buurt en specifieke/specialistische zorg bij de hand.

### Naar de cliënt toe

Via steunpunten en samenwerkingsverbanden in buurten en wijken in Brabant werkt Amarant aan herkenbaarheid. Ondernemend betekent voor ons: de buurten en wijken in, inventariseren waar er vragen zijn en hoe we die kunnen oppakken. Waar nodig in samenwerking met anderen. In de regio's Zuidoost- en Noordoost-Brabant en de regio Roosendaal zullen we beter zichtbaar worden.

Op de eerste plaats via zorgsteunpunten, kleinschalige woonzorgarrangementen en ambulante dienstverlening.

### Eén sector werk en dagbesteding

Ruim 2500 cliënten komen vijf dagen per week naar dagbesteding of werkplek. Om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van al die mensen, is er één Amarantbrede sector dagbesteding. Binnen de vastgestelde kaders van kwaliteit begeleiden we cliënten naar passend werk en ondersteunen we hen in zinvolle dagbesteding. Het doelgroepenbeleid van Amarant is zeker relevant voor de sector dagbesteding. Voor alle doelgroepen willen we een passend aanbod ontwikkelen. Daar zijn we al een tijd mee bezig; in die zin is het doelgroepenbeleid voor de dagbesteding niet nieuw. Het is een steun in de rug.

## Overdag zinvolle dingen doen

Op basis van het beleid voor de dagbesteding maken we duidelijke keuzes: waar gaan we op inzetten? De ernstig verstandelijk beperkte cliënten hebben inmiddels een volwaardige dagbesteding. De komende periode gaan we een inhoudelijke slag maken: er is veel mogelijk, ook voor deze groep. De vergrijzing onder cliënten veroorzaakt een verschuiving: meer mensen zijn vaker thuis. Ook de oudere mensen met een beperking willen niet achter de geraniums zitten. We werken aan aangename dagbesteding specifiek voor deze groep. Bij Amarant groeit de groep licht verstandelijk beperkte cliënten die vooral behoefte heeft aan een werkplek waar ze met elkaar aan het werk kunnen zijn. Bijvoorbeeld een fietsenmakerij, of de nieuwe digitale werkplaats Ikkies: een project waarin cliënten hun eigen intranet kunnen opbouwen/onderhouden. Dit soort innovaties vinden we belangrijk.

Ook onze jongeren willen internet, een iPod en muziek downloaden. Die ontwikkelingen pikken we op.

Daarnaast zijn er cliënten waarvoor een programma dat bestaat uit dagdelen, te zwaar is. De ervaring leert ons dat zij gebaat zijn bij korte perioden van activiteit, mogelijk in en rondom huis. Binnenkort starten er projecten om ervaring op te doen met andere vormen van dagbesteding.

De Amarantbrede sector dagbesteding bestaat ruim een jaar. In dat jaar hebben we eerst naar onszelf gekeken: wie zijn we en wat bieden we? De komende tijd zullen we meer naar buiten treden. We willen dat mensen binnen Amarant de kracht van ons aanbod zien. Maar ook daarbuiten: ongeveer 30 tot 35 procent van onze cliënten woont niet bij Amarant. Eigenlijk is onze opdracht eenvoudig: regelen dat onze cliënten overdag zinvolle dingen doen. Tegelijkertijd is ons werk nooit af; we blijven ontwikkelen. Als wij in de afgelopen twintig jaar niks hadden veranderd, dan zaten onze cliënten nog steeds macramé hoepels te maken.

*Hans Notenboom,  
manager sector werk en dagbesteding*



## Vraag naar ambulante dienstverlening

De Amarant-slogan 'Bijzonder, heel gewoon en dichtbij' is zeker van toepassing op de ambulante dienstverleningsvormen. Op zich is zorg nodig hebben heel gewoon, elk mens heeft zorg nodig. En elk mens zoekt die zorg in zijn/haar nabijheid. Dichtbij dus. Het is tegenwoordig wel bijzonder dat die zorg ook zo 'dichtbij' te vinden is. De ambulante dienstverlening van Amarant zorgt daarvoor. Hoe? Door heel gewoon te denken en te doen. Bij iedere zorgvraag die wordt gesteld, kijken wij eerst, uiteraard samen met de cliënt, waar zorg gevonden kan worden. Vaak zijn er in buurten, wijken of dorpen allerlei voorzieningen aanwezig. Je moet dat echter wel weten! Wij leggen contacten, zoeken naar samenwerkingsvormen, zoeken naar de beste en meest logische oplossing. Zodat onze cliënt eenvoudige handreikingen krijgt om zijn/haar leven beter te gaan organiseren. Natuurlijk doen wij ook zaken zelf, zeker als de hulpvraag wat specialer wordt. De ambulante dienstverlening heeft competente medewerkers die van vele markten thuis zijn. Daarnaast kunnen ze helder verbindingen leggen tussen de districten onderling en de centra voor specialistische zorg.

