



WELKOM BIJ
Amerpoort

INFORMATIE VOOR FAMILIE EN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS

WELKOM BIJ AMERPOORT

**Welke zorg past bij mijn kind? Hoe vind ik een geschikte woonplek voor mijn zus?
Welke dagbesteding is geschikt? Of: waar moet ik beginnen?**

Het zijn vragen die wij, consulenten van het Klantbureau, regelmatig horen. We helpen u graag bij uw zoektocht naar de juiste zorg of ondersteuning van uw familielid of de persoon die u vertegenwoordigt.

In deze brochure leest u meer over de dienstverlening van Amerpoort, over regelzaken en aanmelding.

Neem na het lezen gerust contact met ons op of neem een kijkje op onze website: www.amerpoort.nl. We helpen u graag verder!

Klantbureau

Telefoon: 035 647 52 52 (werkdagen van 8.30 tot 12.30 uur)

E-mail: klantbureau@amerpoort.nl

Website: www.amerpoort.nl/klantbureau





KLEURRIJKE DIENSTVERLENING

Samenwerken aan een goed leven voor mensen met een verstandelijke beperking. Dat is waar Amerpoort zich voor inzet. U kunt bij ons terecht voor deskundige en betrokken ondersteuning op het gebied van wonen, dagbesteding, vrijetijdsbesteding, begeleiding thuis, diagnostiek en behandeling. Onze diensten zijn kleurrijk en gevarieerd, geen mens is immers gelijk.

Wonen op een plek waar je je thuis voelt

Welke woonvorm past het beste? De één heeft baat bij een woning in beschut gebied, de ander bij een rijtjes-huis in een woonwijk. Weer een ander heeft genoeg aan ambulante begeleiding thuis. Er zijn cliënten die willen leren omgaan met geld, anderen zoeken juist ondersteuning bij de opvoeding van hun kinderen.

Wij beschikken over een groot aantal woningen op beschutte terreinen en in woonwijken. Ook bieden wij mensen begeleiding naar zelfstandig wonen. Sommige voorzieningen hebben hun eigen levensbeschouwelijke kleur. Zo zijn er locaties die werken vanuit het antroposofisch mensbeeld. We starten bij uw vraag en kijken samen naar een passende vorm van wonen of begeleiding thuis. Een vorm die zoveel mogelijk aansluit bij de levensfase en de persoonlijke ontwikkeling.

Dagbesteding en werk

Op het gebied van dagbesteding en werk is er veel te kiezen. Op welke manier dan ook, we gaan samen op zoek naar passende dagbesteding of werk.

Van kunstatelier tot houtbewerking, van bediening tot groenvoorziening, er is veel variatie aan arbeidsmatig, ambachtelijk of artistiek werk. Ook hebben we een breed aanbod van belevingsgerichte activiteiten met aandacht voor ontspanning, ontwikkeling en het opdoen van ervaringen in een plezierige, veilige omgeving.

Wie wil kan daarnaast praktische scholing volgen, arbeids-training doen of stage lopen. Zo kunnen ze ontdekken waar ze goed in zijn en zich ontwikkelen op een manier die aansluit. Sommigen vinden met jobcoaching een plek in een regulier bedrijf.

Aandacht voor jeugd en gezin

We kijken samen naar wat u en uw kind nodig hebben. Amerpoort heeft een breed scala aan voorzieningen voor kinderen en ouders: van integrale vroeghulp en thuisondersteuning tot specialistische kinderdagcentra en logeerhuizen. Ieder kind heeft een eigen zorgvraag en samen zoeken we de best passende ondersteuning.



Extra expertise en behandeling

Voor specifieke doelgroepen hebben we in ruim zestig jaar veel expertise opgebouwd. Bijvoorbeeld voor ondersteuning van ouderen, mensen met een lichte verstandelijke beperking, ernstig meervoudige beperkingen of met moeilijk verstaanbaar gedrag.

Cliënten, familie en begeleiders kunnen een beroep doen op deskundigen. We bieden diagnostiek (onderzoek) en behandeling. Denk bijvoorbeeld aan de gedragsdeskundige, fysiotherapie of logopedie, maar ook aan bijzondere tandheelkunde of medische zorg door de arts verstandelijk gehandicapten (AVG).



Op www.amerpoort.nl/zorgaanbod vindt u een actueel overzicht van locaties en alle vormen van zorg en begeleiding die we bieden.

REGELZAKEN

Meestal is er een indicatie of beschikking nodig om zorg of ondersteuning te krijgen. De zorg en ondersteuning van Amerpoort wordt over het algemeen vergoed vanuit de WLZ, WMO, Jeugdwet of Zorgverzekeringswet. Er geldt een eigen bijdrage en er zijn bijkomende kosten voor mensen die komen wonen bij Amerpoort (zoals kosten voor de was, zie voor meer informatie de folder 'wie betaalt wat').

