

de plus van surplus

Een verhaal over meerwaarde



surplus



welzijn | zorg | kinderopvang | comfort

onze focus

Dichtbij
Kleinschalig om
de klanten



Surplus focust zich op twee ketens

ganiseren



Surplus is een regionale stichting voor welzijn, zorg, kinderopvang, comfort en wonen met dochterstichtingen in West- en Midden-Brabant. Tot Surplus behoren de volgende stichtingen:

- **SURPLUS ZORG:** verpleeghuizen en zorgcentra in de gemeenten Breda en Moerdijk (voorheen Circonflex);
- **SURPLUS DE MARKENLANDEN:** thuiszorg in de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert;
- **ZORGKRUISPUNT DE WERVE:** verzorgingshuis in Breda;
- **SURPLUS WELZIJN:** fusie tussen de voormalige welzijnsstichtingen Vertizontaal, Merites, De Markenlanden Welzijn, Stichting Welzijn Etten-Leur, Blitz en Plusbus Halderberge. Surplus Welzijn biedt sociaal-cultureel werk, maatschappelijk werk, opbouwwerk, ouderenwerk en bevordert participatie en leefbaarheid in de gemeenten Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout en Zundert;
- **SURPLUS KINDEROPVANG:** opvang voor kinderen in negen kinderdagverblijven en locaties voor buitenschoolse opvang in de gemeenten Breda, Etten-Leur, Halderberge en Steenbergen én opvang via het gastouderbureau;
- **SURPLUS COMFORT:** Vredenbergh, zorg en wonen (zorgappartementen en servicewoningen) en diverse comfort- en gemaksdiensten;
- **SURPLUS HOLDING:** diverse bv's waarin Surplus participeert, waaronder Nuevo bv (schoonmaak, vastgoed en thuiszorg) en de Zorgverlener bv (thuiszorg in Midden-Brabant).

Surplus focust zich op twee ketens: een keten welzijn, zorg en wonen en een keten jeugd. De keten welzijn, zorg en wonen bestaat uit arrangementen voor mensen die welzijn en/of zorg nodig hebben, zowel thuis als intramuraal. De keten jeugd omvat dienstverleningsarrangementen voor kinderen, jongeren en hun familie. Dankzij de krachtenbundeling van Surplus kunnen wij welzijn, zorg, kinderopvang, comfort en wonen kleinschalig organiseren. Dichtbij de klanten, want zij blijven de maatstaf voor alle activiteiten die wij organiseren. Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is daarbij richtinggevend.

De kernen waarin Surplus actief is per 1 januari 2009

Verzorgingshuizen

- Fendertshof, Fijnaart
- Mauritsshof, Klundert
- De Ganshoek, Lage Zwaluwe
- Antonius Abt, Terheijden
- Huize Zevenbergen, De Westhoek, Zevenbergen
- St. Martinus, Zevenbergschen Hoek

- Zorgkruispunt de Werve, Breda
- Vredenbergh zorg en wonen, Breda

Verpleeghuizen

- Fendertshof, Fijnaart
- Antonius Abt, Terheijden
- Sancta Maria, Zevenbergen

Steunpunten en pluspunten

- De Donk, Zevenbergen
- In de Veste, Willemstad
- 't Vlietje, Moerdijk
- Etten-Leur
- Hoeven
- Oud-Gastel

Thuiszorg

- Breda
- Etten-Leur
- Dinteloord
- Fijnaart
- Goirle
- Hoeven
- Hooge / Lage Zwaluwe
- Klundert
- Loon op Zand
- Moerdijk
- Oudenbosch
- Rijsbergen
- Terheijden / Wagenberg
- Tilburg
- Oisterwijk
- Willemstad
- Zevenbergen
- Zevenbergschen Hoek
- Zundert

Welzijn

- Breda
- Drimmelen
- Etten-Leur
- Fijnaart
- Hoeven
- Klundert
- Lage Zwaluwe
- Made
- Moerdijk
- Oosterhout
- Oudenbosch
- Oud-Gastel
- Rijsbergen
- Standdaarbuiten
- Terheijden
- Willemstad
- Zevenbergen
- Zevenbergschen Hoek
- Zundert

