



## Zorgbedrijf De Leidraad

*Dagbesteding, maatschappelijke participatie en ondersteuning bij zelfredzaamheid*

### Algemene voorwaarden

#### Visie en Missie

Al sinds 2008, het jaar van oprichting, stelt De Leidraad zich ten doel om mensen die buiten de maatschappij vallen of staan te ondersteunen. Het begrip *ondersteunen* wordt bij de leidraad breed getrokken. Er wordt met zo min mogelijk vaststaande gegevens gewerkt, om de zorgvrager zo flexibel mogelijk en zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn in zijn / haar zorgvraag. Iedereen is welkom en alles is mogelijk is het credo, uiteraard wel binnen de standaard-normen en waarden. Bij Zorgbedrijf De Leidraad zijn mensen met verschillende religieuze, levens- en wereldbeschouwelijke achtergronden welkom. Ontmoeten staat centraal! Wij doen graag iets voor mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken: mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, (ex) psychiatrische deelnemers, jongeren die hun eigen plekje in de samenleving zoeken of mensen die in het werk zijn vastgelopen. Wij zijn een organisatie waar mensen de kans krijgen om te leren. Persoonlijke aandacht, kleinschaligheid en sterke regionale gebondenheid zijn belangrijke kenmerken. De Leidraad zal altijd hetgeen doen, dat in het kader van de opdracht naar alle redelijkheid verwacht mag worden, om de opdracht naar tevredenheid van de opdrachtgever te vervullen. Zorgbedrijf De Leidraad is een brede maatschappelijke onderneming op het gebied van dagbesteding, re-integratie, begeleiding en zorg en welzijn in de provincie Friesland. De Leidraad stelt zichzelf ten doel om klantgericht en vraaggericht te werken. Dit houdt in dat De Leidraad inspeelt op de hulpvragen van de deelnemers en probeert de zelfstandigheid van haar deelnemers te vergroten. Door middel van een breed scala aan activiteiten probeert De Leidraad mensen in hun kracht te zetten. Er wordt getracht op een zo transparant mogelijke manier haar dienstverlening aan te bieden. De drie kernwaarden die het bedrijf hanteert zijn persoonlijke aandacht, kleinschaligheid en regionale gebondenheid. Daarnaast ligt de nadruk in het bedrijf op duurzaamheid, creativiteit en ambachtelijkheid

#### Diensten

Zorgbedrijf De Leidraad kan hulp en ondersteuning bieden bij een aantal zaken, te weten het bieden van een zinvolle dagbesteding, de toeleiding naar maatschappelijke participatie, een beschermde leer/werk plek, het ondersteunen bij zelfredzaamheid of het bieden van individuele begeleiding op maat.

1. Zinvolle dagbesteding

We bieden mensen een zinvolle daginvulling en dagbesteding op onze locatie in De Falom. Hierin bieden we structuur, rust en regelmaat, saamhorigheid en gezelligheid, een omgeving die stimuleert en veiligheid zodat deelnemers de uitdaging aandurven. Je werkzaamheden bij



ons zijn afhankelijk van je eigen wensen en we zoeken samen met jou naar activiteiten die je aanspreken. Hierin hebben we keuze uit een breed scala aan werkzaamheden zoals:

- Dierverzorging, paardrijden e.d.
- Groenvoorziening
- Pottenbakken
- Houtbewerken
- Handwerken / knutselen
- Creatieve vaardigheden, zoals schilderen, werken met mozaïek e.d.
- Dagelijkse bezigheden en taken
- Meubels maken
- Indien het binnen onze mogelijkheden ligt, hetgeen gewenst wordt.

2. Toeleiding naar maatschappelijke participatie

Naast dagbesteding bieden we ook ondersteunende trajecten aan waarin mensen gericht naar een doel werken, zoals een bredere maatschappelijke participatie. Dit doel is afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever en hierin werken we vraaggericht.

3. Een beschermde leer/werkplek

Als je behoefte hebt aan een beschermde en veilige omgeving om je zelf verder te ontwikkelen of bepaalde vaardigheden te leren kunnen wij je dit aanbieden. Ook hierin werken we vraaggericht, het is dus afhankelijk van hetgeen je wilt leren hoe we dit verder samen invullen.

4. Ondersteuning bij zelfredzaamheid / individuele begeleiding

Heb je ondersteuning nodig bij je zelfredzaamheid of dagelijkse zaken dan kunnen we je daarin helpen. Ook hierin werken we vraaggericht, dus het is afhankelijk van jouw zorgvraag hoe we je helpen. We zoeken hierin naar de beste oplossing die jou de meeste vrijheid geeft om zelf de regie over je eigen zaken en je eigen leven te houden en respecteren jouw eigen vrijheden en ruimte hierin. Afhankelijk van je wensen/vragen kunnen we je ondersteunen bij administratieve zaken, dagelijkse taken (bijvoorbeeld leren koken), of ondersteuning bieden in het uitbreiden van je sociale netwerk e.d.

