Kwaliteitskaarten van

De Horsthoeve
ruimte voor leven

Inhoud

Kwaliteitsborging KZS pagina 2 - 3
1 - Missie en Visie pagina 4
2 - Wie zijn wij pagina 5
3 - Huisregels, hygiëne en veiligheid pagina 6 - 7
4 - Aanmeldingsprocedure pagina 8 - 9
5 - Veiligheid pagina 10
6 - Voorstellen, verbeterpunten en klachten pagina 11 - 12 - 13
7 - Meldcode pagina 14 - 15

Bijlage: Klachten reglement

Kwaliteitsborging van Kleinschalige Zorg Salland





Een vrijwillig samenwerkingsverband

Kleinschalige Zorg Salland (KZS) is een samenwerkingsverband van een groep zelfstandige en bezielde ondernemers, die kleinschalige zorg aanbieden. Zowel de activiteiten als de doelgroepen van deze zorgaanbieders zijn divers. Wat hen samenbindt is hun visie: de deelnemer staat centraal, problemen pak je aan, je bent open in wat je doet en je werkt samen waar dat nuttig en efficiënt is.

Het kwaliteitszorgsysteem van KZS

De KZS-aanbieders zijn trots op hun, bedrijven, activiteiten en onderscheiden zich door vrijwillige gebondenheid. Ze tonen dat ze goed bezig zijn via een zorgsysteem dat op ISO 9001 is gebaseerd. Hun systeem bestaat uit twee delen:

- *Het overkoepelende deel*
  dat voor alle KZS-aanbieders gelijk is. Dit deel bevat de afspraken over o.a. het gezamenlijk naar buiten treden, contact met mantelzorgers en het registreren van gegevens van de KZS-deelnemers, etc.;
- *Het individuele deel*
  bevat afspraken die specifiek zijn voor iedere KZS-aanbieder. Dit deel bestaat uit omschrijvingen van de werkwijzen in grote lijn, de huisregels van iedere KZS aanbieder, veiligheidsinstructies, wat te doen bij calamiteiten, enz. Iedere KZS-aanbieder heeft zijn eigen beschrijvingen opgesteld en alle beschrijvingen van de KZS-aanbieders samen vormen dit deel van het kwaliteitszorgsysteem van KZS.

De beschrijving van het overkoepelende deel ziet u in de volgende alinea's en de individuele richtlijnen staan op kwaliteitskaarten die bij de KZS-aanbieders door alle betrokkenen in te zien zijn.

De overkoepelende kwaliteitszorg van KZS

- *Het collectief overleg*
  staat centraal in het kwaliteitszorgsysteem. Dit is de vergadering waarbij in principe vertegenwoordigers van alle betrokken KZS-aanbieders aanwezig zijn en waarin alle belangrijke afspraken m.b.t. kwaliteitszorg worden gemaakt.
- *De notulen van het collectief overleg*
  bevatten alle afspraken die op het gebied van kwaliteitszorg door de KZS-aanbieders worden gemaakt. Deze notulen vormen naast deze beschrijving en de aanwezige kwaliteitskaarten het enige document waarin afspraken over kwaliteitszorg zijn vastgelegd.
- *De vertegenwoordiger kwaliteitszorg*
  is één van de KZS-aanbieders en neemt het voortouw bij de borging van kwaliteit.

De individuele kwaliteitszorg van KZS

Iedere individueel bedrijf binnen KZS heeft specifieke kernkwaliteiten die het bestaansrecht vormen voor de zorg die wordt verleend. Deze kernkwaliteiten zijn vertaald in de activiteiten en diensten. Ze staan vermeld op de eerste kwaliteitskaart. Naast deze kaart bestaat het individuele deel van de kwaliteitszorg uit:

- *Kwaliteitskaarten*
  zijn aanwezig waarop alle belangrijke afspraken, huisregels, enz. staan vermeld. Deze zijn door alle betrokkenen in te zien;
- *Een journaal*
  wordt door iedere KZS-aanbieder bijgehouden. Hierin worden de relevante zaken, zoals verslagen, evaluaties, op- en aanmerkingen, afspraken, calamiteiten, etc. genoteerd.

De *kwaliteitskaarten* vertellen hoe er wordt gewerkt door de KZS-aanbieders. Het *journaal* is de belangrijke informatiebron voor een specifieke eis binnen ISO 9001: de jaarlijkse analyse van het functioneren van KZS en het benoemen van door te voeren verbeteringen voor het KZS in zijn geheel en de KZS-aanbieders.