Uitgangspunt blijft: zo gewoon mogelijk. Sinds de zomer van 2007 biedt Amarant ook alle vormen van ambulante dienstverlening aan in de regio's Noordoost- en Zuidoost Brabant en de regio Roosendaal. Onze uitgangspunten en werkwijze worden gewaardeerd. Dat blijkt uit de groei aan zorg- en dienstverlening die plaatsvindt in deze nieuwe regio's. Ook onze samenwerkingsgedachte wordt gewaardeerd. Collega-zorgaanbieders en andere maatschappelijke organisaties tonen zich positief over onze entree aldaar.

Ambulante dienstverlening: eigenlijk heel gewoon, soms een beetje bijzonder en altijd in de buurt.

*Gerrit van Oorschot,  
districtsmanager Tilburg - Den Bosch*

## DE KOERS VAN AMARANT

- We werken aan onderbouwde zorg- en begeleidingsprogramma's. Daarbij leggen wij de verbinding tussen praktijk en wetenschap. In contact met de wetenschap kunnen wij onze kennis verdiepen en dat komt zorgvernieuwing ten goede. Natuurlijk leggen wij in wetenschappelijk onderzoek de verbinding met ons doelgroepenbeleid.
- Kwaliteit en innovatie kunnen niet zonder scholing en kennis delen. Dat doen wij in regionale en landelijke netwerken, maar ook in eigen huis in onze Amarant Academie, via onze beleidscommissies en ons intranet.
- Wij werken steeds aan verbetering. Daarvoor gaan we in gesprek met onze cliëntenraden en ondernemingsraad. Wij doen ook mee aan landelijke benchmarks waarin de tevredenheid van cliënten en/of medewerkers onderzocht wordt.
- Externe deskundigen beoordelen objectief onze kwaliteit van dienstverlening. Amarant is HKZ- gecertificeerd en dat betekent dat wij jaarlijks getoetst worden op kwaliteit.



### Kwaliteit en innovatie

De kern van goede kwaliteit vinden wij “de competente en deskundige medewerker” die met de cliënt werkt. Amarant investeert daarom in deskundigheid en gevraagde competenties afgeleid van een van de vijf doelgroepen. In dialoog met de cliënt wordt gewerkt aan het opstellen en uitvoeren van het persoonlijk plan. Dat dit systematisch gebeurt in de cyclus “zorgvraag - indicatie/budget - zorgplan - uitvoering - evaluatie en bijstelling” is een essentieel onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. Amarant zal in de komende jaren het elektronisch cliëntdossier (ECD) invoeren waarmee de werkwijze geborgd wordt. Er wordt gewerkt met duidelijke toetsingskaders (protocollen, specifiek beleid) per doelgroep. De laatste versie van dit specifieke beleid is altijd direct op ons intranet beschikbaar voor iedere medewerker. Voor de veiligheid van cliënten is er specifiek veiligheidsbeleid en introduceren wij een systeem om risico's in de zorg nog beter te beheersen. Wij sturen actief op verbetering van zorg door een goede analyse van incidenten en zorgen voor een klimaat waarin medewerkers zich veilig voelen incidenten te melden. Amarant is HKZ gecertificeerd: zowel in de zorg als voor de ondersteunende processen is het werken met het kwaliteitsmodel voor de zorg geborgd. Extern worden de normen van HKZ getoetst waarna wij, indien nodig het beleid bijstellen.

Wij nemen deel aan de terugkerende benchmark in onze sector. Het regelmatig meten van medewerkers- en cliëntentevredenheid is onderdeel van ons beleid. Met de cliëntenraad en ondernemingsraad worden verbeterdoelen overeengekomen zodat er gewerkt kan worden aan constante verbetering van de organisatie.

