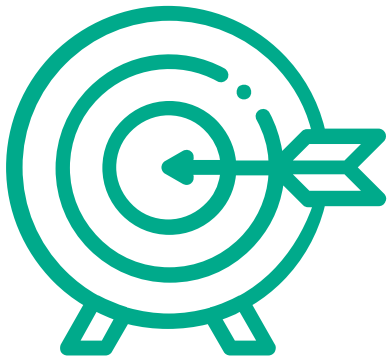




BELEIDSVERKLARING

Stichting A&M Zorg is een interculturele zorgaanbieder die begeleiding biedt aan mensen met een migratieachtergrond. A&M Zorg is een hulpverleningsorganisatie die is opgericht op 24 oktober 2019. Deze Stichting is in het leven geroepen door de huidige zittende bestuurder, M.A. Hakkennes. Vanaf oktober 2025 zal het eenkoppige bestuur zich uitbreiden met een nieuw bestuurslid, J. Spithoven. Beide bestuurders vormen samen de directie van Stichting A&M Zorg.



Missie

Stichting A&M Zorg heeft als doel het welzijn van cliënten met een migratieachtergrond te bevorderen, waardoor optimale integratie en participatie in de maatschappij mogelijk blijft of weer mogelijk wordt.

Visie

Stichting A&M Zorg werkt vanuit de visie dat opgroeien, persoonlijk ontwikkelen en opvoeden voor ieder individu een groot avontuur is, in welk land ter wereld je ook woont. Maar als je gedwongen wordt je eigen land te ontvluchten en een nieuw bestaan op te bouwen in een land dat je zelf amper kent, dan kan dit nog eens extra lastig zijn.



Door actief bij te dragen aan het draagvlak in de samenleving voor opvang en begeleiding, nemen wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het ethisch kompas van onze organisatie. Gelijkwaardigheid staat bij ons dan ook hoog in het vaandel. Iedereen verdient dezelfde mogelijkheid om gelukkig te zijn. Wij geloven niet in voorkeursbehandelingen maar wel in gelijke kansen. Verbondenheid geeft het gevoel erbij te horen. Zowel onze cliënten als hulpverleners worden graag gezien, gehoord en gewaardeerd. “Verbondenheid is de energie die ontstaat tussen onze organisatie, hulpverleners en de cliënten. Met elkaar in gesprek gaan en zo aan te sluiten op behoeften en wensen. Verbinding zoeken met de omgeving is het sleutelwoord, samen zijn we van waarde! Om de best mogelijke zorg te bieden, moet je grensverleggend handelen. Door onze grenzen te verleggen blijven we nieuwsgierig, denken we in mogelijkheden en proberen we nieuwe dingen uit. We gaan voorbij aan vaste patronen, de gebaande paden en de bestaande kaders. Op deze manier streven wij dagelijks naar verbetering, groei en hogere kwaliteit. Grensverleggend staat ook als metafoor voor onze doelgroep. Zij zijn letterlijk verschillende landsgrenzen overgegaan om zich in Nederland te kunnen huisvesten.



Kernwaarden

Ons doel is om de hoogste mate van cliënttevredenheid te bereiken door voortdurend te luisteren naar de behoeften en verwachtingen van onze cliënten en hierop te reageren met uitmuntende zorg en service. Om dit doel te bereiken, hanteren wij de volgende kernwaarden:

Persoonlijke Benadering: Wij bieden gepersonaliseerde zorg en diensten die aansluiten bij de unieke behoeften en voorkeuren van elke cliënt. Dit betekent dat we sterke,

empathische relaties opbouwen en consistentie in onze zorgverlening waarborgen. Door iedere cliënt als een individu te benaderen, kunnen we de best mogelijke zorg en ondersteuning bieden.

Kwaliteit en Betrouwbaarheid: Wij handhaven de hoogste kwaliteits- en veiligheidsnormen in al onze diensten en zorgprocessen. Regelmatige evaluaties en verbeteringen van onze zorgpraktijken zijn essentieel om te voldoen aan en de verwachtingen van onze cliënten te overtreffen. Onze toewijding aan kwaliteit en betrouwbaarheid zorgt ervoor dat cliënten altijd op ons kunnen rekenen.

Effectieve Communicatie: Wij bevorderen open, eerlijke en tijdige communicatie met onze cliënten en hun families. Door duidelijke informatie te verstrekken over zorgplannen, behandelingen en diensten, en door actief te luisteren naar en te reageren op feedback, kunnen we de zorgervaring van onze cliënten verbeteren en hen beter ondersteunen.

Toegankelijkheid en Responsiviteit: Wij waarborgen gemakkelijke toegang tot onze diensten en reageren snel en adequaat op de vragen en zorgen van cliënten. Door onze bereikbaarheid te verbeteren en wachttijden te verminderen, zorgen we ervoor dat onze cliënten altijd de zorg krijgen die ze nodig hebben, wanneer ze die nodig hebben.