Het borgen van de kwaliteitszorg van KZS

KZS maakt gebruik van twee typen audits om de kwaliteit van de KZS-aanbieders te borgen:

- *de interne audit*
  waarbij de KZS-aanbieders periodiek bij elkaar in de keuken kijken. Deze audits worden door *vertegenwoordiger kwaliteitszorg georganiseerd* en zijn de kracht van KZS; onderdelen van het werk worden geanalyseerd en besproken. Het *collectief overleg* bepaalt welke onderwerpen de aandacht krijgen. Deze kruisbestuiving levert een basis voor door te voeren verbeteringen.
- *de tweede partij audit*
  waarbij externen die belang hebben bij de zorg de gelegenheid krijgen de KZS-aanbieders te bezoeken en het kwaliteitssysteem te beoordelen Deze audits worden door de vertegenwoordiger kwaliteitszorg georganiseerd. De bezoekers maken tijdens het bezoek een definitief auditverslag, dat door de bezoekers en de betrokken KZS-aanbieders aan het eind van het bezoek wordt ondertekend.

Missie en visie





Onze Kernkwaliteiten

De Horsthoeve biedt in een beschermde omgeving kleinschalige dagbesteding aan mensen met een Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) waaronder ook (jong) dementerenden. Beweging, creatief denken en doen én gezonde voeding zijn de uitgangspunten van de dagbesteding. Het 'landleven' geeft geborgenheid op basis van ontspanning, rust en persoonlijke aandacht.

Door haalbare doelen te stellen ontstaat er ruimte voor zelfontplooiing en versterking van het gevoel van eigenwaarde.

De begeleiding is erop gericht de deelnemers hun eigen grenzen te laten (ver)kennen en te verleggen. Dit doen we door ons te verdiepen in de mensen, te doorgronden wat er speelt en hierover samen te praten. Zonder werkdruk, in eigen tempo brengen de deelnemers de dag door. Dit kan zowel binnen als buiten.

Mentale prikkeling, activering van lichaam en brein is goed voor ieder mens! Onze benadering maakt dat we open, flexibel en eerlijk naar onze deelnemers zijn. Door de kleinschaligheid en de verschillende vormen van NAH in de groep, is er veel herkenning en erkenning. Ruimte om ervaringen van lotgenoten uit te wisselen. Een luisterend oor, respect en waardering voor elkaar zodat iedereen zichzelf mag en kan zijn.

Wanneer blijkt dat iemand toch niet op zijn plek is op de Horsthoeve dan wordt er samen met de begeleider/mantelzorger gezocht naar een andere dagbesteding binnen Kleinschalige Zorg Salland of bij een andere zorginstelling. De Horsthoeve werkt met het protocol 'doorstroom en uitstroom'.

De Dagbesteding

- Het atelier en de keuken; Een gedeelte van de boerderij is verbouwd tot dagbestedingsruimte waar de deelnemers kunstzinnig, creatief, muzikaal en culinair bezig kunnen met bijvoorbeeld:
  - schilderen en tekenen
  - boetseren
  - mozaïeken
  - glas-in-lood
  - bakken en koken
  - lezen, muziek maken en naar muziek luisteren, praten over actualiteiten

  De sfeer die deze ruimte uitstraalt is huiselijk en gemoedelijk en heeft een rustgevende werking wat als zeer prettig wordt ervaren.

- Het erf en het theehuis; Door de hoge bomen en het weidse uitzicht, ademt het erf een oase van rust uit. Voor diegenen die buiten willen zijn, is het goed vertoeven in de tuin, de moestuin of de boomgaard. Buiten schilderen in het theehuis is ook heerlijk!
- Het 'verblijf'; Een bijzondere ingerichte ruimte om te te relaxen. Als de behoefte er is, kun je deelnemen aan meditatie oefeningen en klankschalensessies op de vrijdagochtend.
- Bewegen; Wij besteden dagelijks veel tijd aan beweging zoals wandelen en fietsen (ook op de duofiets). Op dinsdagochtend zwemmen wij bij Vital Center in Raalte.

Mogen zijn wie je bent!

Wie zijn wij ?