### Best practices, ketenzorg en samenwerking

Goede werkzame zorgmethodieken worden per doelgroep ontwikkeld of van buiten de organisatie binnengebracht. “Werkzaam” betekent dat met de in de praktijk getoetste methodieken meetbare doelen worden bereikt. Door de ervaringspraktijk vastgesteld of door middel van (wetenschappelijk) onderzoek. Amarant investeert gericht in de ketenvorming. Voor een goede levensloopbegeleiding vinden wij het belangrijk dat het zorgaanbod voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen goed op elkaar aansluit. Om dit mogelijk te maken, ontwikkelen wij zelf zorgvoorzieningen die in de keten ontbreken. Ook werken wij “niet vrijblijvend” samen met collega zorgaanbieders.

## **Zo zijn er onder meer samenwerkingsverbanden met:**

- het Orthopedagogisch Centrum Brabant (OCB). Gezamenlijk investeren wij in een naadloze aansluiting. OCB behandelt licht verstandelijk beperkte jongeren met gedragsproblemen en Amarant verzorgt vaak de vervolgvoorziening als terug naar huis niet mogelijk is.
- Dr. Leo Kannerhuis. In 2007 is Amarant gestart met het Leo Kannerhuis Brabant. Daarmee komt deze "best practice" voor behandeling van mensen met autisme naar Brabant. Amarant verzorgt in een aantal gevallen ook de vervolgzorgvraag.  
Voor de komende jaren staat de uitbreiding met deeltijdbehandeling en kliniek met behandelplaatsen in Tilburg (30) en Eindhoven (24) gepland. In Eindhoven wordt samengewerkt met St. Marie.
- GGZ Breburg. In 2008 hebben Amarant en GGZ Breburg samen een toelating verkregen voor een Multi Functioneel Centrum (MFC). Dit MFC richt zich op de behandeling van jong volwassenen met een triple problematiek: een verstandelijke beperking, psychiatrische en verslavingsproblemen. De eerste activiteiten starten in 2009 en de verwachting is dat het MFC in 2012 zijn deuren opent met een capaciteit van 40 plaatsen.

## **Andere innovaties zijn bijvoorbeeld:**

- een specifiek veiligheidsbeleid voor ernstig verstandelijk gehandicapte cliënten met slikproblemen en het baden van deze cliënten.
- een breed aanbod van dagbestedings- en werkplekken voor mensen met een beperking.
- een intranet voor en door cliënten. Van productie bedrijf tot gebruik van intranet op woonlocaties in de wijk.
- het opbouwen van netwerk- en steunstructuren voor cliënten in wijken en buurten.
- wetenschappelijk onderzoek naar de begeleiding- en zorgmethodiek voor ouderen met een verstandelijke beperking.
- een begeleidings/zorgmethodiek voor vrouwen met een verstandelijke beperking met een normaal begaafd kind.



## **Kennis vasthouden en delen**

Bij Amarant zit veel kennis tussen de oren. Het is nodig om methoden en begeleidingstrajecten systematisch te beschrijven en gezamenlijk vast te stellen. Er moeten standaarden ontwikkeld worden en trajecten moeten worden beoordeeld op effectiviteit. Amarant zet hier stevig op in. We zetten een kennisbank op, leggen verbindingen met externe kennisbanken en netwerken en zullen het delen én borgen van kennis binnen Amarant steeds stimuleren en bewaken. Voor bepaalde doelgroepen gaan we programma's of zorgketens ontwikkelen. We maken een programma als behandeling en begeleiding inhoudelijk ingewikkeld zijn en moeilijk te organiseren per district. Momenteel ontwikkelen we programma's kind & jeugd, autisme en een programma licht verstandelijk beperkt met ernstige gedragsproblemen. We kiezen hiervoor omdat veel cliënten met deze problemen zich bij ons melden. Daarbij zullen we zeker de samenwerking opzoeken met andere maatschappelijke organisaties zoals GGZ, verslavingszorg, het Kenniscentrum Autisme Nederland, het Leo Kannerhuis en anderen.

