

DE plus

van

surplus

## **BESTE LEZER,**

In 12 mijlpalen willen we u een indruk geven van 2009. Een jaar met hoogtepunten, maar ook dieptepunten. Over de hele linie heeft Surplus prima gepresteerd. De 'plus' van Surplus wordt op steeds meer fronten zichtbaar. Met combinaties van wonen, welzijn, zorg, comfort en kinderopvang kunnen we meerwaarde bieden aan onze cliënten. De vraag naar onze dienstverlening is in 2009 sterk gegroeid, met name binnen welzijn en kinderopvang. Onze intramurale zorginstellingen zijn volop aan het (ver)bouwen om tegemoet te komen aan de woonwensen van ouderen. Veel energie is in 2009 uitgegaan naar de toekomst van de thuiszorg en met name het product hulp bij het huishouden. De Wmo-aanbestedingen hebben ons voor ingrijpende keuzes gesteld. Grote offers werden gevraagd van onze medewerkers. Des te trotser zijn we op het lage ziekteverzuim, de positieve kwaliteitsscores en de hoge klanttevredenheid. De 'plus' van Surplus? Dat zijn zonder twijfel onze medewerkers en vrijwilligers!

Bakir Awad en Anton van Mansum, Raad van Bestuur Surplus

## WAT WIJ DOEN

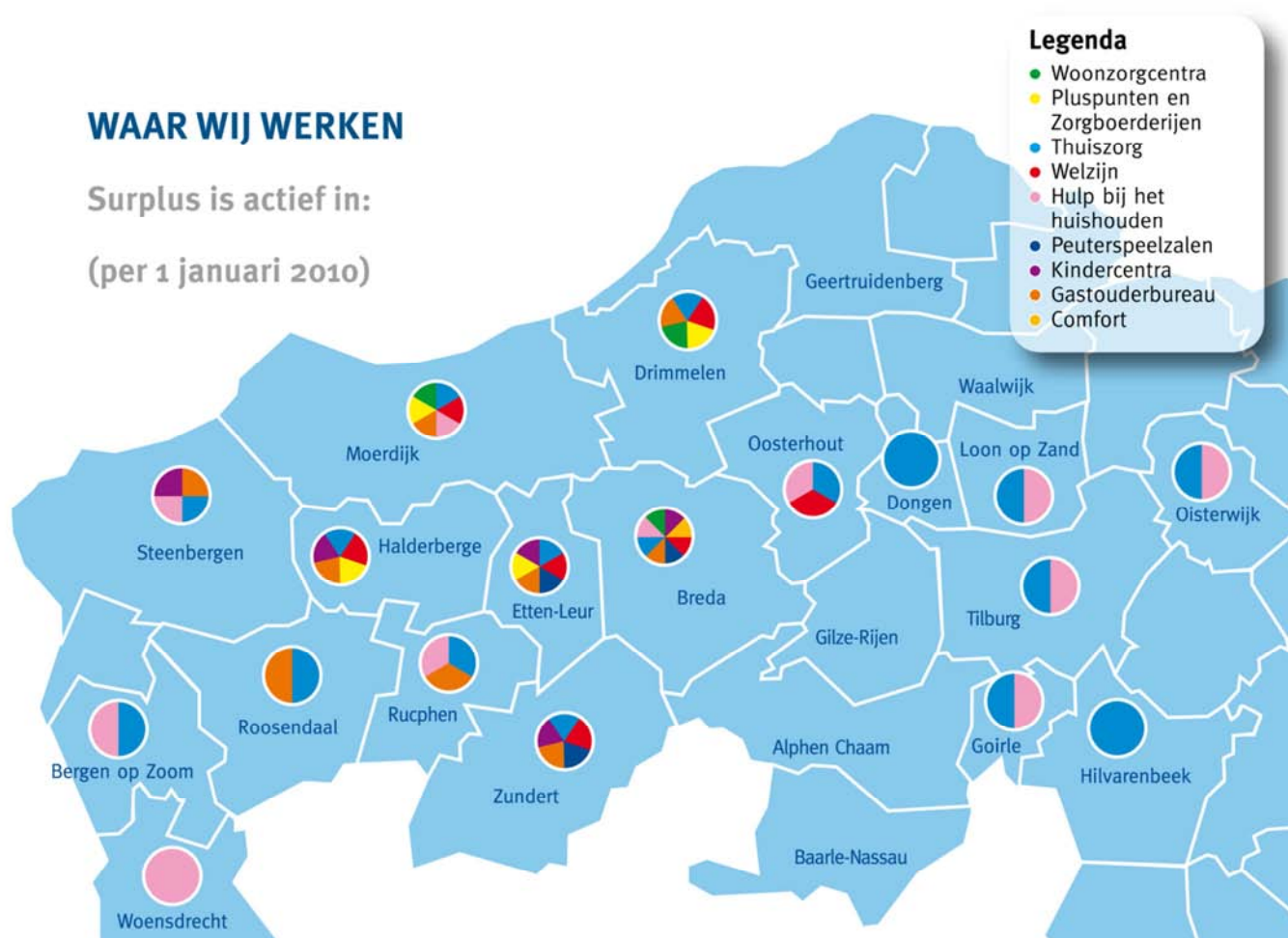
Surplus biedt ondersteuning op het gebied van welzijn, zorg, wonen, comfort en kinderopvang. Juist die breedte is onze kracht. Onder Surplus valt een groot aantal dochterstichtingen en ons aanbod groeit nog steeds. Zo kunnen we steeds beter voldoen aan de wensen van onze klanten. Bij Surplus werken meer dan 2.800 medewerkers en 1.500 vrijwilligers. We zijn actief voor bijna één miljoen inwoners in West- en Midden-Brabant.