Zorgboerderij De Horsthoeve

Patricia Vreugdenhil, eigenaar

Toen Patricia 8 jaar was, kwam zij met haar ouders op De Horsthoeve wonen, een karakteristieke Sallandse boerderij uit 1914. Als kind merkte ze al dat deze plek bijzonder was en dat gevoel is altijd gebleven…

De rustgevende harmonie op het erf brengt mens en natuur heel dicht bij elkaar. Een plek waar iedereen zich goed voelt. In 2004 heeft Patricia deze boerderij gekocht om deze plek te delen met anderen. Om dit te verwezenlijken is een gedeelte van de boerderij verbouwd tot dagbestedingsruimte voor mensen met een Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en (jong) dementerenden.

Patricia is eindverantwoordelijk voor de ondersteuning en begeleiding van de deelnemers van de Horsthoeve. Ze stemt de activiteiten af met deelnemers en de vaste begeleiders.

Ze heeft de leiding en is het eerste aanspreekpunt. Zij is eindverantwoordelijk voor het initiëren, ontwikkelen, implementeren en evalueren van het beleid, inclusief de financiële aspecten en het bewaken van de kwaliteit van het functioneren van de Horsthoeve. Op de Horsthoeve zit een zorgbestemming. Patricia heeft de opleiding Hotelschool gedaan en heeft de SVH verklaring Sociale Hygiëne.

Anita Huisman

Vaste gediplomeerde kracht. Anita heeft jarenlang ervaring in de begeleiding van mensen met een niet-aangeboren hersenletsel..

Marja te Stroete

Vaste gediplomeerde kracht. Marja haar expertise ligt met name op het gebied van dementie en rouwverwerking.

Omdat de deelnemers op de Horsthoeve niet allemaal dezelfde interesse hebben en omdat wij iedereen de juiste aandacht willen geven, zijn er meerdere vrijwilligers. Om hun vaardigheden, kennis en ontwikkelingen op peil te houden werken we met een jaarlijks scholingsplan. Al onze vrijwilligers zijn enorm begaand, zorgzaam en betrokken en daardoor erg waardevol en onmisbaar!

Anita Dommerholt en Henriette Tavenier

Alle twee beeldend kunstenaars. Zij begeleiden deelnemers die zich puur willen richten op het gebied van kunst. Dit kan zijn voor de ontspanning maar ook om tot een kunstzinnig hoger niveau te komen.

Carolien Obdeijn en Gerard Somer

De juiste ontspanning op het juiste moment…

Carolien geeft individuele ontspanningsoefeningen door middel van aanraking. Gerard geeft in groepsverband, desgewenst individueel, ontspanningsoefeningen in de vorm van klankmassage (klankschalen).

Huisregels, hygiëne en veiligheid






De gedragscode wordt door iedereen die werkzaam is op de Horsthoeve ondertekend en nagestreefd. De huisregels worden door de deelnemers en de vrijwilligers ondertekend en nagestreefd.

Sociale omgang:

- Respect hebben voor elkaar is belangrijk. Gelijkwaardigheid is onze vuistregel zodat iedereen op de Horsthoeve zich goed voelt. Alle aanwezigen gaan op een prettige, sociale en behulpzame manier met elkaar om. Vloeken, schelden of het gebruiken van schuttingstaal is niet toegestaan.
- Openheid als er iets aan de hand is of als iets niet duidelijk is. Alles is op te lossen zolang het bespreekbaar is
- Contacten buiten de Horsthoeve om vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Horsthoeve.
- Voor de begeleiding is het de taak om sturing te geven, mee te helpen en enthousiasme over te brengen aan de deelnemers zodat deze met plezier en met een goedgevoel de dagbesteding beleven. De lunch is op de Horsthoeve een belangrijk sociaal moment. We beginnen met eten en drinken tot iedereen aan tafel zit. We helpen elkaar waar nodig en blijven aan tafel zitten tot iedereen uitgegeten is. Naar behoefte is er een moment van stilte voor en na de lunch.
- Binnen roken is niet toegestaan. Drugs en alcoholische dranken mogen niet worden gebruikt.
- Foto's, filmpjes e.d. mogen alleen worden gemaakt na toestemming van de vaste begeleiders én van desbetreffende personen.

Procedure omtrent agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen vastgelegd in de Gedragscode:

- In de Gedragscode staat dat diefstal (seksuele) agressie en (ongewenste) intimiteiten verboden zijn.
- Privacy en gedragscode zijn vastgelegd in de reglementen privacy en omgaan met agressie en de gedragscode.
- De Horsthoeve heeft als vertrouwenspersoon mr. A.M. Hoeneveld aangesteld. Zij is bereikbaar op emailadres mr.anke.m.hoeneveld@gmail.com
- Daarnaast werken wij volgens het stappenplan van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- De Horsthoeve is aangesloten bij de overkoepelende geschillencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg.

