

Reglement Zorgboerderij De Weipoort



Organisatie	Zorgboerderij de Weipoort
Bestemd voor	Deelnemer(s), ouder(s)/verzorger(s), mantelzorger(s), wettelijk vertegenwoordiger(s), bezoeker(s), personeel/vrijwilligers
Status/versie + datum	1/2 24-09-2019
Geldig tot	Oktober 2020
Vindplaats/bronbestand	Website & Intranet ZilliZ
Auteur	Annemarie van Beusekom-Dorrepaal

www.zorgboerderijdeweipoort.nl
info@zorgboerderijdeweipoort.nl

Inhoudsopgave

1. Algemeen

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Aanbod & Visie
- 1.3 Kwaliteit
- 1.4 Openingstijden & Beschikbaarheid

2. Huisregels en reglementen

- 2.1 Huisregels zorgboerderij
- 2.2 Grensoverschrijdend gedrag
- 2.3 Privacyreglement/AVG
 - 2.3.1 Definitie
 - 2.3.2 Doel
 - 2.3.3 Categorieën personen van wie gegevens verwerking & vertegenwoordiging
 - 2.3.4 Soorten geregistreerde persoonsgegevens & verwerking daarvan
 - 2.3.5 Toegang tot de persoonsgegevens
 - 2.3.6 Beveiliging & beheer van persoonsgegevens
 - 2.3.7 Verkrijgen & verstrekking van persoonsgegevens
 - 2.3.8 Inzage van opgenomen persoonsgegevens
 - 2.3.9 Aanvulling, correctie of verwijdering persoonsgegevens
 - 2.3.10 Bewaren van gegevens
 - 2.3.11 Klachten & bezwaren
 - 2.3.12 Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van het reglement
- 2.4 Klachtenreglement
 - 2.4.1 Definitie
 - 2.4.2 Klachtenopvang
 - 2.4.3 Klachtenbehandeling

3. Overeenkomst

- 3.1 Aanmelding en aangaan van een overeenkomst
- 3.2 Evaluatie overeenkomst
- 3.3 Beëindigen overeenkomst
- 3.4 Aanvragen extra dagdelen dagbesteding/vakantieopvang

4. Wijzigingen

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Dit reglement van de organisatie betreft Zorgboerderij De Weipoort is een onderdeel van de overeenkomst en kan in de loop van de tijd wijzigen. Door een overeenkomst af te sluiten geeft u aan dat u kennis heeft genomen van het reglement met de daarbij horende regelgeving en dat u hiermee akkoord gaat.

Het is voor de organisatie niet te doen om iedere kleine wijziging direct aan u te melden. Daarom is het actuele reglement te bekijken op de website en op te vragen bij een van de coördinatoren van de zorgboerderij. Het meest geactualiseerde reglement is bindend en daarom ook rechts geldend.

Grote wijzigingen in het reglement worden aan u gemeld via email of nieuwsbrief. Daarnaast wordt het reglement van de organisatie elk jaar herzien.

1.2 Aanbod & Visie

Op zorgboerderij De Weipoort bieden wij een passende dagbesteding aan binnen een gezellige en huiselijke sfeer, waarbij we het belangrijk vinden dat ieder mens -jong en oud-, – klein en groot-, zich gewaardeerd en nuttig voelt. Er is ruimte voor individuele behoeften, activering, (re)socialisatie van mensen met een beperking of mensen die in een isolement terecht dreigen te komen. Belangrijke kenmerken van de zorgboerderij zijn o.a. het buiten zijn, de sfeer gezelligheid van de boerderij en het werken met dieren en in de natuur.

Aanbod:

Bieden van dagbesteding:

- Jeugd met ontwikkelings-, gedrags-, en gezinsproblemen. Dit betreft jongeren met:
 - > onderwijsbelemmering en/of leerproblemen.
 - > gedragsproblematiek zoals jeugd met hyperactiviteit (ADHD).
 - > psychiatrische stoornissen zoals jeugd met een contactstoornis (stoornissen binnen het autistisch spectrum zoals klassiek autisme, PDD-NOS, syndroom van Asperger ect.)
 - > hechtingsproblematiek
 - > gezinsproblematiek
 - > angststoornis
- Ouderen:
 - > (beginnende) dementie
 - > ziekte van Alzheimer
 - > eenzame ouderen
- Verlichten van mantelzorgers.

Wij bieden dagbesteding aan voor dagactiviteit op onze boerderij, een koeien melkveehouderij. Binnen het huidige agrarische bedrijf is er een zorgtak ontwikkeld. Voor de zorgtak is een speciale ruimte ingericht en aangepast aan de doelgroep. De dagbesteding is gericht op een nuttige indeling van een dag/dagdeel, het onderhouden van sociale contacten met andere mensen en kan overbelasting van mantelzorgers voorkomen. Wij hopen dat de mensen en jongeren die op de boerderij komen zich welkom, waardevol en veilig voelen. Wij willen met elkaar een plek creëren waar iedereen zich thuis voelt. Het leren door ervaring is een belangrijk principe voor werken op een zorgboerderij. Er is ruimte voor individuele behoefte, activering, integratie en resocialisatie van mensen met een beperking of mensen die in een isolement terecht dreigen te komen. Het gaat hierbij om een dagbesteding voor mensen met een hulp-of zorgvraag of om de thuissituatie te verlichten.

Belangrijke kenmerken van het uitvoeren van activiteiten op de zorgboerderij zijn onder andere: het

buiten zijn, de sfeer van de boerderij, werken met planten en dieren, het onderhouden van de boomgaard. Kook en bak activiteiten en houtbewerking behoort tot de mogelijkheden. We willen jongeren en ouderen kennis laten maken met hun eigen capaciteiten en mogelijkheden. Zorgboerderij De Weipoort wil een plaats zijn waar verschillen de ruimte krijgen en ook gewaardeerd worden. Binnen jeugdzorg kan het doel van dagbesteding gericht zijn op om beperkingen of problematiek te verminderen of op te heffen. Activiteiten worden aangepast aan het doel en niveau van de deelnemer. Er zullen deelnemers zijn die op de boerderij komen om te genieten van natuur, rust en ruimte. Ook zijn er deelnemers die activiteiten en werkzaamheden uitvoeren die hun welzijn bevorderen, zonder dat er eisen gesteld worden aan werktempo en kwaliteit. De deelnemer kan de werkzaamheden uitvoeren onder begeleiding die geboden wordt. Het omgaan met de natuur, dieren en andere deelnemers kan worden gerealiseerd in een omgeving waarin zowel jongeren als volwassenen ervaren en leren dat ze op een waardevolle manier bezig zijn en ook een zinvol levensdoel krijgen. Wij willen onze deelnemers kennis laten maken met hun eigen capaciteiten en mogelijkheden en leren ze er gebruik van te maken. Respectvol omgaan met de natuur, mens, plant en dier, draagt bij aan het respectvol omgaan met zichzelf en anderen.