*Ivo Vugs en Egbert Peeters,  
stafafdeling kennis beleid en kwaliteit*

## **Een lerende organisatie**

Interne en externe scholing van medewerkers heeft bij Amarant al vele jaren de aandacht. Het doelgroepenbeleid van Amarant vraagt om een meer gerichte scholing van medewerkers. Dit is een van de redenen waarom wij de Amarant Academie oprichten. Wij volgen daarin meerdere sporen. De Amarant Academie biedt medewerkers de gelegenheid om algemene kennis en vaardigheden op te frissen en aan te vullen. Zo blijft iedereen op de hoogte van de nieuwe inzichten en manieren van werken. Dit zal de kwaliteit van onze dienstverlening ten goede komen. Daarnaast ontwikkelt de Amarant Academie vijf doelgroepgerichte leergangen. Via deze leergangen kunnen medewerkers specifieke en specialistische kennis en vaardigheden ontwikkelen. Kies je voor een leergang dan bouw je gericht deskundigheid op, bijvoorbeeld op het gebied van autisme. In eerste instantie gaan wij de doelgroepgerichte leergangen opzetten in eigen huis. Praktijkgericht leren is daarbij een sleutelwoord. Maar het is best mogelijk dat de Amarant Academie op termijn ook toegankelijk is voor anderen.

*Yvonne Aronson,  
Manager Amarant Academie*

## DE KOERS VAN AMARANT

- Wij investeren in ondersteuning van onze cliënten, zodat zij zo veel mogelijk zelf zitting kunnen nemen in een cliëntenraad. Daarmee sluiten wij aan op de wens van cliënten zelf.
- Wij nodigen cliënten en hun vertegenwoordigers uit om gebruik te maken van hun medezeggenschap, bij de invulling en uitvoering van het persoonlijk plan, maar ook bij het reilen en zeilen in een (woon)voorziening, de gang van zaken in het district of de gehele bedrijfsvoering van de organisatie Amarant.
- Onze medewerkers nodigen wij uit om hun stem te laten horen bij de ontwikkeling van hun eigen portfolio/loopbaanplan, op districtsniveau in een deelondernemingsraad en op centraal niveau in de centrale ondernemingsraad.



### Medezeggenschap

Medezeggenschap van cliënten, hun familieleden of vertegenwoordigers, en van medewerkers komt de kwaliteit van ons werk ten goede.

Bij Amarant hebben we geïnvesteerd in een duidelijke structuur van medezeggenschap.

De medezeggenschap van medewerkers is georganiseerd in een centrale ondernemingsraad en een deelraad voor elk district. De zeggenschap van cliënten en cliëntvertegenwoordigers is verankerd op vier niveaus: cliënt, voorziening, district en gehele organisatie Amarant.

### De centrale cliëntenraad

De leden van de centrale cliëntenraad (CCR) hebben met de Raad van Bestuur van Amarant gesproken over het strategisch beleidsplan. Het plan is in concept ook besproken in de districtscliëntenraden en dit heeft veel reacties opgeleverd. De leden van de betrokken raden waren verheugd over het feit dat het plan aan hen werd voorgelegd. Het is een volgende stap op weg naar een volwassen medezeggenschap binnen Amarant.

### De ondernemingsraad

In het eerste jaar van de beleidsperiode van dit strategisch plan heeft de ondernemingsraad van Amarant een ingrijpende wijziging ondergaan.

De algemene ondernemingsraad is van 19 naar 11 leden gegaan. De 'overgebleven formatie' van 8 leden is naar de districten gegaan. Dit betekent een versterking van de medezeggenschap op districtsniveau en dat is positief; er is een meer directe verbinding met de praktijk.

Op centraal niveau moeten de verhoudingen zich opnieuw zetten. De centrale ondernemingsraad heeft zich intensief gebogen over het strategisch beleidsplan. De raad beschouwt het plan als een kader en heeft een positief advies uitgebracht. De uitwerking in de praktijk volgt de OR graag zorgvuldig. Daarover zijn duidelijke afspraken gemaakt met de Raad van Bestuur.



## Belang van persoonlijk plan

De centrale cliëntenraad (CCR) heeft positief geadviseerd over het strategisch beleidsplan. De raad heeft daarbij wel enkele kanttekeningen gemaakt. Zo benadrukt de CCR het belang van het persoonlijk plan en het werken met het persoonlijk plan. Daarin kan nog veel verbeterd worden.