Hygiëne regels:

- Handen wassen na toiletgang en voor de pauzes.
- Melden als het toilet bevuild is of als het toiletpapier op is.
- Geen vieze laarzen, overals, jassen en handschoenen in de gezamenlijke ruimte.
- Als de omstandigheden hierom vragen, is het dragen van bedrijfskleding (overall, laarzen) verplicht.
- Laarzen dienen schoon teruggezet/gehangen te worden. Deze kunnen worden schoongemaakt naast het atelier bij de daarvoor geschikte kranen en met de daarvoor bestemde borstels.
- Kruiwagens, schoppen en andere gebruikte gereedschappen schoongemaakt terugplaatsen op de daarvoor bestemde plek.

Veiligheid:

- Altijd in overleg met de begeleiding buiten aan het werk gaan.
- Geen ladders (rechtop) laten staan
- Zet/leg harken zó neer dat je er niet op kunt gaan staan
- De deelnemers werken niet zonder toestemming/toezicht in de werkplaats.
- Verboden voor deelnemers zijn alle elektrische gereedschappen of motorisch aangedreven machines, tenzij ze bevoegd zijn en nadat ze hier instructies en uitleg bij hebben gekregen.
- Stekkers van elektrische gereedschappen na de werkzaamheden altijd uit het stopcontact halen
- Alleen onder toezicht van de begeleiders mag er gebruik worden gemaakt van huishoudelijke apparaten
- Bij beschadiging, hoe klein ook, melden bij de zorgleiding.
- Zet de spullen, na het schoonmaken altijd weer op de juiste plek terug.
- Bij brand of ongelukken direct alarm slaan bij de begeleiding.

Algemene regels:

- Afval hoort niet op de grond. Het erf en de ruimtes voor de dagbesteding moeten er netjes en gastvrij uitzien.
- Op de Horsthoeve worden de volgende soorten afval gescheiden:
  - Papier/karton
  - Glas
  - Plastic in de oranje containers
  - Oud ijzer
  - GFT op de composthoop
  - Restafval in de grijze container

Verder

- Vragen als iets niet duidelijk is.
- Geen actie ondernemen als de consequenties niet te overzien zijn.
- We gaan uit van de mogelijkheden van de deelnemers, maar zien ook de valkuilen.
- Veiligheid en vertrouwen zijn belangrijk.

Wat leggen we vast en hoe doen we dit?





Aanmeldprocedure

Deelnemers aan de dagbesteding

Wanneer iemand zich bij ons op de Horsthoeve aanmeldt voor de dagbesteding, wordt er allereerst een kennismakingsgesprek gepland. Dit kan samen met de doorverwijzer en/of met de mantelzorger of familielid. Na de eerste kennismaking is er meestal even de tijd nodig om een en ander te laten bezinken. Afhankelijk van de indicatie, bouwen we het aantal dagdelen langzaam op zodat er genoeg ruimte is om te wennen aan de nieuwe daginvulling. Na een introductieperiode van 3 weken stellen we een zorgcontract op. In dit contract staan alle gemaakte afspraken en regels vermeld (ook medicatiebeleid) en wordt zowel door de Horsthoeve als door de zorgvrager/hoofdaannemer ondertekend.

Zorgplan

Samen met de zorgvrager/mantelzorger wordt een zorgplan opgesteld. In het zorgplan worden doelen gesteld zodat de zorgvrager continue 'zorg-op-maat' krijgt. De behaalde resultaten worden beoordeeld en zo nodig bijgesteld.

Dossiers

Iedere deelnemer heeft een eigen dossier opgeborgen in een afgesloten kast waarin alles omtrent de deelnemer wordt bewaard. Het dossier is voor de deelnemer en voor de wettelijke vertegenwoordiger openbaar en wij handelen volgens ons privacyreglement. In het zorgadministratiesysteem ZilliZ, worden wekelijks rapportages bijgehouden en heeft iedere deelnemer ook digitaal een dossier die slechts toegankelijk is voor bevoegden.

Evaluatie

Voor de deelnemers en de mantelzorgers zijn er verschillende momenten voor overleg. Wanneer er vragen of verbeterpunten zijn of er is behoefte aan een gesprek, dan kan dat altijd. Dit geldt ook voor de evaluatiegesprekken met de vrijwilligers.