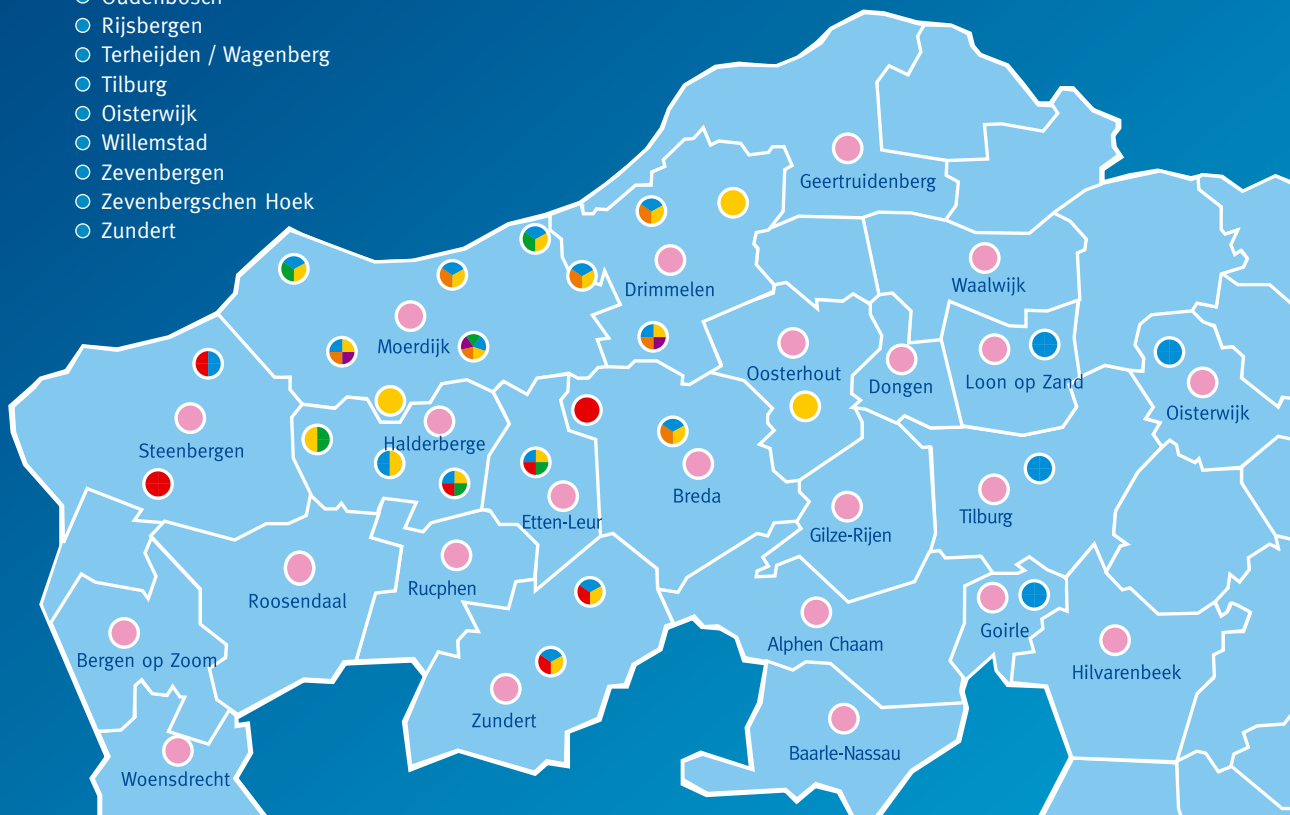
Hulp bij het huishouden

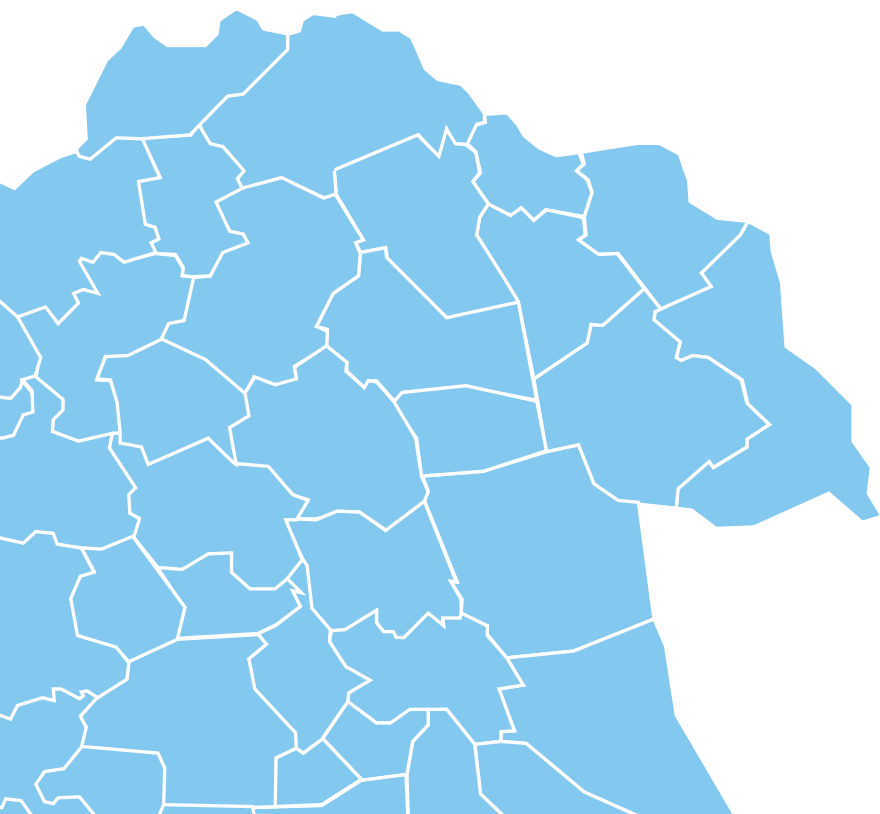
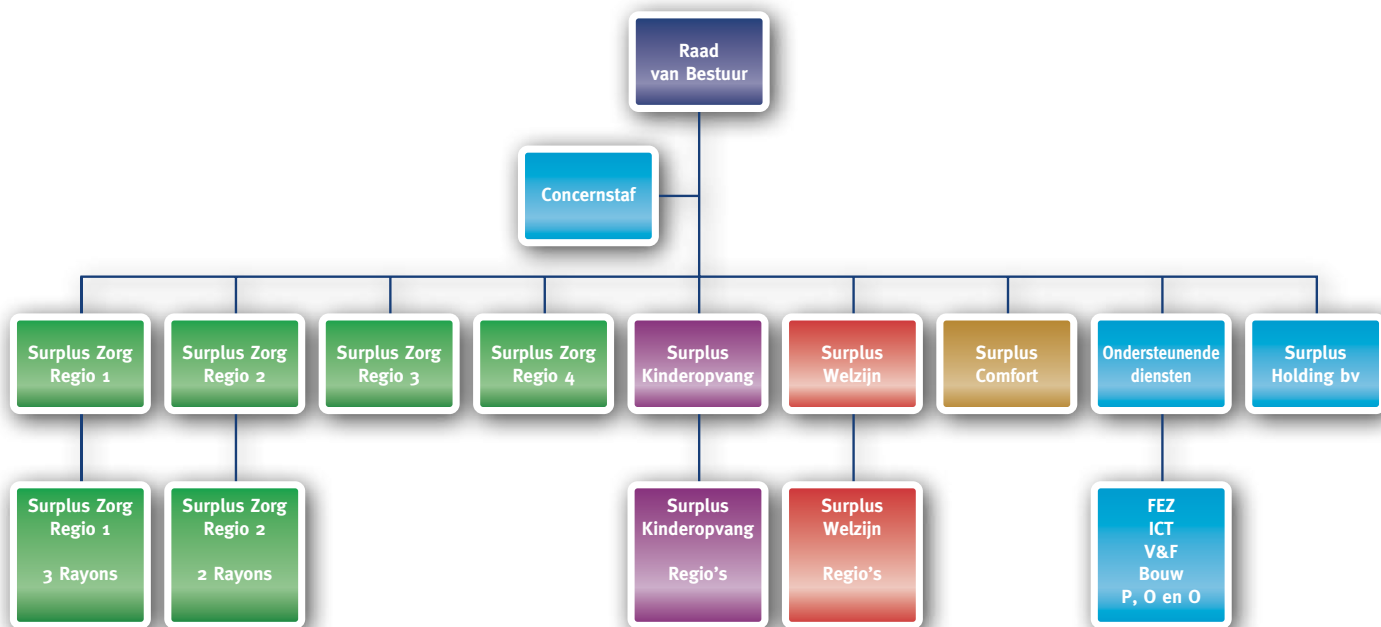
- Alphen-Chaam
- Baarle-Nassau
- Bergen op Zoom
- Breda
- Dongen
- Drimmelen
- Etten-Leur
- Geertruidenberg
- Gilze-Rijen
- Goirle
- Halderberge
- Hilvarenbeek
- Loon op Zand
- Moerdijk
- Oisterwijk
- Oosterhout