Op de zorgboerderij wordt er naast groepsbegeleiding ook individuele begeleiding gegeven. Wij bieden zowel ondersteunende, als activerende begeleiding. Er worden indien gewenst te behalen doelen opgesteld, waar binnen de dagbesteding aan gewerkt kan worden. In overleg kan er worden gewerkt persoonlijke leerdoelen/vaardigheden en zelfstandigheid. Afspraken over de wijze waarop de zorg wordt vorm gegeven, worden vast gelegd in een zorgplan die in samenspraak wordt opgesteld. Wij staan open voor een persoonlijk betrokken pedagogisch/maatschappelijk medewerk(st)er. Het bieden van dagbesteding aan jeugdigen op de zorgboerderij met daarbij de uitwisseling van landbouw en cultuur kan een nuttige bijdrage zijn aan de algemene ontwikkeling. Op de zorgboerderij zijn er naast de boer en de begeleiders ook vrijwilligers werkzaam. Samen vormen wij een team om de deelnemers te begeleiden.

Jongeren met een leerplichtonthefing of onderwijstijdonderschrijding op medische gronden kunnen op de boerderij zorg en begeleiding op maat krijgen. Ze leren dat leren weer leuk is en dat dingen wel lukken, waardoor hun zelfvertrouwen wordt vergroot.

Op de zorgboerderij worden naast educatieve activiteiten ook sociale vaardigheden, zelfredzaamheid en samenwerking getraind.

De dagbesteding bestaat o.a. uit:

- Sociale activiteiten; Voorbeelden zijn: koffie drinken, uitvoeren van diverse werkzaamheden onder begeleiding op en rondom de boerderij, spelletjes doen, bakken en koken ect.
- Gespecialiseerde dagbesteding; Op de zorgboerderij is een BIG-geregistreerde verpleegkundige die verpleegkundige handelingen/zorg kan bieden en indien nodig medicatie kan/mag toedienen.

De aanmeldingen op de zorgboerderij van kinderen/jongeren is zeer divers. Sommigen melden zich na een lang traject van hulpverlening en een zoektocht. Anderen voor een ontspannen plek naast school. Wanneer kinderen en jongeren zorg krijgen op de zorgboerderij, blijft de verantwoordelijkheid voor een vervolgetraject bij de verwijzer. De zorgboerderij overlegt met de verwijzer over de ontwikkeling van het kind en werkt samen om een om een zo goed mogelijke overgang te realiseren.

Voor elke deelnemer wordt een individueel zorgplan opgesteld, waarin zorgdoelen en afspraken worden geformuleerd. Dit zorgplan wordt besproken en geëvalueerd.

Er wordt door de begeleiders gerapporteerd over de ontwikkeling van de deelnemer en bij afwijkingen wordt er contact opgenomen met ouders/verzorgers en de verwijzer.

De rapportage op de zorgboerderij gaat via ZilliZ. ZilliZ is een programma voor de zorgadministratie. Ouder(s)/verzorger(s)/mantelzorger ontvangen bij aanmelding een inlogcode om het dossier van de deelnemer in te zien en te volgen. Er zal gedeeltelijk gebruik gemaakt worden van groepsrapportage,

maar ook van individuele rapportage gericht op specifieke leerdoelen.

Er wordt vanuit de zorgboerderij regelmatig een multidisciplinair overleg (MDO) gepland, waarin de voortgang van verschillende deelnemers besproken wordt. Voor een MDO worden ouder(s)/verzorger(s)/mantelzorger en betrokken hulpverleners uitgenodigd. Ook de verwijzer wordt uitgenodigd of op de hoogte gebracht.

Visie

De zorg en begeleiding is professioneel, met een individuele benadering en met een christelijke visie op leven en gezondheid. Samen met de deelnemer en naasten zoeken we naar ondersteuning, verzorging en begeleiding die aansluit op de manier waarop de deelnemer de situatie beleeft. Op de zorgboerderij vinden wij het belangrijk om onze deelnemers te benaderen als mensen met ieder zijn of haar eigen identiteit en mogelijkheden. Wij vinden het belangrijk dat iedereen in zijn waarde gelaten wordt en met respect behandeld wordt. Vanuit onze christelijke visie hebben wij een hoge waardering voor de gezondheid als gave van God, maar zien ook de beperkingen. Wij voelen ons daarom geroepen om bij ziekte of (psychische) nood uit liefde voor de naaste zoveel mogelijk te ondersteunen en verlichten. Wij willen ons werk verrichten vanuit een christelijke en Bijbelse visie. De zorgboerderij staat open voor iedereen die bij de doelgroep past. Andere meningen en levensopvattingen worden gerespecteerd en hier wordt ook rekening mee gehouden. In de praktijk houdt het in dat er voor en na het eten een moment van stilte wordt gevraagd om de gelegenheid te geven om te bidden. Daarnaast zal afhankelijk van de (doel)groep een stukje uit de Bijbel worden gelezen. Ook tijdens de educatie en christelijke feestdagen wordt aandacht besteed aan normen en waarden.

1.3 Kwaliteit

Op de zorgboerderij streven wij naar kwaliteitszorg en hecht daar ook veel waarde aan. Wij vinden het van belang om kwaliteit te blijven waarborgen en te verbeteren. Door kwaliteit te bieden, bieden wij onze deelnemers een veilige plek om te kunnen genieten, groeien en/of tot rust te komen. Wij zijn sinds kort aangesloten bij het KZO. Kleinschalige zorgondernemers Groene Hart. Dit betreft een samenwerkingsverband met kleinschalige zorgondernemers in het Groene Hart. De organisatie behartigt de belangen van zorgbehoevende cliënten, waarbij de persoonlijke keuzevrijheid van cliënten voor specifieke zorg of zorgaanbieder centraal staat. Binnen de KZO zitten verschillende ondernemers met allemaal hun eigen expertise. Bij iedere zorgaanbieder staat de persoonlijke begeleiding en de kleinschaligheid centraal. Met kleinschaligheid wordt bedoeld dat iedere zorgverlener bekend is met zijn cliënten. Door de kleinschaligheid krijgen de cliënten de zorg en aandacht die zij nodig hebben. Hierdoor worden de gestelde doelen sneller gerealiseerd en is persoonlijke aandacht gewaarborgd. Voor informatie over KZO: www.kzo-groenehart.nl

Door middel van bijscholingen en cursussen op het gebied van zorg en begeleiding willen wij ons blijven professionaliseren rondom alle ontwikkelingen, veranderingen in inzichten op het gebied van omgang met jongeren en ouderen.

1.4 Openingstijden & Beschikbaarheid

De openingstijden van de zorgboerderij zijn van maandag t/m donderdag & zaterdag van 08.30-16.30 uur. Vanuit de dagbesteding wordt er gewerkt met dagdelen. De dagdelen zijn als het volgt ingedeeld:

Dagdeel 1: Inloop van 08.30 aanvang 09.00-12.00 uur.

Dagdeel 2: 12.00-15.30 uur.