Ook hoopt de CCR dat Amarant zijn kwaliteit van dienstverlening regelmatig laat toetsen. Niet alleen via landelijke benchmarks (tevredenheidsonderzoeken), maar ook via kleinere praktijkgerichte onderzoeken, mogelijk in samenwerking met de cliëntenraden.

Verder vindt de centrale cliëntenraad het doelgroepenbeleid van Amarant een goede zaak; zo kan immers gericht zorg geboden worden. Daarbij wil de CCR wél vasthouden aan de brede omschrijving 'mensen met een verstandelijke beperking' als doelgroep voor heel Amarant. Dit voorkomt misverstanden en onduidelijkheid. En in het kader van het doelgroepenbeleid is het aan Amarant om zorgvuldig te kijken naar de samenstelling van woonzorggroepen en –clusters. Niet alle doelgroepen passen bij elkaar.

De centrale cliëntenraad vraagt aandacht voor de soms zware taak van medewerkers. De CCR hoopt dat scholing en training in de Amarant Academie zorgvuldig en evenwichtig worden aangeboden, in aansluiting op het doelgroepenbeleid.

Tot slot geeft de CCR aan dat eventuele groei van de organisatie Amarant niet ten koste mag gaan van de kwaliteit van dienstverlening.

*Toon van Mierlo en Hubert de Veer,  
voorzitter en secretaris centrale cliëntenraad*



## Medezeggenschap volgt de zeggenschap

Medezeggenschap volgt de zeggenschap. Deze rol neemt de ondernemingsraad (OR) van Amarant zeer serieus. De OR hoort te weten wat er speelt, in het belang van de meer dan 3500 medewerkers die we vertegenwoordigen. De Raad van Bestuur heeft besloten tot brede publicatie van het strategisch beleidsplan. Voor de OR is het essentieel dat alle medewerkers, in ieder geval in grote lijnen, weten in welk beleidskader eventuele veranderingen plaatsvinden. Er blijft altijd een spanningsveld tussen praktijk en beleid, maar het vertrouwen tussen werkvloer en directie valt of staat met het goed informeren van elkaar. Bij het invoeren van een doelgroepenbeleid zal veel geïnvesteerd moeten worden in gerichte informatie en communicatie. Voor begeleiders zal immers duidelijk moeten zijn hoe de overleg- en besluitvormingslijnen straks lopen. In de Amarant Academie wordt gewerkt aan een breed scholingsaanbod, zodat medewerkers meer loopbaanmogelijkheden krijgen. Vanuit de ondernemingsraad zullen we de introductie en de werkzaamheden van de Academie zorgvuldig volgen. Natuurlijk, goed kan altijd beter en een leven lang leren geldt ook bij Amarant. Maar het mag niet zo zijn dat een aantal medewerkers zich straks niet meer goed genoeg voelt. De Raad van Bestuur legt -in het kader van alle ontwikkelingen- veel zaken ter advies of instemming voor aan de OR. Bij die ontwikkelingen horen goed werkgeverschap en een stevige bewaking van de basisactiviteiten van iedere medewerker. Ontwikkelingen moeten in de praktijk ook te realiseren zijn, met voldoende tijd en faciliteiten voor medewerkers. Alle medewerkers van Amarant zijn immers gemotiveerd om goed werk te leveren. Als ondernemingsraad willen we dat ook vasthouden.

*Ineke van Witsen en Piet Theeuwes,  
voorzitter en secretaris ondernemingsraad*

## DE KOERS VAN AMARANT

- Service begint met een helder en toegankelijk aanbod van wat wij kunnen bieden aan diensten en ondersteuning. Wij investeren in een goede informatieverstrekking aan (mogelijke) cliënten en aan elkaar.
- Wij zorgen voor een duidelijke organisatie van onze dienstverlening. Het elektronisch cliëntendossier is hierbij een belangrijk hulpmiddel.
- Wij scholen onze medewerkers in een servicegerichte en actieve houding naar cliënten. Wij komen op eigen initiatief in actie als de cliënt een vraag of een probleem heeft.
- Onze medewerkers in de zorgondersteunende en facilitaire diensten hebben óók een servicegerichte houding. Zij bieden optimale service aan de collega's die de directe zorg verlenen. Dit komt de kwaliteit van dienstverlening aan onze cliënten ten goede.