Continuïteit van Zorg: Wij bieden naadloze zorgervaringen door goed gecoördineerde en geïntegreerde zorgtrajecten te waarborgen. Door nauw samen te werken tussen verschillende zorgverleners en afdelingen, realiseren we een holistische benadering van de cliëntenzorg. Dit zorgt voor een consistente en uitgebreide zorgervaring voor al onze cliënten.

Deze kernwaarden vormen de basis van onze zorgverlening en helpen ons om onze missie van uitmuntende zorg en service te vervullen. Door ons te richten op deze principes, streven we ernaar de verwachtingen van onze cliënten niet alleen te voldoen, maar te overtreffen, en zo een vertrouwde partner in hun zorgtraject te zijn.

Continue verbetering

Wij, Stichting A&M Zorg, hebben kwaliteit hoog in het vaandel staan. Om onze processen en de kwaliteit van onze producten continu te verbeteren, borgen én optimaliseren wij onze bedrijfsvoering. Om dit op een gestructureerde en zo efficiënt mogelijke wijze te bewerkstelligen hebben we een managementsysteem opgezet dat voldoet aan de eisen van ISO 9001.

Ons kwaliteitsbeleid bevat algemene doelstellingen t.a.v. kwaliteit. Zoals gezegd staat het continu verbeteren van onze interne organisatie centraal. Dit doen we door:

- Een voor de organisatie passend beleid te ontwikkelen;
- Dit beleid kenbaar te maken binnen de organisatie;
- Het bevorderen van kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers;
- Het motiveren van medewerkers, waarbij betrokkenheid bij verbeterprojecten wordt gestimuleerd;
- Het faciliteren van trainingen en/of opleidingen van medewerkers;
- Regelmatig overleg te hebben met klanten over de eisen die aan de te leveren producten en diensten gesteld dienen te worden;
- Continu te streven naar verhoging van de klanttevredenheid;
- Te voldoen aan geldende wet- en regelgeving;
- Een kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden dat voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de norm ISO-9001:2015.

Een combinatie van risico-inventarisaties, interne projectevaluaties, klanttevredenheidsanalyses en interne audits draagt bij aan het identificeren van mogelijke verbeteringen binnen de processen van onze organisatie. Door het analyseren van informatie en het implementeren van verbeteringen op basis van deze informatie ontstaat een lerende organisatie waar continue verbetering op basis van de PDCA-cyclus centraal staat.

2025

Stichting A&M Zorg bevindt zich in een belangrijke fase van ontwikkeling. Al vijf jaar zet zij zich met toewijding in voor mensen met een migratieachtergrond, zowel minderjarigen als volwassenen. Zij ontvangen zorg vanuit de verschillende afdelingen van de organisatie, ambulant, kleinschalige opvang AMV's en Sociaal Beheer. In het komend jaar staan met name verdere professionalisering en stabilisatie van de organisatie centraal.

Een bijzonder aandachtspunt voor dit jaar is de geplande bestuurswissel. Deze verandering vraagt om zorgvuldige afstemming, ruimte en tijd om het proces soepel te laten verlopen. Tegelijkertijd blijft het waarborgen van continuïteit en kwaliteit in de zorgverlening essentieel. De overdracht moet niet alleen administratief en beleidsmatig soepel verlopen, maar ook gedragen worden zowel binnen de eigen organisatie als daarbuiten.

De doelstellingen voor 2025 zijn erop gericht om deze overgang in goede banen te leiden, terwijl er verder wordt gebouwd aan een sterke, toekomstbestendige stichting in de zorg met ruimte voor ontwikkeling en vernieuwing.

Focuspunten zijn onder andere het continueren en versterken van de hulpverleners, het verbeteren van de cliënt tevredenheid, het vergroten van de zichtbaarheid van de organisatie en het duurzaam borgen van financiële stabiliteit.

- We zorgen voor een zorgvuldig uitgevoerde en breed gedragen bestuurswissel binnen de organisatie;
- We investeren in de verdere professionalisering van medewerkers, door scholing en structurele ontwikkelgesprekken;
- We streven naar een hogere tevredenheid onder cliënten door structureel feedback te verzamelen en te benutten;
- We vergoten onze zichtbaarheid door regelmatige externe communicatie en actieve presentatie van ons werk;
- We verbeteren onze bedrijfsvoering door de focus te leggen op financiële stabiliteit en inzicht te creëren in financiële risico's.

Om bovenstaande zaken goed toe te passen en om ons kwaliteitsmanagementsysteem continu te ontwikkelen, hebben wij voor het komende jaar de volgende doelstellingen vastgesteld:

Jaarlijks zullen wij in de directiebeoordeling terugblikken op de resultaten van deze doelstellingen, en tevens voor het komende jaar de beleidsverklaring opnieuw vaststellen.

Scope

“Stichting A&M Zorg is een interculturele zorgaanbieder die ambulante en residentiële begeleiding biedt aan mensen met een migratieachtergrond”

Datum:	06-06-2025	Naam:	M.A. Hakkennes	Plaats:	Roosendaal
--------	------------	-------	----------------	---------	------------