We gebruiken de volgende formulieren:

- Intake formulier (iedereen)
- Plaatsingscontract (deelnemer/instelling)
- Huisregels (te onderschrijven door iedereen)
- VOG (verklaring omtrent gedrag voor vrijwilliger)
- Evaluatie formulier (iedereen, intensiteit wisselend en in overleg)
- Vragenlijst tevredenheid (1x per jaar iedereen)
- Formulier foto en media
- FOBO (formulier bijna ongevallen registratie)

- Protocollen omtrent veiligheid, agressie, huislijk geweld, gedragscode, privacy, inspraak- en medezeggenschap worden in andere kwaliteitskaarten aan de orde gesteld.

Vrijwilligers

De vrijwilligers van de Horsthoeve melden zich aan via Landstede vanuit het maatschappelijk- sociaal project ‘Samen Sterk’ of via Stichting Vrijwillige Thuiszorg. De Horsthoeve werkt samen met beide instanties. De inzet van vrijwilligers wordt tijdens een intake gesprek deskundig besproken. Bij wederzijdse instemming wordt tot samenwerking overgegaan. Na een proefperiode van twee weken wordt een vrijwilligersovereenkomst opgesteld waarin alle werkzaamheden en afspraken worden omschreven.

Veiligheid op de Horsthoeve





Risico's:

De Horsthoeve heeft een atelier en een groot erf met daarop een boomgaard een bloementuin en een moestuin aanwezig. De deelnemers kunnen deelnemen aan de atelieractiviteiten of buiten op het erf tuinieren. De tuinwerkzaamheden beperken zich tot schoffelen, harken en vegen onder begeleiding van ondersteuners. In het atelier worden onder begeleiding creatieve activiteiten gedaan. Gevaarlijke of chemische stoffen worden niet gebruikt. Peiodiek wordt een risico inventarisatie en evaluatie uitgevoerd door STIGAS. Hierin wordt het veilig werken van de deelnemers, werknemers en de vrijwilligers geanalyseerd. Incidenten worden geregistreerd op het FOBO (Formulier Bijna Ongevallen).

Veiligheidsvoorschriften:

- Leg, zet of hang wat je gebruikt hebt aan gereedschap op dezelfde plek weer terug. Harken, bezems en schoffels en tuingereedschap na gebruik schoonmaken en op dezelfde plek weer terug hangen op de daarvoor bestemde haken.
- Geen ladders (rechtop) laten staan
- Zet/leg harken zó neer dat je er niet op kunt gaan staan
- Zwaai nooit met een schop, hooivork schep enz.
- Stekkers van elektrische apparaten na gebruik uit het stopcontact halen
- Bij beschadiging, hoe klein ook, meld het na afloop.
- Bij brand of ongelukken direct alarm slaan bij de begeleiding.

Noodplan:

- Bij de ingang van het atelier hangt een noodplan. Hierop staan belangrijke tel. nummers en hoe te handelen bij ongevallen. Patricia Vreugdenhil, Marja te Stroete en Anita Huisman zijn de bedrijfshulpverleners van de Horsthoeve.
- In geval van nood, bel 112.
- Jaarlijks controleert Morrenhof Brandpreventie de brandveiligheid. Eens per jaar wordt een ontruimingsoefening gedaan.
- Bij de ingang hang een EHBO koffer volgens BHV norm 2011.
- De Horsthoeve heef bij Interpolis de noodzakelijke verzekeringen lopen zoals bedrijfsaansprakelijkheid.

Voorstellen, verbeterpunten en klachten





Iedereen die bij ons de dagbesteding heeft of bij ons werkt, komt op ideeën voor verbeteringen of veranderingen. Deze willen we graag horen. Het kan ook gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld of bejegend wordt.

Jaarlijks vindt er een klanttevredenheidsonderzoek plaats en vier keer per jaar een huiskameroverleg waarin de deelnemers kunnen aangeven wat goed gaat en wat verbeterd kan worden.
Daarnaast is er een klachtenregeling die van toepassing is op klachten van of namens deelnemers en medewerkers van Zorgboerderij de Horsthoeve. Deze klachtenregeling heeft tot doel

A. Recht te doen aan de individuele klager door een procedure voor behandeling van klachten aan te bieden.
B. Het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg door Zorgboerderij de Horsthoeve. En het leveren van een bijdrage aan goede arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers

Voorop staat het streven dat de dagbesteding en de begeleiding de deelnemer verder helpt en aansluit bij diens wensen en mogelijkheden. En voor de medewerkers streven we naar een prettige werkplek waarbij de werkzaamheden zoveel mogelijk aansluiten bij hun wensen en kwaliteiten.