## Werkwijze

Je kunt schriftelijk, telefonisch, via de e-mail of mondeling contact met ons opnemen wanneer je meer informatie wilt of wanneer je een afspraak met ons wilt maken. Wanneer je een afspraak met ons maakt nodigen wij je uit om eens langs te komen zodat je kennis kunt maken met ons en de omgeving waarin wij werken. Deze eerste afspraak is geheel kosteloos en vrijblijvend. Deze afspraak geschiedt altijd binnen twee weken nadat je contact met ons hebt opgenomen, tenzij er vanuit jouw kant bezwaren zijn om eerder langs te komen. Wanneer je besluit om een dienst bij ons af te nemen, dan vloeien hier de volgende stappen uit voort:



1. Intakegesprek

Middels een intakegesprek vertellen we je uitgebreider over onze werkwijze, welke diensten we verlenen en welke tarieven we hanteren. Vervolgens gaan we dieper in op je vraag, zodat we duidelijk krijgen waarin wij jou ondersteuning kunnen bieden. We maken werkafspraken die we vastleggen in een zorgovereenkomst. Wanneer je zelf niet aanwezig kunt of wilt zijn, dan kan de vertegenwoordiger werkafspraken met ons maken. Wij werken met facturen op basis van dagdelen, uren of minuten, welke we je maandelijks vragen te controleren of ondertekenen voor akkoord. Naast de declaraties die naar de SVB of gemeente gaan, ontvang je zelf ook altijd een kopie van deze declaratie zodat je zelf toezicht kunt houden op de diensten die je inkoop. De declaraties kunnen vergoed worden vanuit het Persoons Gebonden Budget (PGB) of vanuit Zorg in Natura, dit geldt voor zowel WLZ als WMO.

2. Begeleidingsplan

Na het intakegesprek stellen we samen met jou en/of je vertegenwoordiger of begeleider een begeleidingsplan op. Hierin wordt uitgestippeld wat jouw persoonlijke doelen zijn, wat je wilt bereiken of hoe je je wilt ontwikkelen. Daarnaast komt in het plan informatie te staan, zoals bijvoorbeeld de medicatie die je gebruikt. We stellen dus samen met de deelnemer werkdoelen op en een werkwijze om deze doelen te bereiken. Dit plan wordt halfjaarlijks geëvalueerd en jaarlijks herzien. Het begeleidingsplan wordt uiterlijk binnen 4 weken na je intake opgesteld.

3. Begeleiding / ondersteuning

Vervolgens ontvang je van ons de begeleiding volgens de gemaakte afspraken. We houden rekening met de kwaliteitsnormen die ons bedrijf hanteert. Je wordt op de hoogte gesteld van ons klachtenreglement, het privacyreglement, de meldcode Kindermishandeling en onze huisregels. Intern vinden er maandelijks evaluaties nodig. Daarnaast hebben we halfjaarlijkse medezeggenschapsraden en jaarlijkse evaluaties. Naast de jaarlijkse evaluatie wordt de klanttevredenheid ook jaarlijks anoniem gemeten.

4. Evaluaties

Zoals reeds vermeld vinden er jaarlijkse evaluaties plaats, halfjaarlijkse medezeggenschapsraden en wordt er maandelijks gecommuniceerd over de gang van zaken en / of eventuele voortgang. Mocht je ontevreden zijn over onze dienstverlening dan horen we dat graag mondeling en zo snel mogelijk. Dit kun je zo aan ons melden, per mail of tijdens de maandelijks evaluaties. We willen graag vraaggericht en naar tevredenheid van de opdrachtgever werken. Wanneer je onverhoopt toch een klacht hebt kun je het klachtenreglement volgen om deze af te laten handelen.



## Klachtenreglement

Wanneer je onverhoopt een klacht hebt over onze manier van dienstverlening kun je dit naar ons toe uiten. Je kunt dit mondeling of schriftelijk aan ons kenbaar maken. Deze worden behandeld overeenkomstig het klachtenreglement. We vragen je de volgende punten om te nemen in je brief over de klacht: waarover de klacht gaat, op wie deze betrekking heeft, wanneer heeft deze plaatsgevonden, waar vond het plaats en waarin schoot De Leidraad tekort? Mocht je liever het standaard klachtenformulier invullen dan is dit ook mogelijk. Binnen 5 werkdagen ontvang je een schriftelijke reactie op je klacht/ brief. We gaan dan samen in gesprek en proberen het probleem te bespreken en tot een passende oplossing te komen. Mochten we er dan nog niet uitkomen dan kun je je richten tot onze klachtenfunctionaris. Dit is dhr. Veenstra van gemeente Achtkarspelen. Hij is te bereiken op het telefoonnummer 06 23 10 05 22 of je kunt hem mailen op [he.veenstra@achtkarspelen.nl](mailto:he.veenstra@achtkarspelen.nl) Hij bemiddelt dan en hoort de beide partijen. Schriftelijk doet hij zijn bevindingen.