De dagbesteding op zaterdag richt zich op ontspanning en het ontwikkelen van sociale en praktische vaardigheden. De zaterdagopvang wordt o.a. ingezet om ouders/verzorgers te ontlasten.

Op zon- en feestdagen zijn wij gesloten. Daarnaast zijn wij op de 2^e woensdag van maart en de 1^e

woensdag van november gesloten i.v.m. Bid- en Dankdag.

Tijdens vakantieperiode kan het zijn dat uw wordt gevraagd om te schuiven in dagen/dagdelen of dat er een andere begeleider is, wij vragen hiervoor uw begrip.

De beschikbaarheid op de zorgboerderij is weergegeven op de site en kan bij de organisatie worden nagevraagd.

Naast evt. overeengekomen opvang kunnen er extra dagdelen voor dagbesteding worden aangevraagd. Het aanvragen van extra dagdelen kan uitsluitend via de email, onder vermelding van naam van de deelnemer, de datum en tijden voor wanneer de extra dagdelen worden aangevraagd. De organisatie zal bekijken wat de mogelijkheden zijn en u ontvangt hiervan een reactie per email of dit mogelijk is of niet. Wanneer de aangevraagde extra dagdelen door kunnen gaan, ontvangt u een mail met een bevestiging en zullen deze extra dagdelen worden ingepland en gefactureerd. Wanneer de extra ingeplande dagdelen onverhoopt worden afgezegd, zullen deze als nog in rekening worden gebracht.

In geval van spoed en crisissituaties kunt u uiteraard telefonisch contact op nemen met een van de coördinatoren (Clary of Annemarie) van de zorgboerderij om te weten of extra dagdelen dagbesteding mogelijk zijn.

2. Huisregels en reglementen

2.1 Huisregels zorgboerderij

De huisregels zijn ontwikkeld uit veiligheid, privacy, werk-en leefbaarheid van een ieder die aanwezig is op de zorgboerderij te waarborgen. De huisregels dienen daarom opgevolgd te worden.

Algemeen

- Iedereen gedraagt zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden. Personen die aanstootgevend/grensoverschrijdend gedrag vertonen worden aangesproken op hun gedrag. Als dit niet afdoende is worden er passende maatregelen getroffen dat kan o.a. bestaan uit tijdelijke verwijdering van de zorgboerderij. Wat de organisatie onder grensoverschrijdend gedrag verstaat wordt toegelicht in het reglement.
- In het gebouw/op het terrein zijn alleen personen aanwezig die aanwezig behoren te zijn of een afspraak hebben. Andere personen kunnen alleen op afspraak komen.
- Op de zorgboerderij mag niet gerookt worden. Zowel in de kantine als op de stallen geldt een rookverbod. Roken is buiten toegestaan mits persoon boven de 18 jaar is, dit in overleg en alleen op de daarvoor bestemde/aangewezen plek.
- Gebruik van alcohol en drug is verboden, dit geldt zowel op locatie als voor de aanvang van de dagbesteding.
- Het meenemen van (zak)messen is verboden.
- Het meenemen van 'vecht' en 'schie' speelgoed is verboden.
- Het privégedeelte van de woning is niet toegankelijk voor onbevoegden of deelnemers.
- De dagindeling wordt 's ochtends door besproken en is zichtbaar gemaakt m.b.v. beamerscherf in de kantine zodat iedere deelnemer weet wat zijn/haar taak is en welke begeleider er voor wie aanspreekpunt is.
- Deelnemers mogen niet zonder toestemming in werkplaatsen of dierenverblijven komen of van het erf af gaan.
- In geval van calamiteiten volgt u de aanwijzingen van het personeel op.
- Lectuur en spellen is in eigendom van de organisatie en mag niet meegenomen worden.
- Eigen speelgoed is beperkt toegestaan en alleen als er overleg is geweest met de organisatie. Het meenemen van spullen is geheel onder eigen risico. De zorgboerderij is niet aansprakelijk voor het kwijt of stuk raken ervan.

Mobiele telefoon/audio-apparatuur

- Het gebruik van mobiele telefoon is tijdens de dagbesteding alleen bij bijzonderheden en in overleg met het personeel van de zorgboerderij toegestaan. Indien een deelnemer toch een mobiel zonder toestemming gebruikt en dit hinderlijk is, dan wordt de mobiel direct afgenomen door het personeel. Uiteraard wordt de mobiel na afloop van de dagbesteding teruggegeven.
- Tijdens het verblijf op de zorgboerderij mag er geen gebruik worden gemaakt van beeld-en geluidsmateriaal of social media.
- Op de zorgboerderij dient er geen eigen muziek te worden afgespeeld. Muziek mag alleen worden geluisterd tijdens de daarvoor aangegeven 'rustmomenten'. Muziek mag dan worden geluisterd d.m.v. een koptelefoon of oordopjes en in overleg met de begeleiding. Tijdens activiteiten of werkzaamheden wordt er geen muziek afgespeeld.

Kleding/schoeisel

De deelnemer dient zelf voor een eigen overall/oudere (werk)kleding/schoeisel te zorgen en deze aan te trekken tijdens de dagbesteding. De organisatie is niet verantwoordelijk voor in welke kleding een deelnemer gaat spelen/werken/activiteiten onderneemt. De organisatie is niet verantwoordelijk voor beschadiging, vlekken, stuk-of kwijt raken van kleding/schoeisel. Het advies is om

laarzen/klompen mee te nemen/aan te doen.

Tijdens de herfst- en wintermaanden, zien wij deelnemers graag in warme jassen en waterdicht schoeisel. Vergeet evt. muts, sjaal en handschoenen niet. Ook met koud weer zal er buiten gewerkt/gespeeld worden. Wanneer de organisatie van mening is dat de deelnemer geen juiste winterkleding aan heeft, kan hij/zij niet naar buiten.

Tijdens de zomermaanden mag een korte broek en t-shirt gedragen worden, dit zolang er veilig in gewerkt kan worden. Korte rok, blote jurk of topjes zijn niet toegestaan. Slippers raden wij af. Tijdens de dierenverzorging mogen er geen slippers gedragen worden.

Hygiëne

- Handen wassen dient te gebeuren in de gang bij de toiletten en niet in de keuken of bij de bar.
- Voor de pauzes en na de dierenverzorging worden handen gewassen en de laarzen/werkschoenen en overall uitdoen in de daarvoor aangewezen ruimte.
- Niet met de laarzen of werkschoenen in de kantine komen.
- Tijdens de lunch en huishoudelijke werkzaamheden altijd overall uitdoen.
- De deelnemer dient zelf voor (werk-)kleding en schoenen/laarzen/klompen. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade aan kleding of schoeisel.