- Rosendaal
- Rucphen
- Steenberg
- Tilburg
- Waalwijk
- Woensdrecht
- Zundert

Kinderopvang

- Dinteloord
- Etten-Leur
- Hoeven
- Prinsenbeek
- Rijsbergen
- Steenberg
- Zundert





onze visie

verwachtingen
Wij faciliteren om
overtreffen

Wij willen de
verwachtingen
van onze klanten
overtreffen

ontmoeting



SURPLUS STAAT VOOR MEERWAARDE. VOOR EXTRA. WIJ WILLEN DE VERWACHTINGEN VAN ONZE KLANTEN OVERTREFFEN. DOOR AFSTEMMING EN INTEGRATIE VAN ONZE DIENSTVERLENING OP HET BREDE TERREIN VAN WELZIJN, ZORG, KINDEROPVANG, COMFORT EN WONEN. DOOR DESKUNDIGHEID VAN MEDEWERKERS. DOOR SAMENWERKING MET BELANGRIJKE RELATIES. DICHTBIJ, PERSOONLIJK, ACTIEF. SURPLUS STAAT DAARNAAST VOOR INNOVATIE IN DIENSTVERLENING, FOCUS OP KWALITEIT, PERSOONLIJKE AANDACHT VOOR KLANTEN EN OPRECHTE BETROKKENHEID VAN MEDEWERKERS. MET ÉÉN DOEL: MEER DAN TEVREDEN KLANTEN. DIE ACTIEF ZIJN. DAAROP BASEREN WIJ ONZE AMBITIES. ALTIJD.

De meerwaarde van Surplus zit in ons complete aanbod onder één paraplu. Dat maakt ons onvergelijkbaar in Brabant. Niet alle onderdelen zijn uniek, maar ze versterken elkaar. Ze laten ons verbindingen realiseren. Tussen klanten. Tussen bewoners en hun omgeving. Tussen burgers en gemeenten. Daarbij focussen wij op ontmoeting en ontspanning, participatie en integratie, leefbaarheid en veiligheid.

ÉÉN SURPLUS Surplus richt zich op jong en oud. Op mensen in elke levensfase. Wij benaderen onze klanten vanuit één visie, zodat ze ons echt beleven als één organisatie. Als Surplus. Onze medewerkers leren van elkaar. Mede dankzij het delen van kennis kunnen wij verbeteren en verder integreren. Door samen te werken, door klanten te wijzen op én te geleiden naar andere diensten van Surplus, door samen nieuwe diensten te ontwikkelen. Daarmee creëren wij meerwaarde voor klanten, maar ook voor de organisatie, voor de divisies, voor medewerkers en voor relaties.

SAMENSPEL IN ONTMOETING Binnen Surplus bestaan uitgelezen kansen voor brede samenwerking. Voor synergie tussen divisies. Tussen wonen en zorg, welzijn en zorg, welzijn en kinderopvang, comfort en zorg. Wij prikkelen klanten te blijven doen waarin ze goed zijn. Wij faciliteren ontmoeting. Wij halen jongeren, volwassenen én ouderen uit hun isolement. De divisie welzijn zorgt voor die ontmoeting. In samenspel met zorg bewaakt ze dat aandacht voor klanten verder gaat dan goede zorg alleen. Met de andere divisies organiseert ze gerichte activiteiten, zoals verwendagen, maatjesprojecten, ontmoetingen tussen jongeren en ouderen.