## Privacy

Een ieder die zich vrijwillig of betaald inzet bij zorgbedrijf De Leidraad wordt op de hoogte gesteld van het privacyreglement. De toegang tot de persoonsgegevens geschiedt alleen door de directie en de daarvoor aangewezen zorgverleners. De Leidraad hanteert een aantal uitgangspunten met betrekking tot beroepsuitoefening, deze zijn voor akkoord ondertekend door iedereen die werkzaam is bij zorgbedrijf De Leidraad. Te weten:

- 1. Als zorgverlener ben ik persoonlijk verantwoordelijk voor de manier waarop ik zorg verleen*
- 2. Als zorgverlener verricht ik alleen handelingen die binnen de grenzen van mijn deskundigheid liggen: ik accepteer geen verantwoordelijkheden en opdrachten waaraan ik niet kan voldoen; als een handeling buiten mijn deskundigheid valt, zet ik mij er voor in dat een collega, die de vereiste deskundigheid wel bezit, de desbetreffende handeling verricht.*
- 3. Als zorgverlener heb ik een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook bestaan na de beëindiging van een dienstverband. Dit houdt het volgende in:*
  - Gegevens van deelnemers worden niet aan derden verstrekt*
  - Alles wat op het terrein van De Leidraad gebeurt of onder verantwoordelijkheid van De Leidraad valt zal ik niet delen met andere deelnemers, bedrijven of personen.*
  - Ik waak voor de persoonsbescherming en de privacy van de deelnemers.*

De gegevens die wij verkrijgen uit gesprekken, intakes of evaluaties worden in verslagen vastgelegd die dienen te worden ondertekend door beide partijen, zowel zorgverlener als deelnemer. Deze verslagen worden in een map bewaard waarin de persoonlijke gegevens, gezondheidsgegevens, sociale situatie, de problemen en doelen omschreven. De telefonische contacten en de contacten via de mail worden aan het dossier toegevoegd. De deelnemer heeft recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens. Voor het geven van inzage of het verstrekken van persoonsgegevens aan derden geeft de



deelnemer vooraf schriftelijke toestemming. De gegevens van de deelnemer worden tenminste 7 jaar bewaard, overeenkomstig de eisen van zorgdossiers. Onze medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de deelnemer die hen ter kennis zijn genomen. Indien zich tussentijds ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die het noodzakelijk maken om met andere disciplines of hulpverleners te bespreken is daarvoor gerichte toestemming van de deelnemer vereist. Uitzondering betreft wanneer de veiligheid van kinderen in het geding is. Hiervoor houden we ons aan de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

### **Beëindiging van overeenkomst**

Wanneer je niet langer gebruik wilt maken van onze diensten kun je deze opzeggen en de overeenkomst beëindigen. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

1. De opdrachtgever kan de overeenkomst, voor bepaalde en onbepaalde tijd, beëindigen door middel van schriftelijke opzegging met in achtname van een opzegtermijn van een maand. In goed overleg kan worden afgeweken van de opzegtermijn.
2. De Leidraad kan de overeenkomst voor bepaalde tijd alleen tussentijds beëindigen als daar gewichtige redenen voor zijn. Hierbij geldt een opzegtermijn van een maand waarvan in onderling overleg kan worden afgeweken. Deze opzegtermijn van een maand geldt niet indien er dringende redenen zijn waardoor De Leidraad in alle redelijkheid niet meer gehouden kan worden aan uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Dringende redenen kunnen bijvoorbeeld zijn gevaarlijk of ontoelaatbaar gedrag van opdrachtgever.
3. De Leidraad kan de overeenkomst voor onbepaalde tijd beëindigen zonder gewichtige reden door middel van opzegging met inachtname van een opzegtermijn van een maand.

Een zorgovereenkomst eindigt direct in de volgende gevallen: Het overlijden van de budgethouder, bij wederzijds goedvinden, na beëindiging van het PGB of ZIN of in geval van faillissement of bij verlening van surseance van betaling van De Leidraad

### **Betalingsvoorwaarden**

De tarieven die wij hanteren zijn wettelijke of gemeentelijke tarieven, tenzij een ander tarief wordt overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Betaling dient te geschieden binnen twee weken na de factuurdatum, tenzij door de deelnemer en/of zijn vertegenwoordiger en De Leidraad anders is overeengekomen. Indien de betaling langer dan 1 maand achterwege blijft, kan De Leidraad de uitvoering van overeengekomen diensten opschorten totdat de betaling is geschiedt. De deelnemer, de opdrachtgever, blijft ten allen tijde verantwoordelijk voor het voldoen van de factuur. In overleg is het mogelijk om uitstel van betaling te krijgen, mits dit geschiedt met wederzijdse goedkeuring door beide partijen.



**Contactgegevens:**

Zorgbedrijf De Leidraad  
familie van der Staal

Post en bezoekadres:

Achterwei 6  
9109 AH De Falom

Telefoonnummer: 06 12 39 01 00

E-mailadres: [info@deleidraad.fr](mailto:info@deleidraad.fr)

Website: [www.deleidraad.fr](http://www.deleidraad.fr)

Facebook: <https://nl-nl.facebook.com/ZorgboerderijDeLeidraad/>

Telefonisch zijn wij bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 20:00 uur. U kunt inspreken op de voicemail, wij proberen u dan binnen 24 uur terug te bellen. E-mail beantwoorden wij dagelijks.

Rekeningnummer: NL53RBRB0929857763

Kamer van Koophandel nummer: 60791632