Gedragsregels

- Op tijd komen. Openingstijden zorgboerderij: inloop 's ochtends van 08.30-09.00 uur. 's Middags inloop van 12.00-12.30 uur.
- Altijd een taak afmaken, dus ook het gebruikte materiaal opruimen.
- Als iemand klaar is met een taak naar de zorgboer(in) of begeleider gaan, voor de uitleg van de volgende opdracht. Aan het begin van de dag/middag wordt bekend gemaakt bij welk persoon de deelnemer zich kan melden.
- Niet iemand anders iets uit handen nemen, maar pas helpen als hij/zij daarom vraagt.
- Elkaar laten uitpraten en luisteren naar elkaar.
- Er zal voor en na de lunch stilte worden gehouden voor de personen die willen bidden en danken voor het eten. Desgewenst kan er voor worden gegaan in gebed.
- Er wordt met respect en gelijkwaardigheid om gegaan met andere deelnemers, zorgboer(in) en begeleiders. Het is daarom verboden te vloeken of grove taal te gebruiken.
- Niet moetwillig dingen vernielen.
- Tijdens het verblijf op de zorgboerderij mag er geen gebruik worden gemaakt van beeld- en geluidsmateriaal of social media.

Veiligheid

- Niet naar een rijdende tractor of machine lopen.
- Niet ongevraagd aan machines komen.
- Niet zwaaien met een hooivork, riek of schep.
- Zorgboer(in) of begeleider steeds zeggen waar je bent. Dus niet van de ene werkplek zomaar naar een andere plek gaan.
- Nergens op klimmen of over klimmen zonder toestemming.
- Nooit alleen tussen de schapen/koeien of pony werken. Niet tussen of achter de koeien gaan lopen, alleen als de zorgboer(in) dit vraagt en hij erbij is.
- Altijd doorgeven en hulp komen halen als iemand gevallen is of zich pijn gedaan heeft.
- Als de verbandtrommel nodig is, deze dan halen in de kantine. Hiermee lopen, dus niet rennen.

Afwasbeurt

- De taken die bij de afwasbeurt horen zijn: tafel afruimen, tafels afnemen met een vochtige doek, vaat afwassen/afdrogen/opruimen, aanrecht droogmaken.

De afwasbeurt geldt voor de koffiekopjes 's morgens en voor de afwas tussen de middag na de lunch. 's Middags worden de koffiekopjes afgewassen en de kantine opgeruimd door de zorgboerin of

begeleider.

- Taak van de begeleiding: mondeling sturing geven in de keuze van de betreffende taken en controle achteraf. Tijdens de afwasbeurt blijft er iemand van de leiding in de kantine om de vaardigheden van de deelnemers te vergroten.

Vervoer

Vervoer van en naar de zorgboerderij valt onder de verantwoording van de ouder(s)/verzorger(s)/mantelzorger.

De deelnemer kan alleen opgehaald worden door een taxibedrijf of door de ouder/verzorger/mantelzorger volgens afspraak. Indien het een keer voorkomt dat deze persoon niet kan komen ophalen, dan graag door geven aan de begeleiding van de zorgboerderij welke persoon de deelnemer komt ophalen, zodat wij dit weten en hier rekening mee kunnen houden. Dit ook uit veiligheid voor onze deelnemers. Bij het ophalen kan er gevraagd worden of de ophaler zich wil indentificeren. Parkeren van uw fiets of auto op de daarvoor aangewezen plekken.

Ziekmelding

In geval van ziekte of afwezigheid door omstandigheden dient dit zo z.s.m. te worden gemeld aan de zorgboer(in) en/of begeleider. Bereikbaar op telefoonnummer: 06-57235472 (Annemarie)/06-12290499 (Clary).

Wanneer de huisregels niet opgevolgd worden, is de organisatie genoodzaakt om maatregelen te treffen en de persoon die deze huisregels overtreed, hierop aan te spreken en indien nodig vriendelijk te verzoeken te vertrekken.

2.2 Grensoverschrijdend gedrag

Bij herhaaldelijk (meer dan 3 keer) van grensoverschrijdend gedrag wordt de dagbesteding (tijdelijk) stopgezet. Vervolgens wordt er een gesprek ingepland met de ouder(s)/verzorger(s)/mantelzorger(s) van de deelnemer. De deelnemer kan desgewenst ook bij dit gesprek aanwezig zijn. Dit is afhankelijk van de leeftijd, situatie en hetgeen er besproken dient te worden. Deze beslissing heeft waarschijnlijk ook gevolgen voor de thuissituatie. Daarom kan het van belang zijn om evt. (ambulante) begeleiding, jeugd- en gezinswerker te betrekken en uit te nodigen voor dit gesprek. Tijdens het gesprek zal besproken worden welk grensoverschrijdend gedrag er vertoont werd en hoe de organisatie daarmee is omgegaan. Er wordt bekeken en besproken wat de aanleiding of oorzaak is geweest van dit gedrag. Er zal worden besproken of het gedrag evt. voorkomen had kunnen worden, of de organisatie tijdig kan ingrijpen en de begeleiding aanpassen op de behoefte van de deelnemer. Het streven is om de dagbesteding op de zorgboerderij te kunnen voortzetten. Dit kan met goede afspraken tussen de organisatie, begeleiding en de deelnemer. Gezamenlijk wordt de begeleidingswijze besproken en de afspraken die hierover gemaakt worden, wordt vastgelegd in het zorgplan. Wanneer de dagbesteding en begeleiding voortgezet wordt, dient iedereen zich aan de gemaakte afspraken en de begeleidingswijze te houden, ook indien de deelnemer onverhoopt toch wederom grensoverschrijdend gedrag vertoont.

2.3 Privacyreglement/AVG

Op zorgboerderij De Weipoort hebben we te maken met verwerken van persoonsgegevens. Als er sprake is van verwerking van persoonsgegevens, moet je je houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze wet bepaalt wat er allemaal met persoonsgegevens gedaan mag worden en hoe deze gegeven beschermd moeten worden.

Dit reglement is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen binnen zorgboerderij De Weipoort. Aan de deelnemer die aan Zorgboerderij De Weipoort de opdracht tot zorgbemiddeling heeft gegeven, wordt bij aanvang van de opdracht meegedeeld met welk doel de gegevens worden vastgelegd, hoe inzage in de gegevens kan worden opgevraagd en op welke wijze dit reglement kan worden verkregen.

Dit reglement is van toepassing binnen Zorgboerderij De Weipoort.

Adres: Weipoortseweg 2a, 2381 NA Zoeterwoude. Telefoonnummer: 06-57235472/06-12290499.

2.3.1 Definitie

Begripsomschrijving die in dit reglement worden toegepast:

- AVG: algemene verordening gegevensbescherming;
- Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- Verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwisselen of vernietigen van gegevens;
- Verstrekken van persoonsgegevens: het bekend maken of ter beschikking stellen van gegevens;
- Verzamelen van persoonsgegevens: het verkrijgen van persoonsgegevens;
- Bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen;
- Verantwoordelijke: de rechtspersoon die alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
- Verwerker/bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen;
- Deelnemer: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- Opdrachtgever/verwijzer: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan zorgboerderij De Weipoort een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven;
- Derde: ieder, niet zijnde de cliënt, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;
- Ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt;
- Toegang tot de persoonsgegevens: de medewerkers die betrokken zijn bij het uitvoeren van opdrachten zijn geautoriseerd de persoonsgegevens te verwerken. Deze medewerkers hebben ten aanzien van alle gegevens een beroepsgeheim;
- Toestemming van de deelnemer: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de deelnemer aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt;
- Het College bescherming persoonsgegevens: het College dat tot taak heeft toe te zien op de verwerking van persoonsgegevens.
- CIZ: Centrum Indicatiestelling zorg.
- PGB: Persoons gebonden budget.