### Service en ondersteuning

Goede service verlenen begint bij een heldere presentatie van onze organisatie en de diensten die we aanbieden. Vervolgens is het zaak om goed te luisteren naar de vraag van onze cliënten en aansluitend te komen met een passend antwoord. Uiteraard houden we ons daarbij aan de gemaakte afspraken en reageren we correct op eventuele klachten of aanvullende vragen. Alle medewerkers van Amarant willen op deze manier service verlenen, aan de cliënt, maar ook aan elkaar.

### Servicecontracten

De ondersteunende diensten van Amarant zijn onder meer georganiseerd in de Servicegroep. Die bestaat uit de afdelingen management control, financiële administratie, Amarant Academie/opleidingen, de bedrijfsgezondheidsdienst, ICT, cliëntenservice en Amarant Select (werving en selectie personeel). Daarnaast kent Amarant de afdeling communicatie en PR, de afdeling P. & O, georganiseerd in een tweetal steunpunten, de afdeling Kennis, Beleid en Kwaliteit en de Vastgoed Groep met de afdelingen vastgoed en facilitaire zaken.

Centraal voor deze afdelingen staat de vraag: hoe kunnen we onze collega's in de directe zorg (districten, clusters en sector dagbesteding) het beste van dienst zijn?

De Vastgoed Groep en de Servicegroep gaan werken met een productenportfolio en servicecontracten. Met het portfolio wordt voor iedereen duidelijk welke producten en diensten geleverd kunnen worden. In een te sluiten servicecontract ligt vast welke diensten geleverd worden tegen welke vergoeding. Dit bevordert de klantgerichtheid van de medewerkers van de ondersteunende diensten. En omdat de afspraken helder zijn, weten we onderling ook beter waar we elkaar op kunnen aanspreken (wederzijdse verantwoordelijkheid).



## Klantgericht werken met hoofdletters

Klantgericht werken staat bij onze Servicegroep met hoofdletters geschreven. Een goed ondersteunend apparaat levert Amarant tijd en geld op in de directe zorg. We hebben de ambitie om onze overhead (geld dat we bij Amarant in onze organisatie en bedrijfsvoering moeten steken) lager te houden dan het landelijk gemiddelde in de zorg. Daarvoor moeten we efficiënt werken, met deskundige medewerkers, maar ook met intranet en het nieuw in te voeren elektronisch cliëntdossier. Bij effectief gebruik van digitale middelen besparen we geld.

Vanuit onze Servicegroep ondersteunen we het wijkgericht werken. Onze zorgbemiddelaars, opleidingsfunctionarissen en districtscontrollers zijn ieder aan een district verbonden.

Zo kunnen we snel schakelen en direct inspelen op specifieke omstandigheden en vragen in een district. Ook dat is klantgericht werken.

Vanuit de Servicegroep bieden we niet alleen ondersteuning, we anticiperen ook op ontwikkelingen. Kijk bijvoorbeeld naar onze activiteiten in de nieuwe werkgebieden Zuidoost- en Noordoost-Brabant: de marktverkenner en zorgbemiddelaars gaan op pad en brengen vragen in kaart, de betrokken districtscontroller maakt een financieel plaatje van een nieuw project en aansluitend gaan we met het zorgkantoor in gesprek voor de financiële middelen. Daarna starten we vanuit Amarant Select de werving en selectie op van nieuwe medewerkers. En wordt er een nieuw steunpunt geopend, dan zorgen we voor de ict-aansluitingen en apparatuur. Alle medewerkers bij de Servicegroep voelen een sterke verbondenheid met Amarant. We hebben niet alleen vakkennis, maar we zijn ook steeds beter in staat om de goede connectie te maken met de collega's in de zorg. In samenwerking met het districtsmanagement leveren we kwaliteit.