Surplus kiest er bewust voor om dichtbij de klant te staan. Dat doen we door lokaal gevestigd te zijn, door medewerkers aan te nemen uit de lokale gemeenschap en door aan te sluiten bij lokale netwerken. Iedere locatie mag een eigen invulling geven aan de 'lokale kleur'. Dit zorgt voor herkenbaarheid, vertrouwdheid en persoonlijk contact. Tegelijkertijd profiteert iedere locatie ook van de schaalvoordelen van Surplus. Door de omvang van Surplus is er meer variatie mogelijk in het aanbod en meer ruimte om te vernieuwen. Daardoor kunnen we flexibel inspelen op wensen van de klant.

## WAAR WIJ WERKEN

Surplus is actief in:

(per 1 januari 2010)



## DE 'PLUS' VAN SURPLUS

Surplus is er voor mensen. In iedere fase van hun leven. Dichtbij, persoonlijk, actief. Dat is de 'plus' van Surplus. Een compleet aanbod onder één paraplu.

Wie bij Surplus aanklopt, mag rekenen op een arrangement op maat. Organisaties binnen Surplus werken samen om die arrangementen te kunnen aanbieden, uitgaande van wat de klant wil. Surplus biedt twee typen arrangementen:

1. Arrangementen voor mensen die welzijn en/of zorg nodig hebben. Zowel thuis als in een instelling. Onze speciale aandacht gaat uit naar de kwetsbaren in de samenleving. We werken vraaggericht. Ook streven we ernaar dat mensen de regie over hun eigen leven blijven voeren. Kernbegrippen zijn participatie, ontmoeting, zelfredzaamheid, leefbaarheid en veiligheid.
2. Arrangementen voor kinderen, jongeren en hun familie. We bieden kinderopvang en voorschoolse educatie, ondersteunen ouders bij de opvoeding en bieden hulp bij problemen. Ons doel is dat kinderen opgroeien tot evenwichtige volwassenen en dat ouders zich gesteund voelen bij het combineren van werk en zorgtaken.

# leefbaar



**Linda Deckers, opbouwwerker:**

“Samen je straatje opknappen, is zinvol en gezellig. Buren komen dichtter tot elkaar. Vooroordelen verdwijnen. Die vreemde kruidentuin van je Indiase buurman bekijk je met andere ogen als je z'n paprika's hebt geproefd.”