2.3.2 Doel

Het doel van dit reglement is een schriftelijke uitwerking te geven van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De registratie van persoonsgegevens heeft uitsluitend tot doel relevante gegevens op te slaan en te leveren voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor:

- a. Het kunnen voorbereiden van zorgaanvragen ten behoeve van de persoon die hiertoe aan Zorgboerderij De Weipoort een opdracht verstrekt, hetzij direct hetzij indirect. In geval van een indirecte opdracht, moet duidelijk gemaakt kunnen worden door deze derde dat hij/zij bevoegd is namens de opdrachtgever te handelen.
- b. Het uitvoeren van administratieve procedures op basis van een zorgindicatiebesluit door het CIZ, zoals omschreven in de Wet Langdurige Zorg, voor zover het zorgindicatiebesluit geheel of gedeeltelijk in vorm van PGB wordt gegeven, en voor zover hier een volmacht van de deelnemer aan ten grondslag ligt.
- c. Het uitvoeren van administratieve procedures op basis van een beschikking van een gemeente in Nederland, voor zover deze beschikking geheel of gedeeltelijk in de vorm van een PGB wordt gegeven, en voor zover hiervoor een volmacht van de deelnemer aan ten grondslag ligt.
- d. Het verstrekken van gegevens aan zorgverzekeraars, zorgkantoren, zorgverlenende instellingen en uitvoerende overheidsinstanties voor zover dit op grond van wettelijke regels verplicht en/of goedgekeurd is, voor zover dit noodzakelijk is voor een doelmatige uitvoering.
- e. Voor een juiste interne bedrijfsvoering van Zorgboerderij De Weipoort.

1. Persoonsgegevens worden niet verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
2. Persoonsgegevens worden opgeslagen binnen het dossier van Zilliz, een programma voor de complete zorgadministratie, op de laptop met beveiliging van de zorgboerderij en zo nodig op papier. Deze papieren worden bewaard in een afgesloten kast en in een kantoor die op slot gaat.
3. De persoonsgegevens van deelnemers worden bewaard:
 - van de huidige deelnemers
 - tot 1 maand nadat een deelnemer is vertrokken.

2.3.3 Categorieën personen van wie gegevens verwerking & vertegenwoordiging

1. Zorgboerderij De Weipoort verwerkt uitsluitend gegevens van de volgende categorieën personen:
 - a. personen die Zorgboerderij De Weipoort opdracht hebben gegeven een zorgaanvraag of administratie namens hen af te handelen.
 - b. zorgverleners die individuele arbeidscontracten aangaan met deelnemers.
 - c. zorginstellingen of als ZZP fungerende zorgverleners.
 - d. curatoren, bewindvoerders, wettelijke vertegenwoordigers en mentoren van de onder lid a. van dit artikel genoemde categorieën personen.
 - e. contactpersonen van de onder lid a. van dit artikel genoemde categorieën personen, mits de contactpersoon door de betreffende persoon daartoe is aangewezen en hiervoor toestemming heeft.
 - f. overige personen, voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van diensten, en voor zover zij daarvoor toestemming hebben gegeven.
2. Indien een vertegenwoordiger/contactpersoon optreedt namens een deelnemer, komt de verantwoordelijke zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet en dit reglement na jegens de vertegenwoordiger tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed verantwoordelijke.

2.3.4 Soorten geregistreerde persoonsgegevens & verwerking daarvan

1. Er worden van de in 2.3.3 bedoelde personen de volgende persoonsgegevens verwerkt:
 - naam, voorna(a)m(en), adres, woonplaats, geboortedatum, geboorteplaats, geslacht, burgerlijke staat, Burgerservicenummer, bereikbaarheidsgegevens.
 - evt. medicatie die van invloed is of toegediend moet worden.

- wensen van de deelnemer met betrekking tot de zorgvraag.
 - contactgegevens van zorgverleners (huisarts, maatschappelijk werk, persoonlijk begeleider e.d.) voor zover relevant voor het verrichten van diensten.
 - zorgplan met daarbij behorende doelen en interventies.
2. Over in artikel 2.3.3 bedoelde instellingen worden ten hoogste de volgende gegevens verwerkt:
 - naam, adres(sen), vestigingsplaats(en), namen contactpersonen, nummer Kamer van Koophandel, BTW-nummer, bereikbaarheidsgegevens.
 - zorgdisciplines welke geleverd kunnen worden.
 3. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met dit reglement op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt, vertrouwelijk behandeld en inzage vindt op een correcte wijze plaats. De verwerkers van persoonsgegevens van Zorgboerderij De Weipoort hebben een geheimhoudingsplicht. Hiertoe dienen zij standaard op het moment van indiensttreding een schriftelijke geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
 4. Zorgboerderij De Weipoort draagt er zorg voor dat deze verplichting ook bij de uitvoering van werkzaamheden ingeschakelde derden wordt nageleefd.
 5. De verantwoordelijke is aanspreekbaar voor het goed functioneren van de verwerking van persoonsgegevens en voor de naleving van de bepalingen van dit reglement.
 6. De verantwoordelijke treft de nodige voorzieningen ter bevordering van de juistheid en volledigheid van de opgenomen gegevens. Hij draagt tevens zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsgegevens tegen verlies of aantasting van de gegevens, tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.
 7. Persoonsgegevens worden verwerkt indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of zorgplan waarbij de deelnemer partij is, of om een wettelijke verplichting na te komen.
 8. De verwerking van gegevens inzake de medische (voor)geschiedenis genieten specifieke aandacht. Deze gegevens mogen verwerkt worden voor zover dat noodzakelijk is voor een goede uitvoering van wettelijke voorschriften, begeleiding van de deelnemer, ter ondersteuning van de zorgvraag of bezwaarprocedure. Medische gegevens worden aangemerkt als bijzondere gegevens. Alle medische gegevens kunnen alleen met schriftelijke toestemming van de deelnemer, ouder(s)/verzorger(s) of mantelzorger worden opgevraagd en/of verstrekt. Ingeval de informatiedrager papier is, worden de medische gegevens in een afgesloten envelop bewaard, waarbij de envelop dient te zijn voorzien van de aanduiding: Medische gegevens. De medische gegevens dienen na afloop van het doel waarvoor zij gebruikt zijn, onmiddellijk te worden teruggegeven aan deelnemer of zijn wettelijk vertegenwoordiger of worden vernietigd.
 9. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en verwerkt, ter zake dienen en niet bovenmatig zijn.