De indicatie bepaalt waar u recht op heeft. Wilt u weten welke dienstverlening daaronder valt?

Of heeft u hulp nodig bij het aanvragen van de indicatie, neem dan contact op met het Klantbureau.

Wettelijke vertegenwoordiging

Als uw kind (of ander familielid) 18 jaar of ouder is, maar niet (volledig) in staat is zelf beslissingen te nemen over bijvoorbeeld zorgzaken en financiën, is het soms noodzakelijk om de rechter te vragen een wettelijk vertegenwoordiger te benoemen. Onze maatschappelijk werker kan u hierbij ondersteunen. Neemt u contact op met het Klantbureau als u hierover vragen heeft of ondersteuning wilt.

U vindt meer informatie op onze website www.amerpoort.nl/verwanten of op www.rechtspraak.nl. Komt u er niet uit? De consultants van het Klantbureau kunnen u ondersteunen.





'Zoek contact met het Klantbureau en ga je oriënteren. Als je je aanmeldt, zit je er niet aan vast. En het is belangrijk om te kijken bij een locatie, de sfeer te proeven die in een gebouw hangt en de mensen te zien.'

Floor en Joop Jaarsveld,
pleegouders van Mitchel en Reinier



VAN HET EERSTE CONTACT TOT ZORG OP MAAT

**Wilt u de mogelijkheden verkennen voor
zorg of ondersteuning door Amerpoort?
Wij nemen de stappen graag met u door!**



1 EERSTE CONTACT

Voor al uw vragen over zorg kunt u contact opnemen met het Klantbureau via e-mail (klantbureau@amerpoort.nl) of telefoon (035 647 52 52, werkdagen van 8.30 tot 12.30 uur). Een consulent beantwoordt uw eerste vragen en vertelt u over de mogelijkheden bij Amerpoort voor u, uw familielid of degene die u vertegenwoordigt. Ook informeert de consulent u over hoe u bij Amerpoort kunt aanmelden.

Daarnaast kunt u ook online checken of Amerpoort passende ondersteuning kan bieden.



2 ZORGVRAAG

Aanmelden kan door het invullen van ons digitale aanmeldformulier op onze website: www.amerpoort.nl/klantbureau. Eerst beantwoordt u enkele vragen vooraf. Vervolgens kunt u op het aanmeldformulier aangeven wat uw behoefte aan zorg en ondersteuning is.

Na aanmelden ontvangt u per mail een bevestiging van ontvangst. Het Klantbureau neemt uw aanmelding in behandeling. Vervolgens neemt een van onze consulenten contact met u op om uw aanmelding door te nemen en zo nodig een afspraak te maken voor een persoonlijk, oriënterend gesprek.



4 KENNIS MAKEN OP DE LOCATIE

Wij nemen direct contact met u op als wij passende zorg of ondersteuning voor u hebben gevonden. Daarna kunt u kennis maken op de woning, de dagbesteding of met de (ambulante) begeleider. U krijgt dan een rondleiding, ontmoet begeleiders/mede cliënten en kunt uw vragen stellen.

Wanneer u een positieve indruk heeft gekregen, maken we verdere afspraken over het starten van de ondersteuning.



3 ORIËNTATIEGESPREK

In het oriëntatiegesprek bespreken we samen welke zorg of ondersteuning u concreet zoekt en hoe wij daarbij kunnen aansluiten. Ook bekijken we of u een geldige indicatie heeft. Als het nodig is, helpen we u op weg bij het aanvragen van die indicatie. Afhankelijk van uw zorgvraag, is er soms een wachttijd tot wij u de gewenste ondersteuning of zorg kunnen bieden. De consulent houdt contact met u in deze periode. Ook kijken we of tijdelijk overbruggingszorg nodig of gewenst is.

Vervolgens gaan wij op zoek naar passende zorg. We leggen u uit hoe dit traject verloopt. De consulent van het Klantbureau blijft hierbij uw contactpersoon, ook wanneer de behoefte aan zorg of ondersteuning in de tussentijd verandert. De consulent kan desgewenst de maatschappelijk werker inschakelen voor extra ondersteuning.



5 START DIENSTVERLENING

Vervolgens plannen we minimaal twee weken voor de start een intakegesprek. In dit gesprek maken we afspraken over de zorg en financiering.

Ook kijken we wat deze nieuwe fase voor u en uw familielid gaat betekenen. Soms is het een kleine stap, bijvoorbeeld met begeleiding op school of op het werk. Soms een grote verandering door een verhuizing.

In dit gesprek nemen we graag alle praktische informatie met u door, maar bespreken we ook hoe we op een prettige manier kunnen samenwerken.