**1. Keurige voortuinen. Goed verlichte achterpaden.** Stevige schuttingen. Twee Etten-Leurse woonwijken zijn in 2009 aanzienlijk opgeknapt. Initiatiefnemers zijn woonstichting WEL, de gemeente en Surplus Welzijn. Samen met de buurtbewoners is hard gewerkt aan het verbeteren van de leefomgeving. Tijdens een doedag hielpen buurtbewoners elkaar om de oude tuinen leeg te

halen. De gemeente bracht nieuwe verlichting en bestrating aan in de achterpaden. Het hoogtepunt was de voortuinenwedstrijd. Een speciale prijs ging naar twee burens die een gezamenlijke tuin hadden ingericht. Omdat de ene buur langdurig ziek is, houdt de buurvrouw met 'groene vingers' de tuin bij. Iets voor elkaar overhebben, dat maakt de buurt leefbaar.

# thuis



**Bianca Maliepaard, activiteitenbegeleidster:**  
“Cliënten kunnen hier zichzelf zijn. Doen wat ze vroeger graag deden. Niets is te gek. De één wil wekelijks naar NAC, de ander gaat liever bowl maken. Dat regelen we dan.”

**2. Wonen net als thuis.** Bewoners en medewerkers die samen een huishouden runnen. Kleine, knusse huiskamers. Personeel zonder witte jassen. Een verenigingsleven dat tegemoetkomt aan de behoeften van bewoners. Dat is hoe Surplus Zorg het kleinschalig wonen wil invullen. Kleinschalig wonen is een woonconcept voor mensen met dementie. Het vernieuw-

de Antonius Abt in Terheijden werkt al op deze manier. Binnen Sancta Maria en Huize Zevenbergen wordt er volop mee geoefend, vooruitlopend op de nieuwbouw. Hoewel een nieuwe benadering altijd even wennen is, zijn de reacties van cliënten, familie en medewerkers voornamelijk positief.

# scoren



**Ramon (12):** “Op mijn vorige bso was niet veel te doen voor oudere kinderen zoals ik. Bij de sport-bso wel. Waveboarden, skaten, tennis, atletiek. Ook doen we vaak een clinic. Jammer dat ik eraf moet na de zomer. Dan ga ik naar de brugklas.”

**3.** Surplus Kinderopvang is in september 2009 gestart met een sport-bso. Kinderen van 7 tot en met 12 jaar kunnen hier terecht, na school en in de vakanties. De animo is groot. Ook ouders zijn er blij mee: hun kinderen bewegen méér en gesleep naar sportclubjes is overbodig. De sport-bso is ondergebracht in een nieuw pand in Etten-Leur, in samenwerking met atletiek-

vereniging Achilles. Beneden is een lounge ruimte ingericht, terwijl de bovenverdieping bestaat uit een modern uitgeruste gymzaal. De pedagogisch medewerkers bieden elke dag minstens 2 sportactiviteiten aan, zoals voetbal, atletiek, judo, dans, aerobics of hockey. Beweegspecialisten verzorgen speciale clinics.

# baken



**Mevrouw Huijzen, mantelzorgster:** “Op zijn 58ste is het begonnen. Mijn man vergat dingen, begreep steeds minder. Je komt in een isolement, ook als partner. Mensen snappen het niet. De dementieconsulent kwam als geroepen. Hij was mijn baken en uitlaatklep.”

4. Steeds meer mantelzorgers roepen de hulp in van de dementieconsulent van Surplus. Hij is een steun en toeverlaat voor mensen die met dementie te maken krijgen. Hij geeft uitleg over de ziekte, bevordert dat er een goede diagnose wordt gesteld en maakt mensen wegwijs in de wereld van regels en voorzieningen. De dementieconsulent zet zich in om de oudere met

dementie zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Tegelijkertijd probeert hij overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen. In 2009 begeleidde de dementieconsulent 82 cliënten en hun familie. Dankzij innovatiemiddelen van de provincie mag de dementieconsulent tot 2012 zijn werk blijven doen.

# buitengewoon



**Mevrouw Van Dongen, bewoonster Vredenbergh:**  
"Hoe het me hier bevalt? Buitengewoon! Een ruim appartement met alle moderne snuffjes. 's Middags heerlijk dineren in het restaurant. Aan alles doe ik mee. Lezing, orkest of biljart, ik wil niets missen."

5. Medio 2009 nam Surplus Comfort de eerste huurappartementen van Serviceresidentie Vredenbergh in gebruik. Vredenbergh is gelegen in hartje Breda en richt zich op het hogere segment. Het gebouw bestaat uit 102 appartementen, waaronder 54 serviceappartementen voor zelfstandig wonende ouderen en 48 zorgappartementen voor ouderen die zorg nodig hebben.