*Jos van Mulken,  
manager Servicegroep Amarant*

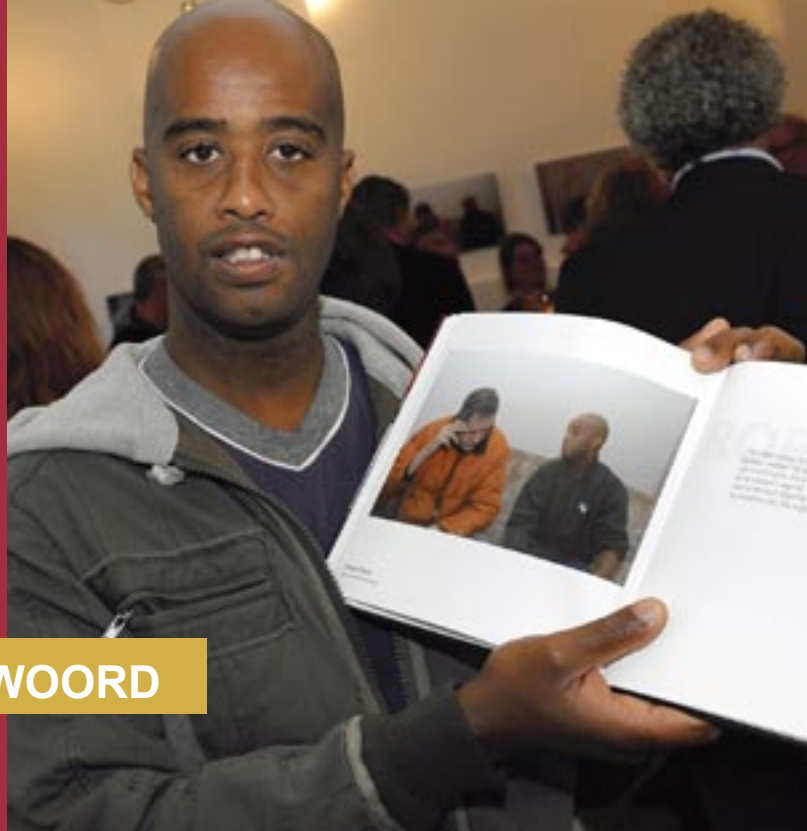


## Goede service begint bij transparantie

Zeker de generatie van jongere ouders en cliëntvertegenwoordigers wenst een helder verhaal: wat heeft Amarant te bieden en wat niet? Goede service begint bij transparantie. Dat is mijn ervaring. Transparantie is overigens niet alleen nuttig voor onze cliënten. Het is ook essentieel voor medewerkers. Iedere medewerker bij Amarant wil een toegevoegde waarde hebben. Het is fijn als de door jou verleende service opgemerkt wordt en als resultaten zichtbaar zijn. Dat geeft voldoening. De scholingsprogramma's van Amarant Academie sluiten hierbij aan. Die zijn erop gericht om talenten van medewerkers te versterken. Het doelgroepenbeleid van Amarant maakt dat je verschillende 'specialisaties' kunt kiezen en dit heeft een positief effect: als medewerker kun je doen waar je goed in bent. Belangrijk onderdeel van onze servicegerichte aanpak is het elektronisch cliëntdossier dat we gaan invoeren. Het elektronisch dossier is straks helpdesk en houvast in één. Als het dossier goed onderhouden wordt, dan is van dag tot dag zichtbaar wat er gebeurt aan begeleiding en/of behandeling en door wie. Het 'systeem zelf' houdt bij of begeleiding en behandeling aansluiten op de afspraken van het persoonlijk plan en op de indicatiestelling. De verantwoordelijke medewerker kan nagaan of een herindicatie noodzakelijk is. In die zin is het elektronisch cliëntdossier méér dan een administratief instrument. Alle betrokken medewerkers en de cliënt hebben zicht op wat er gebeurt en het elektronisch dossier 'denkt mee' volgens de vaste stappen van ons werkproces. Dit alles maakt een heldere verantwoording mogelijk, naar collega's en naar het zorgkantoor. Maar vooral naar de cliënt en zijn vertegenwoordigers.

*Hanneke Houtzagers,  
districtsmanager Rijsbergen en omstreken*

## ZORGKANTOOR AAN HET WOORD



### **Kwantiteit en kwaliteit**

Het Zorgkantoor financiert de zorg, maar is ook betrokken bij inhoudelijke ontwikkelingen. Als er wachtlijsten ontstaan voor bepaalde vormen van zorg, gaan wij met de zorgaanbieders in gesprek. In Brabant is er grote behoefte aan begeleiding van mensen met autisme en aan ketenzorg (behandeling, vervolgbehandeling, wonen met zorg) voor licht verstandelijk beperkte mensen, al dan niet met gedragsproblemen.