KIJKEN IN ELKAARS KEUKEN Ook kinderopvang en welzijn werken intensief samen. Denk maar aan de krachtenbundeling van buitenschoolse opvang en jongerenwerk, de opvoedingsondersteuning voor ouders of de oprichting van brede scholen. Medewerkers zijn onderling betrokken, ze benaderen elkaar actief. Juist in een tijd waarin de overheid ons steeds meer afrekent op doelmatigheid, is het nodig in elkaars keuken te kijken. Om van elkaar te leren en elkaars klanten te leren kennen. Om ketens te organiseren, bijvoorbeeld tussen thuiszorg, verpleegzorg en maatschappelijk werk. Tussen kinder-, jeugd- en jongerenwerk. Die mogelijkheden gaan wij nog meer benutten.



BREDE SERVICEFORMULES Wij ontwikkelen samen met onze medewerkers brede serviceformules. Daarmee bewijzen wij onze meerwaarde in de dagelijkse praktijk. Divisies, afdelingen en medewerkers kijken niet alleen naar hun eigen dienstverleningsaanbod, maar vooral ook naar wat Surplus nog meer kan betekenen voor klanten. Een voorbeeld. Thuiszorgmedewerkers komen vaak voor één handeling bij een klant, zoals persoonlijke verzorging. Voor andere diensten, onder meer op het gebied van huisvesting of welzijn, heeft een klant meestal een andere contactpersoon. Wellicht kunnen wij teams zo inrichten dat slechts één medewerker bij de klant hoeft te komen. Daarnaast bouwen wij het klantservicebureau voor Surplus verder uit, zodat wij onze diensten nóg toegankelijker maken voor klanten.

Een ander voorbeeld. Surplus-locaties liggen altijd centraal in een stad, dorp of wijk. Wij kunnen klanten en relaties op die locaties letterlijk de ruimte geven. Door plaatselijke vrijwilligersorganisaties bij ons in huis te laten komen. De kaart- of biljartclub. Een jongerenorganisatie. Of de scouting. Dan vormt Surplus een vanzelfsprekend onderdeel van de vertrouwde omgeving. Dat is drempelverlagend voor klanten en houdt ons in contact met de lokale samenleving. Een win-winsituatie.

Surplus wil mensen van dienst zijn door hen in staat te stellen, vanuit een systeembenadering, zo veel mogelijk de regie te behouden over hun leven. Belangrijke randvoorwaarden hierbij zijn maatschappelijke participatie en zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Om dit te realiseren, hanteert Surplus een integrale benadering van dienstverlening in ketens.

onze ziel

Met hoofd
Kansen zien, stappen zetten,
en handen,
hart en ziel

Op zo'n zestig
locaties staan
wij midden in de
samenleving

innoveren



ONZE SERVICEFORMULES STAAN OP EEN PRACHTIGE MANIER SYMBOOL VOOR DE ORGANISATIE DIE SURPLUS WIL ZIJN. EÉN ORGANISATIE IN WELZIJN, ZORG, KINDEROPVANG, COMFORT EN WONEN. MET DICHTBIJ, PERSOONLIJK EN ACTIEF ALS DÉ KERNBEGRIPPEN. ZE VORMEN ONZE ZIEL. ZIJN DE 'PLUS' VAN SURPLUS. DE MEERWAARDE VAN ONZE ORGANISATIE. HOE BEWIJZEN WIJ DIE KERNBEGRIPPEN IN DE PRAKTIJK?

DICHTBIJ Dichtbij staat voor lokaal verankerd. Surplus is overal in het werkgebied aanwezig. In de gemeenten Etten-Leur, Bergen op Zoom, Roosendaal, Moerdijk, Steenbergen, Breda, Zundert, Halderberge, Drimmelen, Oosterhout, Woensdrecht, Rucphen, Geertruidenberg, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Tilburg. In talrijke dorpen. Op zo'n zestig locaties staan wij midden in de samenleving en zijn wij ingebed in de sociale infrastructuur. Wij leggen verbindingen tussen klanten en hun sociale omgeving. Wij zitten om de hoek met steun- en pluspunten, verzorgings- en verpleeghuizen, ontmoetingsplaatsen, kinderdagverblijven en jongerencentra. Wij kennen wethouders, verwijzers, ouderenorganisaties en andere samenwerkingspartners. Wij zijn een bekend gezicht in lokale netwerken. Onze mensen denken actief mee en reageren snel op klantvragen. Dat is onze kracht.