Alle appartementen zijn ruim en luxe ingericht en voorzien van de nieuwste technologie. Ook beschikt Vredenbergh over een eigen keuken, à la carte-restaurant, kapsalon, winkel, vergaderfaciliteiten, fitnessruimte, sauna en cliëntservicepunt. Surplus Comfort gaat in de toekomst nog meer luxe woonvormen en gemaksdiensten voor ouderen ontwikkelen.

# relax



**Mark van den Born, jongerenwerker:**

“Om half drie 's middags gaat Tune Inn open, maar vaak staan jongeren al om één uur voor de deur. Vanwege het huiskamergevoel, denk ik. Ze kunnen hier relaxen en hun verhaal kwijt.”

**6.** Jongeren centrum Tune Inn in Oudenbosch opende in november 2009 zijn deuren. Twee jongerenwerkers van Surplus Welzijn staan klaar om de jeugd van 12 tot 18 jaar op te vangen. Ze kunnen er muziek maken, computeren, tafelvoetbal spelen, chillen en een glas fris drinken aan de bar. Hopelijk wordt binnenkort de gewenste muziekstudio gerealiseerd, zodat jongeren hun

eigen muzikdemo's kunnen opnemen, van rap tot rock. Om meer meiden te trekken, wordt een speciale meidenmiddag georganiseerd. Ook komt er een kookdag waarbij jongeren koken voor ouderen. Bilal, Mohammed, Khalid en Nizar komen vaak op dinsdag. Ze hebben samen lol bij de soundmixer: “Wij gaan hier graag naartoe. Er zijn wel regels, maar het is ook gezellig.”

# duurzaam



**Ad Reijpert, opzichter bouw Zevenbergen:**  
"Ik ben 62. Dan kun je met de VUT. Maar dit project was te mooi om te laten schieten. Ik ga niet weg voordat de nieuwbouw er staat. Dit nieuwe zorgcentrum is mijn trots."

**7.** Duurzaam bouwen staat bij Surplus hoog in het vaandel. Daarom is een milieuvriendelijk klimaatsysteem (KWO) aangelegd onder de nieuwbouw van het verpleeghuis, de zorgwoningen en de huurappartementen in Zevenbergen. KWO betekent koude- en warmteopslag. Koud water wordt in de winter opgeslagen in de bodem en in de zomer weer opgepompt voor koeling van gebouwen. Omgekeerd wordt

warm water in de zomer opgeslagen en in de winter gebruikt voor verwarming. De bodem fungeert als thermosfles. Er wordt dus vrijwel geen grondwater aan de bodem onttrokken. Het systeem vermindert ook het gebruik van fossiele brandstoffen en de uitstoot van schadelijke stoffen. Het is dus beter voor het milieu.

# dialogoog



**John van Hal, wethouder Rucphen:**

“Wij hebben de Wmo-aanbesteding nu anders aangepakt. Niet: ‘Beste aanbieders, dit is het budget, zoek het maar uit’, maar: ‘Denk met ons mee. Hoe maken we de burgers zelfredzamer?’ Surplus verraste ons met innovatieve ideeën.”

**8.** De gemeente Rucphen heeft Surplus uitgekozen om een totaalpakket te leveren aan voorzieningen, samen met 2 andere aanbieders. Uniek was de wijze van aanbesteden. In een dialoogprocedure mocht Surplus meedenken over het stimuleren van de zelfredzaamheid van inwoners. Surplus werkte een voorstel uit, waarbij welzijns- en vrijwilligerswerk een grote rol spelen. De gedachte

hierachter is dat burgers minder een beroep zullen doen op ‘dure Wmo-voorzieningen’ als er binnen de gemeente voldoende mogelijkheden zijn voor ondersteuning, ontmoeting en ontspanning. Surplus en de andere gekozen aanbieders mogen dit organiseren. Rucphen is de eerste gemeente die de volle kracht van Surplus benut. We hopen dat meer gemeenten dit voorbeeld zullen volgen.

