

Algemene Voorwaarden

MISSIE EN VISIE

De Leidraad stelt zichzelf ten doel om mensen te ondersteunen. Dit doen wij al sinds 2008, het jaar van oprichting. De Leidraad maakt werken en leren in een inspirerende omgeving mogelijk. Dit doen wij voor een ieder, wat voor achtergrond, religie of wereldvisie je ook hebt. Daarbij stellen we onszelf ten doel om deelnemers te voorzien van een zinvolle daginvulling alsook structuur en regelmaat.

Als organisatie hechten wij er waarde aan dat onze deelnemers zich op hun plek voelen en alle tijd, ruimte en mogelijkheden krijgen om doelen voor zichzelf te bereiken. Bijvoorbeeld omdat ze een verstandelijke of lichamelijke beperking hebben, een (ex-)psychiatrische achtergrond hebben, hun plek in de samenleving zoeken of in hun werk vastgelopen zijn.

DIENSTEN

Zorgbedrijf De Leidraad kan hulp en ondersteuning bieden bij een zinvolle dagbesteding, de toeleiding naar maatschappelijke participatie, een beschermde leer/werk plek of het ondersteunen bij het vergroten van de zelfredzaamheid.

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, veiligheid in een omgeving die stimuleert zodat deelnemers de uitdaging aandurven. De werkzaamheden bij ons zijn afhankelijk van de eigen wensen en we zoeken samen naar activiteiten die jou aanspreken. Hierin hebben we keuze uit een breed scala aan werkzaamheden zoals:

- Dierverzorging, paardrijden e.d.
- Groenvoorziening
- Houtbewerken
- Handwerken / knutselen
- Creatieve vaardigheden, zoals schilderen, werken met mozaïek e.d.
- Dagelijkse bezigheden en taken
- Meubels maken
- Koken en meehelpen in de (seizoensgebonden) theetuin
- 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. We respecteren jouw eigen vrijheden en ruimte hierin. Afhankelijk van jouw 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. Uiteraard ben je welkom om naast betrokkenen mee te nemen naar het intakegesprek of het moment van aanmelding. Wij hanteren geen wachttijd. 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 (zorg)overeenkomst. 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. De facturen kunnen vergoed worden vanuit de WLZ (PGB) als de WMO (zowel PGB als ZIN).

2. Persoonlijk werkplan

Na het intakegesprek stellen we samen met jou en/of je vertegenwoordiger een persoonlijk werkplan 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 jou werkdoelen op en een werkwijze om deze doelen te bereiken. Dit plan wordt halfjaarlijks geëvalueerd en jaarlijks herzien. Het persoonlijk werkplan wordt uiterlijk binnen 6 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 Kinder mishandeling 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 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 en zo snel mogelijk. Dit kun je mondeling aan ons melden, per mail of via whatsapp. We willen graag vraaggericht en naar tevredenheid werken. Wanneer je onverhoopt toch een klacht hebt kun je het klachtenreglement volgen om deze af te laten handelen.

ALLES IS BESPREEKBAAR

Dit klachtenreglement beschrijft wat je moet doen als je een klacht over ons hebt. Omdat wij vinden het belangrijk dat alles bespreekbaar is. Niet alleen vanuit ons, maar ook vanuit jou. Als je een situatie als vervelend ervaart of als je ergens moeite mee hebt, willen wij dit graag weten. Trek daarom altijd eerst aan de bel bij de betrokken medewerkers. Ook wij maken fouten, zorg is immers mensenwerk.

Soms leidt een gesprek niet tot een passende oplossing. Voel je je onvoldoende gehoord, is er geen goede oplossing gevonden of zoek je steun bij het uiten van je onvrede? Neem dan contact op met Anja van der Eijk. Anja is onze vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris en denkt met je mee in het zoeken naar de juiste oplossing. Je kunt contact met haar opnemen via 06 11 32 75 43 of avdeijk@telekabel.nl

Mocht je je dan alsnog onvoldoende gehoord voelen en de betrokkenen blik van een buitenstaander wensen, neem dan contact op met de geschillencommissie [Klachtenportaal Zorg](#). Zij zijn telefonisch te bereiken op 02228-322205 op werkdagen van 09:00 uur tot 12:00 uur of via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl.



Postadres en bezoek op afspraak:

“Klachtenportaal Zorg”
 Westerstraat 117
 1601 AD Enkhuzen

PRIVACYREGLEMENT EN PERSOONREGISTRATIE

Een ieder die zich vrijwillig of betaald inzet bij zorgbedrijf De Leidraad wordt op de hoogte gesteld van het privacyreglement. Om jou van goede dienstverlening te kunnen voorzien, houden wij een dossier over jou bij. In dit dossier staat informatie over jou en jouw zorg zoals het ondersteuningsplan, verslagen van de gesprekken, geregistreerde gegevens en een zorgovereenkomst. Wij gebruiken daarvoor een elektronisch dossier in het systeem van ONS (NEDAP). De toegang tot de persoonsgegevens is alleen voor de daarvoor aangewezen ondersteuners. 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 ondersteuner als deelnemer. Deze verslagen worden in een digitaal dossier 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. Informatie uit het dossier mag zonder jouw schriftelijke toestemming niet worden doorgegeven aan anderen; ook niet aan jouw werkgever, partner, familie of vrienden. Dit mag alleen als jij daarvoor schriftelijke toestemming geeft.