Onze medewerkers zijn binnen handbereik. Ze fungeren als 2.600 ambassadeurs die klanten op weg helpen. Ze spelen snel in op de persoonlijke situatie van klanten en ze zijn betrokken. Surplus kent en begrijpt de couleur locale van het werkgebied. Zo maken wij 'dichtbij' waar en zorgen wij ervoor dat klanten makkelijk contact krijgen met Surplus. Dat ze zich thuisvoelen.

Onze lokale verankering geldt ook voor de medewerkers. Veel mensen wonen in de plaats waar ze werken. Ze zijn het visitekaartje van Surplus in hun gemeente. Ze kennen het sociale netwerk, ze voelen hun leefomgeving, ze staan er midden in. Dat geeft onze medewerkers iets eigens. Maakt ze bijzonder. En dat zie je terug in onze dienstverlening, want die is juist daardoor dichtbij en persoonlijk.

PERSOONLIJK Het kernbegrip persoonlijk is nauw verweven met dichtbij. Surplus bestaat uit kleinschalige locaties waar iedereen elkaar kent. Daardoor hebben klanten en medewerkers vaak een persoonlijke band. Wij vergroten de zelfredzaamheid van mensen en houden ze betrokken bij hun sociale omgeving. Wij laten jongeren jong zijn en kinderen kind.