Veel van deze - vaak jonge - mensen hebben langdurig begeleiding en behandeling nodig. Het realiseren van ketenzorg voor deze groep is echt een speerpunt voor het Zorgkantoor.

### **HKZ-certificaat**

Het Zorgkantoor kijkt niet alleen naar kwantiteit, maar ook naar de kwaliteit van zorg in Brabant. Het hebben en houden van een kwaliteitskeurmerk, zoals het HKZ-certificaat, is voor het Zorgkantoor een vereiste. Amarant voldoet daaraan.

### **Cliënttevredenheid**

Maar wij toetsen breder. Cliënttevredenheid is belangrijk en wij betrekken dit in ons inkoopbeleid. De komende periode gaan wij contacten met cliëntenraden, onder meer bij Amarant, intensiveren.

### **Samenwerking met maatschappelijke partners**

Wij zien dat steeds meer zorgaanbieders samenwerking opzoeken met maatschappelijke partners. Amarant werkt bijvoorbeeld samen met GGZ, de verslavingszorg en met diverse gemeenten in het kader van de Wmo.

Dat is positief. De samenwerking is immers in het belang van de mensen met een verstandelijke beperking in Brabant die zorg nodig hebben.

*Gertjan van Broekhoven,  
Zorgkantoor Midden-Brabant*





## Adressen districten/afdelingen

### District Breda - Roosendaal

Princentuin 2  
4813 CZ Breda  
076 529 61 61

### District Rijsbergen e.o.

Leijakkerplein 4  
4891 NS Rijsbergen  
076 596 75 00

### District Breda - Oost e.o.

Thoorneweg 2  
4854 EH Bavel  
076 578 93 00

### District Daniël de Brouwerpark

Bredaseweg 570  
5046 NB Tilburg  
013 464 53 33

### District Tilburg Zuid

Van Limburg Stirumlaan 4-d  
5037 SK Tilburg  
013 466 65 75

### District Tilburg - Den Bosch

De Schans 123  
5011 EN Tilburg  
013 458 23 52

### District 't Hooge Veer

Bredaseweg 375  
5037 LD Tilburg  
013 465 22 22

### District Hilvarenbeek - Eindhoven

Gelderstraat 10  
5081 AC Hilvarenbeek  
013 458 27 77

### Sector dagbesteding

**Midden-Brabant**  
Bredaseweg 375  
5037 LD Tilburg  
013 465 22 22

### Vastgoed Groep

La Vista Duna  
Ketelhavenstraat 83  
5045 NG Tilburg  
013 516 70 20

### Raad van Bestuur, Bestuursbureau, Servicegroep OR

Bredaseweg 570  
5036 NB Tilburg  
013 464 53 33

### Sector dagbesteding West-Brabant

Leijakkerplein 4  
4891 NS Rijsbergen  
075 596 75 00

### Clïëntenservice

Van Limburg Stirumlaan 4-f  
5037 SK Tilburg  
013 465 21 50



## COLOFON

Fotografie:	Stef Mennens, Drieluik, <i>Kaatsheuvel</i> Erald van der Aa Fotografie, <i>Breda</i> Miriam Kierkels, communicatie en PR, Amarant
Idee foto tulpen:	Rob van Uden, marktontwikkelaar, Amarant
Ontwerp/opmaak:	Wilma Graven, communicatieadviseur, Communicatie en PR, Amarant
Teksten:	Ilse van Dongen, Van Ganzewinkel Van Dongen Communicatie, <i>Udenhout</i>
Eindredactie:	Raad van Bestuur, Ilse van Dongen en Wilma Graven
Drukwerk:	Drukkerij Groels, <i>Tilburg</i>
Oplage:	8500 stuks
Redactieadres:	Wilma Graven, Bredaseweg 570, 5036 NB Tilburg, tel.: 013 4645230 e-mail: <a href="mailto:pr@amarant.nl">pr@amarant.nl</a>

Wilt u meer informatie over de dienstverlening van Amarant? Of bent u geïnteresseerd in het werkaanbod van Amarant? Breng dan een bezoek aan onze website of bel het centrale telefoonnummer:

**[www.amarant.nl](http://www.amarant.nl)**  
**telefoon 0900 8066**

Onze telefonistes helpen u graag verder.



in dienst van mensen met een beperking