Het is ook mogelijk je eigen dossier te lezen. Als je het dossier wilt inzien, kunt je dit aangeven bij Froukje of Marije. Dezen zullen binnen twee weken inzage geven in het dossier. Je kunt jouw dossier of delen daarvan ook laten uitprinten. Soms staan er gegevens van anderen in jouw dossier. De privacy van deze personen moet ook worden beschermd. Daarom kan besloten worden om delen van jouw dossier niet te laten zien.

De bewaartermijn voor cliëntgegevens zijn geregeld in de daartoe bestemde kwaliteitskaders en in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De gegevens worden in principe 15 jaar bewaard tenzij er redenen zijn om ze langer te bewaren. Deze redenen worden dan schriftelijk kenbaar gemaakt.

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.

BEJEGENING

Voor de omgang met jou zijn een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke De Leidraad werkt.

- De werkwijze voor de aanvang van een activiteit wordt voorafgaand aan jou uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de activiteiten dien je dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuigingen bepaalde handelingen en of activiteiten bezwaar bestaat, dien je dit voorafgaand aan het aangaan van de zorg- en begeleidingsovereenkomst kenbaar te maken zodat Marije of Froukje kunnen beoordelen of De Leidraad haar diensten kan verlenen aan jou.
- Als je bezwaar hebt tegen vormen van verzorging of ondersteuning door een medewerker van een andere sekse, dien je dit voorafgaand aan het aangaan van de zorgovereenkomst kenbaar te maken zodat Marije of Froukje kunnen beoordelen of De Leidraad diensten kan verlenen aan jou.
- Als derden (bijvoorbeeld een stagiaire) bij het verlenen van bijvoorbeeld lichamelijke verzorging aanwezig zijn wordt vooraf toestemming aan jou gevraagd.
- De medewerkers dienen zich tegenover jou en andere deelnemers respectvol te gedragen en ongewenste informaliteiten achterwege te laten. Daarnaast stellen de medewerkers zich integer op. Dit houdt in dat zij jou ten allen tijde veilig en vertrouwd laten voelen.

- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, wordt in overleg met jou en Marije of Froukje een andere medewerker ingezet en indien gewenst door één der partijen kan de dienstverlening stopgezet worden.
- Onderwerp die je met ons bespreekt blijven vertrouwelijk, en worden niet met derden besproken.
- Indien je van mening bent dat De Leidraad niet op de juiste manier met jouw gegevens omgaat, kun je dit via de geldende klachtenregeling kenbaar maken.

UITSLUITINGSCRITERIA

Voor ons is er veel mogelijk, we zijn graag flexibel en meedenkend. Soms zijn er toch situaties waarin wij vinden dat wij geen goede zorg kunnen leveren of onze kwaliteit van zorg niet kunnen bieden zoals we die graag bieden. Hoewel we liever iedereen een kans geven en niemand uitsluiten zijn er aantal situaties waarvan wij vinden dat wij er niet goed genoeg op toegerust zijn.

- Deelnemers met een Rechterlijke Machtiging (RM) of Inbewaringstelling (IBS)
- Deelnemers die ernstige criminele vergrijpen hebben gepleegd en een hoge recidivekans hebben
- Deelnemers waarbij er sprake is van onveilig gedrag ten opzichte van zelf als andere deelnemers en waarbij na herhaaldelijk aanspreken op dit gedrag geen veranderingen zichtbaar zijn.
- In het geval van gedragsproblematieken, waardoor de deelnemer en/of ouder niet bereid is om tot afspraken in het ondersteuningsplan te komen en de medewerkers van De Leidraad belemmerd worden om hun werkzaamheden goed te kunnen doen.

We vragen een ieder die bij De Leidraad komt om zich aan onze huisregels te houden. Dit houdt in dat je fatsoenlijk, respectvol en eerlijk met elkaar omgaat.

BEËINDIGING VAN DE 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 achtneming 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 inachtneming 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 aan De Leidraad.

VERZEKERINGEN

De budgethouder heeft een ziektekostenverzekering en een WA-verzekering. De schade die de budgethouder eventueel toebrengt aan De Leidraad is verzekerd via de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van De Leidraad, in gevallen waarbij de particuliere aansprakelijkheidsverzekering van de deelnemer niet kan worden aangesproken.

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.frl
Website: www.deleidraad.frl
Facebook: <https://www.facebook.com/ZorgbedrijfDeLeidraad>

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. Een smsje of whatsappje mag ook. E-mail beantwoorden wij dagelijks.