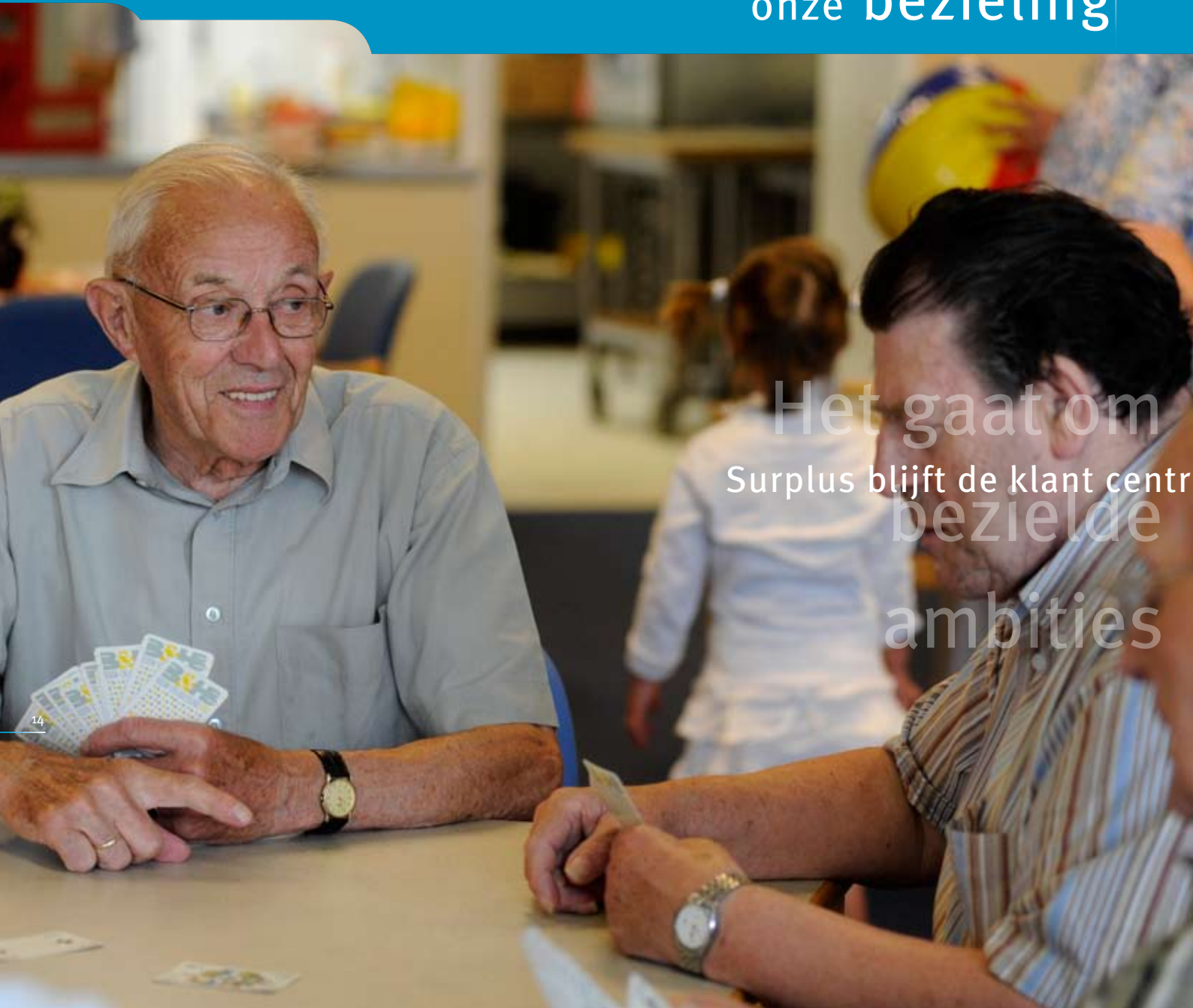


Wij stemmen de dienstverlening natuurlijk af op onze klanten, ook al moeten wij soms zakelijk zijn. Toch zijn klanten geen nummer. Integendeel! Persoonlijk staat bij Surplus voor vertrouwd, menswaardig en laagdrempelig. Medewerkers begrijpen de klant en leven mee met zijn omstandigheden. Echt persoonlijk zijn, betekent rekening houden met individuele klantwensen. Tijd nemen voor persoonlijke aandacht en niet alleen voor de juiste zorg, goede kinderopvang, fijn wonen of het gewenste comfort. Een kopje koffie drinken, een wandeling maken, samen een spelletje doen, even praten. Dat betekent veel voor klanten. Persoonlijk zijn, betekent ook dat er altijd ruimte is voor de mens achter onze medewerkers. Zij zijn de bron van ons succes. Hét visitekaartje. Zij staan voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Zij zetten zich in voor het wel en wee van onze klanten. Met hoofd en handen, hart en ziel. Daartegenover staan een plezierige werkomgeving, persoonlijke coaching en volop mogelijkheden voor eigen ontwikkeling. Zo krijgen medewerkers alle vrijheid nieuwe diensten en producten te ontwikkelen. Persoonlijke invulling te geven aan hun innovatiekracht.

ACTIEF Wij doen er alles aan om onze klanten te stimuleren actief te blijven. Om ze eigen verantwoordelijkheid te laten nemen en houden. Bij kinderopvang is actief bezig zijn logisch, want wij geven kinderen alle ruimte zichzelf te ontplooiën. Hun talenten te ontwikkelen. Bij welzijn is het prioriteit nummer 1, bijvoorbeeld doordat wij mensen ondersteunen zich verantwoordelijk te voelen voor hun eigen situatie en voor de leefbaarheid in hun buurt. Bij zorg motiveren wij klanten in verpleeg- en verzorgingshuizen om deel te blijven nemen aan activiteiten. Ze ondernemen dingen samen en worden daardoor minder afhankelijk. Wij zien dat ook terug in het ouderenwerk van welzijn. In de pluspunten en activiteitencentra ondernemen klanten talrijke activiteiten op eigen initiatief. Dat is bijzonder.