2.3.5 Toegang tot de persoonsgegevens

1. Onverminderd evt. wettelijke voorschriften hebben slecht toegang tot de persoonsgegevens voor:
 - a. De bestuurder(s) van Zorgboerderij De Weipoort voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van toezicht.
 - b. Medewerkers van Zorgboerderij De Weipoort voor zover noodzakelijk voor de begeleiding en zorg rondom de deelnemers.
2. De bestuurder en alle medewerkers van Zorgboerderij De Weipoort zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zijn kennis nemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
3. Derden die door Zorgboerderij De Weipoort zijn ingehuurd om werkzaamheden te verrichten ten behoeve van de zorgboerderij, hebben toegang tot de verwerking van persoonsgegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun taakuitoefening en worden via een contractuele overeenkomst gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

4. Indien de verwerking van persoonsgegevens via beeldschermen plaatsvindt, staan deze beeldschermen zodanig opgesteld dat derden geen zicht (kunnen) hebben op die gegevens.

2.3.6 Beveiliging & beheer van persoonsgegevens

1. Zorgboerderij De Weipoort draagt zorg voor passende voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de persoonsregistratie tegen verlies of aantasting van de gegevens of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Papieren documenten worden in een afgesloten kast en in een afgesloten kantoor bewaard. Digitale dossiers worden middels een wachtwoord beveiligd, mede door het programma Zilliz.

2. De coördinatoren van Zorgboerderij De Weipoort zijn verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens en draagt als zodanig de verantwoordelijkheid voor deze verwerking overeenkomstig dit reglement. De coördinator kan binnen de organisatie een functioneel beheer aanwijzen die belast is met de dagelijkse zorg voor de verwerking van gegevens.

Indien de coördinatoren van Zorgboerderij De Weipoort de verwerking van persoonsgegevens of een gedeelte daarvan heeft ondergebracht bij een uitvoerende, ziet de opdracht gevende coördinator toe op de naleving van de in dit reglement en door de Wet bepaalde afspraken.

2.3.7 Verkrijgen & verstrekking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens worden verkregen door:

- a. deelnemer zelf;
- b. wettelijk vertegenwoordiger van de deelnemer;
- c. curatoren, bewindvoerders of mentoren van de deelnemer;
- d. familieleden of anderen in de omgeving van de deelnemer, mits goedkeuring van de deelnemer.

2. Als er sprake is van verzoeken door derden tot het verzamelen en verwerken van persoonlijke gegevens, zal hiertoe pas worden overgegaan na schriftelijke toestemming van de betreffende persoon of diens vertegenwoordiger.

3. Van het gestelde lid 2 van dit artikel kan uitsluitend worden afgeweken, indien de inzage vragende partij het verzoek doet op basis van een wettelijke grondslag en het verzoek in overeenstemming is met de Wet. In zulke gevallen wordt de deelnemers of diens vertegenwoordiger altijd ingelicht.

4. Vanuit Zorgboerderij De Weipoort kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan de volgende personen of instanties voor zover zij die gegevens behoeven voor de uitvoering van hun taak en de persoonlijkheid van de deelnemer niet wordt geschaad, mits de deelnemer of diens vertegenwoordiger hier mee instemt:

- a. CIZ
- b. zorgaanbieder(s) en/of hulpverlener(s) die het zorgindicatiebesluit van het CIZ kunnen uitvoeren;
- c. zorgkantoren voor het administratief afhandelen van de zorgtoewijzing;
- d. gemeentes in het kader van aanvragen van voorzieningen;
- e. SVB voor het afhandelen van administratie;
- f. Belastingdienst voor het doen van aangiftes;
- g. CAK voor het afhandelen van eigen bijdragen Wlz en WMO.

2.3.8 Inzage van opgenomen gegevens

1. De deelnemer, ouder(s)/verzorger(s) of diens vertegenwoordiger heeft recht op inzage in van de op zijn/haar betrekking hebbende gegevens. Hiervoor kan een schriftelijk verzoek worden ingediend. Het recht op inzage wordt alleen toegestaan aan de deelnemer of diens gemachtigde. Deelnemer of diens gemachtigde dienen zich te kunnen legitimeren.

Zorgboerderij De Weipoort stelt de persoon die het verzoek indient uiterlijk binnen vier weken na het indienen van een schriftelijke aanvraag een volledig overzicht met evt. inlichtingen over de herkomst van de persoonsgegevens, het doel van de verwerking en over de evt. ontvangers van de persoonsgegevens ter beschikking.

2. Inzage wordt slecht geweigerd voor zover dit noodzakelijk is voor de bescherming van de

deelnemer of van de rechten en vrijheden van anderen. De persoon die het verzoek heeft ingediend wordt geïnformeerd over de mogelijkheid hiertegen bezwaar te maken.

3. Indien inzage niet kan worden verleend zonder dat daarbij inzage wordt gegeven in de gegevens van andere personen, dienen die anderen personen eerst toestemming te verlenen.

4. Voor de inzage van persoonlijke gegevens mag een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht.

2.3.9 Aanvulling, correctie of verwijdering van opgenomen persoonsgegevens

1. Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld, gewijzigd, verwijderd of afgeschermd met een door de deelnemer, ouder(s)/verzorger(s) of diens vertegenwoordiger afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.

2. Evt. aanvullende gegevens en wijzigingen in het zorgplan van een deelnemer na evaluatie mogen worden toegevoegd of gewijzigd door de begeleiding van Zorgboerderij De Weipoort.

3. De deelnemer, ouder(s)/verzorger(s) of diens vertegenwoordiger kan een verzoek indienen om aanvulling, correctie, verwijdering of afscherming van op hem betrekking hebbende gegevens indien deze feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift, in de verwerking voorkomen. Dit verzoek zal worden onderzocht door de eigenaar(s) van de zorgboerderij, of er aan het verzoek zal worden voldaan. Een weigering is met redenen omkleed. Verwijdering blijft achterwege voor zover bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd. Aan degenen van wie kan worden nagegaan dat onjuiste gegevens zijn verstrekt, wordt mededeling gedaan tenzij dit onmogelijk blijkt te zijn of een onevenredige inspanning kost.

4. Als een overeenkomst met een deelnemer wordt beëindigd, wordt het digitale dossier van deze deelnemer binnen 3 maanden na vertrek volledig (veilig) verwijderd.

2.3.10 Bewaren van gegevens

1. De geregistreerde gegevens worden verwerkt voor zover en zolang zij nodig zijn voor een juiste vervulling van opdracht van Zorgboerderij De Weipoort. De (persoons)gegevens van deelnemers en opdrachtgevers worden bewaard gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende maximaal vijftien jaren na beëindiging van de overeenkomst.