Welkom bij Amerpoort!

ZORG EN ONDERSTEUNING IN DE PRAKTIJK

We spreken samen af hoe we de zorg vormgeven. Dat gaat soms om heel praktische, dagelijkse dingen. Maar ook over onderwerpen als gezondheid en ontwikkeling. Deze afspraken leggen we vast in een persoonlijk plan. Informatie over de zorg en ondersteuning en de achtergrond houden we bij in een elektronisch cliëntendossier.

Wij bieden zorg en ondersteuning in alle levensfasen. Verandert de zorgbehoefte? Het is belangrijk om dit tijdig met elkaar te bespreken en vooruit te kijken naar de mogelijkheden.

WE DOEN HET SAMEN

Échte samenwerking betekent regelmatig afstemming tussen begeleiding, cliënt en familie of wettelijk vertegenwoordiger. In individuele gesprekken, maar ook bijvoorbeeld in een huiskameroverleg of bijeenkomst.

Daarnaast zijn er ook verschillende vormen van formele samenwerking en medezeggenschap. De verschillende vormen van medezeggenschap zijn voor Amerpoort van groot belang.

Medezeggenschap en ervaringsdeskundigen

Amerpoort heeft een centrale cliëntenraad, die uit twee delen bestaat. In de deelraad cliënten zitten cliënten die zichzelf en hun mede-clieñten vertegenwoordigen. De deelraad verwanten bestaat uit ouders, broers,

zussen of andere relaties van cliënten. Ook op woningen, of voor een aantal woningen gezamenlijk, zijn verwantenraden actief. Alle raden hebben een samenwerkingsovereenkomst met Amerpoort.

'Als ouders moet je elkaar handvatten geven, want met al die ouders ben je één. Het kan als een olievlek werken. We moeten meer de verbinding aangaan. Voorlopig is er een heleboel werk te doen!'

Ada Hollenberg

moeder van Walter en ervaringsdeskundige

Ook is er een (groeïende) groep ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundige cliënten en verwanten delen hun ervaringen nadrukkelijk binnen en buiten de organisatie. Hierdoor dragen zij bij aan de verbetering van de kwaliteit van zorg, processen en communicatie.

Buddy's

Wilt u eens doorpraten hoe het is als een familielid gaat wonen bij Amerpoort? Of heeft u een andere vraag die u bezighoudt? Soms kan het fijn zijn om daar met iemand, die



hetzelfde heeft meegemaakt, eens over te praten. De buddy, een ervaringsdeskundig familielid, kan familieleden helpen wegwijs te worden en is beschikbaar voor een luisterend oor.

Neem gerust contact op via meedoen@amerpoort.nl. Een van de ervaringsdeskundige familieleden zal vervolgens contact opnemen.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onmisbaar. Meer dan 800 mensen zetten zich regelmatig in voor cliënten, als computermaatje, kookvrijwilliger, wandelmaatje, noem maar op. Vrijwilligers zijn ook actief bij vele evenementen die Amerpoort organiseert, zoals Namen Noemen, NLdoet, de Truckersrun of Burendag.

Ook bedrijven of studenten gaan regelmatig aan de slag met een activiteit of een klus. We zijn altijd op zoek naar nieuwe vrijwilligers om deze activiteiten voort te zetten en uit te bouwen.

NIET TEVREDEN? PRAAT EROVER

Wij doen onze uiterste best om, in samenwerking met u, de juiste zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het zo zijn dat u ergens tegenaan loopt of een klacht heeft. Als u er niet uitkomt met uw contactpersoon kunt u de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris benaderen via telefoonnummer 035 647 55 55.

BLIJF OP DE HOOGTE

Wordt uw familielid ondersteund door Amerpoort? Dan houden begeleiders u op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen Amerpoort. Soms gaat dat rechtstreeks, soms heeft een locatie een nieuwsbrief, of wordt u per mail geïnformeerd. Daarover maakt u afspraken met de coördinerend begeleider.

U kunt zelf ook op de hoogte blijven van de meer algemene ontwikkelingen en activiteiten van Amerpoort, door u te abonneren op onze maandelijks digitale nieuwsbrief en ons digitale magazine Amerzine.

Op de website www.amerpoort.nl vindt u bovendien veel informatie en linkjes naar filmpjes en folders.





MEER WETEN?

Neem contact op met de consultants van het Klantbureau:

Telefoon: 035 647 52 52

E-mail: klantbureau@amerpoort.nl

Kijk op www.amerpoort.nl voor een compleet overzicht van ons zorgaanbod, locaties, publicaties en verhalen.

Informatie speciaal voor familie en cliëntvertegenwoordigers vindt u via www.amerpoort.nl/verwanten

versie: november 2023.