Actief zijn, staat ook voor kansen zien, stappen zetten, innoveren. Surplus signaleert zaken in de samenleving en baseert daarop de dienstverlening. Wij staan op de kaart, omdat wij denken in mogelijkheden en inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Omdat wij weten wat er in onze omgeving speelt. Omdat wij persoonlijke relaties hebben met belangrijke partners en samen ideeën ontwikkelen. Wij zijn ondernemend, verfrissend, enthousiast. En dat blijft zo. Wij bedenken voortdurend nieuwe dienstverleningsconcepten. Veel van die ideeën komen recht uit de organisatie. Daarom willen wij ook medewerkers met ondernemingszin. Die initiatieven nemen. Actief zijn in het verenigingsleven. Zich inleven in de persoonlijke situatie van klanten en daarop anticiperen.

onze **bezieling**



Het gaat om
Surplus blijft de klant centr
bezielde
ambities

Wij willen
optimaal
profiteren van
onze kracht

aal stellen



DICHTBIJ, PERSOONLIJK EN ACTIEF. WIJ MAKEN DEZE KERNBEGRIPPEN STEEDS MEER WAAR. TOCH BLIJVEN ER ALTIJD AMBITIES. ZO ZIT DE SURPLUS-GEDACHTE - ÉÉN ORGANISATIE IN WELZIJN, ZORG, KINDEROPVANG, COMFORT EN WONEN - NOG NIET BIJ IEDEREEN TUSSEN DE OREN. WIJ LEVEN HEM NIET ELKE DAG. DAT MOET ANDERS. WIJ WILLEN OPTIMAAL PROFITEREN VAN ONZE KRACHT. VAN ONS COMPLETE DIENSTEN- EN PRODUCTENPAKKET. VAN HET FEIT DAT WIJ VEEL MENSEN PERSOONLIJK KENNEN. VAN DE VELE SAMENWERKINGSMOGELIJKHEDEN.

Eén toegankelijke organisatie met een dienstverleningsaanbod dat naadloos is afgestemd op de lokale behoefte. Een organisatie die altijd bereikbaar is voor klanten. Dat is ons streven. Daarmee zijn wij volop bezig. Surplus blijft de klant centraal stellen. Van kleine kinderen tot dementerende ouderen. Met een integrale benadering in ketens. In een eenduidig werkgebied, met een accent op West-Brabant. Wij kiezen bewust voor kleinschaligheid, want wij willen een sterke, betrouwbare klantenpartner zijn. Wij willen verantwoord doorgroeien, zodat wij financieel gezond en kwalitatief sterk blijven én ruimte bieden aan innovatiekracht en kennismanagement. In ons expertisecentrum bieden wij bijvoorbeeld ruimte aan wetenschappelijk onderzoek voor verdere verbetering van de verpleeghuiszorg. Daarbij zoeken wij naar samenwerking met universiteiten en gaan wij eigen initiatief niet uit de weg.

Wij behouden onze couleur locale, blijven sterk verankerd in de steden en dorpen. Wij leven er. Toch herkent nog niet iedereen ons als Surplus. Wij moeten actief inspelen op vragen van klanten en partners. Klantgedreven zijn. Meedenken. Maatwerk bieden. Persoonlijk zijn. Tegelijkertijd moeten wij voor onze medewerkers herkenbaar blijven.

Surplus moet zich meer profileren met wat de organisatie in huis heeft. Bij klanten, maar ook bij medewerkers en vrijwilligers. Veel mensen weten niet precies hoe ons dienstverleningsaanbod eruitziet. Welk totaalpakket wij bieden. Daarin kunnen wij veel van elkaar leren.

Zakelijke ambities. Ze zijn er nu, ze zullen er altijd zijn. Toch draait het niet alleen om het realiseren van die ambities. Het gaat vooral om de bezieling. Om bezielde ambities. Om betrokken en enthousiast nieuwe uitdagingen aan te gaan. Dat bepaalt ons toekomstige succes. Dat bepaalt de ‘plus’ van Surplus.

Surplus

Kasteelweg 4
4761 BN Zevenbergen

T 0168 35 05 00
F 0168 35 05 55
E info@surplusgroep.nl

Kijk ook op

www.surplusgroep.nl

Coördinatie mw. drs. E. de Schrijver, Surplus
Tekst & advies Bex*communicatie, Eindhoven
Ontwerp ConceptiQ, Valkenswaard
Opmaak Bex*communicatie, Eindhoven
Fotografie Rob Stork, Eindhoven
Druk Drukkerij Valkenstadt, Valkenswaard