2. De persoonsgegevens van de deelnemer zullen verwijderd worden dan wel zodanig geanonimiseerd dat identificatie van de deelnemer niet meer mogelijk is:

a. na verstrijken van genoemde bewaartermijn;

b. zodra vaststaat dat de persoonsgegevens niet meer noodzakelijk zijn voor het doel van de registratie.

2.3.11 Klachten & bezwaren

1. De deelnemer kan op grond van bijzondere persoonlijke omstandigheden bij Zorgboerderij De Weipoort bezwaar aantekenen tegen verwerking, of bepaalde verwerkingen van zijn persoonsgegevens. Verzet is niet mogelijk tegen verwerkingen die plaatsvinden op grond van wettelijke verplichting of toestemming van de deelnemer. Zorgboerderij De Weipoort beoordeelt in geval van bezwaar binnen vier weken na ontvangst van een schriftelijk bezwaar of het bezwaar gerechtvaardigd is. Indien het bezwaar gerechtvaardigd is, wordt de verwerking waartegen dit gericht is beëindigd. Indien Zorgboerderij De Weipoort het bezwaar niet gerechtvaardigd acht, wordt dit schriftelijk aan de deelnemer bericht.

2. Indien men van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd of andere reden heeft tot klagen, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie, waarvan de procedure wordt weergegeven in het klachtenreglement.

2.3.12 Wijzigingen, inwerkingtreding en inzage van het reglement

1. Zorgboerderij De Weipoort houdt zich aan de wettelijke bepalingen in dit privacyreglement zolang

dit, met inachtneming van wat is bepaald in de AVG.

2. Wijzigingen van dit reglement worden aangebracht door de verantwoordelijke.

3. In geval van overdracht of overgang van de verwerking naar een andere verantwoordelijke organisatie dienen de deelnemers van dit feit in kennis te worden gesteld, opdat tegen de overdracht of overgang van op hun persoon betrekking hebbende gegevens bezwaar kan worden gemaakt.

4. Dit reglement is per 1 september 2018 in werking getreden en herzien/gewijzigd op 24 september 2019 en is in te zien op de website van Zorgboerderij De Weipoort. Tevens is dit reglement op te vragen bij de organisatie van Zorgboerderij De Weipoort.

2.4 Klachtenreglement

In dit reglement wordt beschreven hoe er met een ingediende klacht van deelnemers, ouder(s)/verzorger(s) of vertegenwoordiger word omgegaan.

2.4.1 Definitie

Begripsomschrijvingen die in dit reglement worden toegepast:

- zorgboerderij: instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw/agrarische achtergrond;
- coördinator: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die de zorgboerderij in stand houdt > Clary of Annemarie;
- deelnemer: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer/begeleider zorg verleent of heeft verleend;
- klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een deelnemer, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per email is ingediend bij een van de coördinatoren (Clary of Annemarie), al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- klager: degene die een klacht indient;
- aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- klachtencommissie: commissie die door Zorgboerderij De Weipoort is aangesteld om bij een klacht te bemiddelen;
- klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van deelnemers;
- zorg: dienst of zorg als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of Zorg in Natura dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg(BIG), alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de deelnemer.

2.4.2 Klachtenopvang

Een deelnemer of diens ouder(s)/verzorger(s) of vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. leidinggevende;
- c. klachtenfunctionaris;
- d. eigen vertrouwenspersoon.

De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt diegene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de deelnemer daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden deelnemers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van deelnemers in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een deelnemer een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de deelnemer in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de deelnemer dit niet wenselijk vindt.

Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert deelnemers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;

- b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt deelnemers en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede.
 - d. onafhankelijke bemiddelingspositie tussen twee partijen als er na de klachtencommissie niet tot een oplossing van onvrede gekomen zijn.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
 3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet. De organisatie van Zorgboerderij De Weipoort onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
 4. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met deelnemers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de vier eigenaren van de zorgboerderij. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
 5. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij één van de coördinatoren van de zorgboerderij. Naar aanleiding hiervan zal onderzoek worden verricht en zo nodig passende maatregelen worden genomen.
 6. Klachten over de klachtenfunctionaris, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de coördinator aangewezen waarnemend klachtenfunctionaris.

2.4.3 Klachtenbehandeling

Artikel 1. Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per email worden ingediend bij de organisatie van de zorgboerderij.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de deelnemer;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een deelnemer wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de coördinator bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, neemt de coördinator de klacht niet in behandeling. De coördinator neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 2. Bevoegdheid van coördinatoren

1. De coördinator beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De coördinator is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 4a van de Wet BOPZ¹ genoemd worden.
3. Indien de coördinator een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een

¹ Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen. <http://wetten.overheid.nl/BWBR0005700/2010-10-01#HoofdstukIII>

andere zorgaanbieder, stuurt de coördinator de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 3. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De coördinator verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde aanklager in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de coördinator een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 4. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorg-coördinator neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de coördinator de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorg-coördinator het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft.
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 5. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per email aan de coördinator te kennen geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 6. Beoordeling klacht door de coördinator

1. De coördinator beoordeelt de klachten zo spoedig mogelijk. Indien de coördinator voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per email mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De coördinator meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden.
2. Indien de coördinator concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de coördinator dit schriftelijk of per email mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De coördinator verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie, is de coördinator bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De coördinator zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen. Indien er maatregelen genomen worden, dient beschreven te worden om welke maatregelen het gaat en binnen welk termijn deze zullen worden gerealiseerd.
4. De coördinator vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de

klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op een gecombineerde behandeling van de klacht door verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de coördinator contact op met de andere zorgaanbieders bij wie dezelfde klacht is ingediend.
2. De coördinator spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel vanuit de betrokken zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 8. Klachtencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.

Artikel 9. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Zorgboerderij De Weipoort bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal 2 jaar bewaard. De organisatie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekken tot een klachten worden niet in het dossier van de betrokken deelnemer bewaard.

Artikel 10. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten, en daarbij de beschikking krijgt over gegevens, waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 11. Evaluatie

1. De organisatie van Zorgboerderij De Weipoort evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als dit wenselijk is.
2. Bij wijzigingen in dit reglement worden deelnemers en/of hun vertegenwoordigers hiervan schriftelijk of per email van op de hoogte gesteld.

Artikel 12. Vaststelling en wijziging regeling

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de coördinatoren van Zorgboerderij De Weipoort.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de organisatie voor aan de klachtenfunctionaris.
3. Bij grote wijzigingen in dit reglement worden deelnemers en/of hun vertegenwoordigers hiervan per email van op de hoogte gesteld.

Artikel 13. Overige bepalingen

1. Overige klacht- en meldmogelijkheden: dit reglement laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.
2. Kosten: voor de behandeling van klachten brengt de zorgboerderij geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

3. Openbaarmaking klachtenregeling: de zorgboerderij brengt dit reglement onder de aandacht van de deelnemers en/of hun vertegenwoordigers, door bij het aangaan van een overeenkomst te attenderen op dit reglement.

4. Onvoorziene omstandigheden: in situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de organisatie van Zorgboerderij De Weipoort in samenspraak met de klachtenfunctionaris.