# sociaal

**Liam Buijs, middelbare scholier:**

“Ik ben gewend dat je met werken geld verdient, dus die maatschappelijke stage was wel even wennen. Die doe je namelijk gratis. Maar ik vond 't toch heel leuk. Je kunt echt iets voor andere mensen betekenen.”

**9.** De stagemakelaar van Surplus had een succesvol eerste jaar. Maar liefst 450 middelbare scholieren liepen een maatschappelijke stage. Vooral natuurparken en zorginstellingen waren populair. De stage is bedoeld om de jeugd bewuster te maken van de wereld om hen heen en ze te laten ervaren wat het betekent om vrijwillig iets voor anderen te doen, zonder dat er geld tegenover

staat. De Surplus-stagemakelaar werd ingeschakeld door de gemeente Halderberge en het Markland College. Ze gaf voorlichting op school, regelde stageplaatsen en verzorgde de matching tussen leerling en stagebedrijf. Vanaf schooljaar 2011/2012 is de maatschappelijke stage verplicht voor alle middelbare scholieren in Nederland.

# avontuur

**Marian Oostvogels, manager kinderdagverblijf:**

“Kinderen moeten de ruimte krijgen om te ontdekken. Zand, water en modder. Kruip-tunnels. Verstoppelken. Hoogteverschillen. Regent het? Juist dan gaan we naar buiten, lekker in de plassen stampen. Vies worden mag!”

**10.** Surplus Kinderopvang gaat alle buitenspeelplaatsen van haar kindercentra vervangen door Zweedse Tuinen. In 2009 waren kindercentra in Rijsbergen en Etten-Leur aan de beurt: Bambino, Kakelkeet 2 en de Sjoester. Waterpompen, heuveltjes, een moestuintje, natuurlijke objecten en kruiptunnels zijn aangelegd om de motoriek en de fantasie te prikkelen. Vanaf 2010 krijgen ook de

andere kindercentra van Surplus een Zweedse Tuin. Het concept Zweedse Tuin is opgedaan tijdens een werkbezoek aan Zweden. Daar is de buitenruimte van kinderdagverblijven zó ingericht, dat kinderen naar hartenlust kunnen experimenteren, ontdekken en vies worden.

# taal

**Charissa Kok, vrijwilliger:**

“Iedere dinsdag rond 19 uur is het voorleestijd. Dan bezoek ik een Afghaans gezin met jonge kinderen. Twintig weken lang. Gezellig voorlezen uit een stapel biebboeken. Zo probeer ik mijn leesgekte over te dragen en ze een beetje taalgevoel bij te brengen.”

**11.** In Breda is de VoorleesExpress gestart. Vrijwilligers lezen voor in 32 gezinnen die moeite hebben met de Nederlandse taal. Voor 2010 is het streven om 100 gezinnen te bereiken. Doel van het project is om gezinnen het (voor)leesplezier bij te brengen, culturen met elkaar in contact te brengen en de taalachterstand van jonge kinderen te verkleinen. Ouders en kinderen

hebben het project met enthousiasme ontvangen. De VoorleesExpress is een initiatief van de gemeente Breda en de Bibliotheek Breda. Surplus Welzijn coördineert het project.

# afscheid

**Dymph Smolders, rayonmanager thuiszorg:**

“In 2009 namen we afscheid van een groot aantal klanten, ongeveer 275 thuiszorgmedewerkers en ruim 400 alphahulpen. Jarenlange relaties met medewerkers en klanten zijn hiermee verbroken. We hebben er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat onze medewerkers de zorg aan hun klanten konden voortzetten. Dat loopt nu via andere zorgaanbieders, waaronder T-zorg.”

Heel erg  
bedankt  
voor de  
goede zorg

**12.** De thuiszorg kreeg het zwaar te verduren. In 2009 besloot Surplus te stoppen met het leveren van huishoudelijke hulp in een aantal gemeenten. Surplus vond de tarieven van deze gemeenten te laag in relatie tot de kwaliteitseisen. Gelukkig kan Surplus in een groot aantal andere gemeenten wel hulp bij huishouden blijven bieden. De ambitie is en blijft om lokaal een

breed en samenhangend aanbod te creëren voor inwoners van de gemeenten. Dat is in het belang van de klanten, maar ook in het belang van de werkgelegenheid van medewerkers.