Artikel 14. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2018 en is herzien/gewijzigd op 24 september 2019.

3. Overeenkomst

3.1 Aanmelding en aangaan van een overeenkomst

De verwijzer of ouder/verzorger of mantelzorger neemt telefonisch of per email contact op met de zorgboerderij over een mogelijkheid tot plaatsing op de zorgboerderij. Vervolgens kan er vrijblijvend een kennismakingsgesprek worden ingepland met de ouders/verzorgers of mantelzorger en indien wenselijk de verwijzer.

In dit gesprek wordt gekeken of de deelnemer op de zorgboerderij lijkt te passen en wat er geboden kan worden. De verwijzer moet ook positief staan tot het verstrekken van een indicatie (PGB= Persoons Gebonden Budget) of verlengingsbesluit (Zorg in Natura). Als uit het gesprek blijkt dat de deelnemer op de zorgboerderij lijkt te passen, kan er een officiële aanmelding worden gedaan. Na het invullen van het intakeformulier kan een afspraak worden gemaakt tot kennismaking met de deelnemer in bijzijn van ouder(s)/verzorger(s) of mantelzorger/wettelijk vertegenwoordiger. In samenspraak met de verwijzer wordt besproken welke begeleiding gewenst is. Van belang is dat de plaatsing zorgvuldig verloopt en er ook passende begeleiding ingezet kan worden om een zo groot mogelijke kans op een succeservaring te creëren.

Na aanmelding op de zorgboerderij wordt er door de organisatie een zorgplan en overeenkomst opgesteld, welke moet worden ondertekend door de organisatie en de ouder(s)/verzorger(s) of mantelzorger/wettelijk vertegenwoordiger.

De startdatum is geheel afhankelijk van de plaatsing- mogelijkheid op de zorgboerderij. In eerste instantie zal er een proefperiode worden vastgesteld waarbij wordt gekeken in de praktijk of de deelnemer past op de zorgboerderij. De proefperiode zal in de meeste gevallen één maand zijn.

Het is de eigen verantwoordelijkheid als opdrachtgever, om er voor te zorgen dat de aangevraagde dagbesteding binnen het beschikbare budget van de deelnemer blijft. Indien het budget overschreden wordt, kan er geen aanspraak gedaan worden op de organisatie.

Indien de deelnemer onverhoopt niet voor ingeplande dagbesteding bij de zorgboerderij komt, dient dit minimaal 14 dagen van tevoren kenbaar te worden gemaakt via de email. Indien de afzegging niet binnen deze termijn en niet via de mail ontvangen is, worden de kosten voor de al ingeplande dagbesteding volledig in rekening gebracht.

Eventuele ingeplande vakanties kunnen bij aanmelding en/of bij de evaluatie of minimaal 14 dagen van tevoren per email worden doorgegeven aan de organisatie.

De duur van de plaatsing op de zorgboerderij is zeer wisselend. Dit zal ook per deelnemer worden bekeken. Voor kinderen en jongeren met chronische problematiek is vaak langdurige zorg nodig.

3.2 Evaluatie overeenkomst

Minimaal één keer per jaar vindt er een evaluatie van het zorgplan plaats. U ontvangt een uitnodiging hiervoor. Wij vinden dit van groot belang ook om de kwaliteit van zorg op de zorgboerderij te kunnen waarborgen. Vanuit de organisatie wordt er een verslag gemaakt van dit evaluatiegesprek. Dit verslag dient ook door beide partijen ondertekend te worden. Indien wenselijk is een (extra) gesprek altijd mogelijk. Dit kunt u aanvragen per mail of via één van de coördinatoren.

3.3 Beëindigen overeenkomst

De opzegtermijn van een overeenkomst is één maand. Het opzegtermijn gaat in op het moment wanneer dit schriftelijk kenbaar is gemaakt en een brief voorzien van een handtekening, ontvangen is door de organisatie. Graag willen wij u vragen om in de opzeggingsbrief duidelijk te vermelden om

welke persoon het gaat en per wanneer u de overeenkomst wilt beëindigen. Er zal dus altijd nog één maand gefactureerd worden vanaf ontvangst van uw opzeggingsbrief. Dit geldt voor de vaste en ingeplande dagdelen/dagen voor dagbesteding die vastgelegd zijn in het zorgplan en evt. recentelijk via de mail zijn aangepast of aangevraagd. Indien u besluit om de deelnemer tijdens de maand van het opzegtermijn niet naar de zorgboerderij te laten gaan, worden de kosten voor alle overeengekomen en ingeplande dagbesteding volledig in rekening gebracht.

De overeenkomst eindigt per direct als:

- Betaling van de geleverde diensten na de 2^e herinnering uitblijft.
- De deelnemer de regels overtreedt of herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag vertoont en niet meer volgens het zorgplan met de daarin gemaakte en overeengekomen afspraken te begeleiden is.
- De deelnemer langdurig ziek (langer als één maand) is of als de deelnemer overlijdt.
- De zorgboerderij failliet is verklaard of surseance van betaling is verleend.

3.4 Aanvragen extra dagdelen dagbesteding/vakantieopvang

Naast de overeengekomen opvang kunnen er extra dagdelen voor dagbesteding worden aangevraagd. Het aanvragen van extra dagdelen kan uitsluitend via de email, onder vermelding van naam van de deelnemer, de datum en tijden voor wanneer de extra dagdelen worden aangevraagd. De organisatie zal bekijken wat de mogelijkheden zijn en u ontvangt hiervan een reactie per email of dit mogelijk is of niet. Wanneer de aangevraagde extra dagdelen door kunnen gaan, ontvangt u een mail met een bevestiging en zullen deze extra dagdelen worden ingepland en gefactureerd. Wanneer de extra ingeplande dagdelen onverhoopt worden afgezegd, zullen deze als nog in rekening worden gebracht.

In geval van spoed en crisissituaties kunt u uiteraard telefonisch contact opnemen met een van de coördinatoren (Clary of Annemarie) van de zorgboerderij om te weten of extra dagdelen dagbesteding mogelijk zijn.

Tijdens de (school)vakanties blijft de overeengekomen dagdelen/dagen dagbesteding volgens de getekende overeenkomst gewoon staan, mits u ten minste 14 dagen van tevoren andere/aangepaste dagdelen/dagen dagbesteding wenst en/of afmelding per email aan de organisatie doorgeeft. Tijdens de (school)vakanties geldt: VOL=VOL. De aanvragen voor extra dagdelen/dagen dagbesteding tijdens de (school)vakanties zullen wij op volgorde van binnenkomst behandelen en inplannen.

4. Wijzigingen

Het is van belang dat de organisatie over de juiste (persoon)gegevens beschikt. Daarom geven wij u mee dat het uw verantwoordelijkheid is om wijzigingen tijdig door te geven.

Wijzigingen of andere belangrijke informatie vanuit de organisatie wordt per email en/of middels de website aan u doorgegeven.