Op Zorgboerderij de Horsthoeve streven we naar openheid. Dat betekent ook dat er ruimte is voor aanmerkingen, kritiek of klachten waarbij er eerst naar oplossingen wordt gezocht. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of medewerker zich ontevreden voelt over de manier waarop hij/zij behandeld wordt.

Heb je een klacht, wat kan je dan doen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over de Horsthoeve. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door de Horsthoeve of een medewerker van de Horsthoeve. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Stap 1: bespreek de klacht met Patricia, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.
De Horsthoeve heeft een klachtenreglement cliënten zorgboerderijen. Deze staat op de website van de Horsthoeve. https://www.dehorsthoeve.nl/klachtenreglement

- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met Patricia.
- Maak met Patricia een afspraak om over de klacht te praten. Neem je partner of vertegenwoordigers mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van de Zorgboerderij. Dit is Loes van der Meer, tel. 0570-524034 Of
- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris van de Zorgboerderij. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. Dit is Maarten van Rootselaar, tel. 06-23281258, m.v.rootselaar@gmail.com

De vertrouwenscontactpersoon:
heeft een taak in het in stand houden of zelfs verbeteren van de omgangsvormen welke bijdragen aan het gevoel van veiligheid en vertrouwdheid voor iedereen op de Horsthoeve. Zij draagt zorg voor de eerste opvang van betrokkenen/slachtoffers bij een incident binnen de Zorgboerderij de Horsthoeve
De klachtenfunctionaris:
heeft de volgende taken: adviseren bij het indienen van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Als je er met Patricia, al of niet via de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. Je kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar je kunt stap 2 ook overslaan en direct naar de geschillencommissie stappen.

Stap 2: Dien een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Voor meer informatie over en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zie:
https://www.iar.nl/klachtencommissie

Schrijf een brief of E-mail naar de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg.
Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de Horsthoeve en de persoon over wie je een klacht indient;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt;
- De reden waarom je hier een klacht over hebt;
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur je brief naar:
  Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
  Klachtencommissie Landbouw en Zorg Postbus 245, 6700 AE Wageningen
  of e-mail: info@iar.nl
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie op de Horsthoeve of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan jou en aan de Horsthoeve. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen de Horsthoeve en jij zouden kunnen verbeteren.
Informatie over de klachtafhandeling kan ook telefonisch worden opgevraagd: 0317-424181 De behandeling van de klacht door de klachtencommissie brengt voor de klager geen kosten met zich mee.

Stap 3: Maak je geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwzorg
Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwzorg zie:
https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwzorg/
De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

De Geschillencommissie kent een formelere procedure dan de Klachtencommissie. De Geschillencommissie neemt juridisch bindende beslissingen. Bij de Geschillencommissie kun je bijvoorbeeld ook terecht met financiële claims.

Schrijf een brief of E-mail naar de Geschillencommissie Landbouwzorg.
Vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de Horsthoeve en de persoon met wie je een geschil hebt;
- Een zo'n uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur je brief naar:
  Stichting Geschillen in de landbouw c.a. Geschillencommissie Landbouwzorg
  Postbus 245, 6700 AE Wageningen
  Of e-mail: info@iar.nl
- Je kunt ook gebruik maken van een formulier dat te vinden is op de website van de Geschillencommissie.

De geschillencommissie Landbouwzorg gaat het geschil behandelen. Tot de procedure horen in elk geval het vragen van een schriftelijke reactie aan de zorgboer en een zitting, waarbij beide partijen het woord kunnen voeren.
Voordat de geschillencommissie Landbouwzorg je geschil in behandeling kan nemen moet je eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van je geschil krijg je hier meer informatie over. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wil je meer informatie?
Op http://www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.

Meldcode








Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bij De Horsthoeve willen we mensen een veilige plek bieden om te zijn. Helaas zijn er in onze samenleving mensen, wie met huiselijk geweld en/of mishandeling in aanraking komen. Iedereen heeft een bepaalde verantwoordelijkheid hier alert op te zijn en de hulp te geven of in te schakelen binnen zijn/haar kunnen. Negeer het niet! Indien je vermoedens hebt dat er sprake is van geweld en/of mishandeling bij iemand, dan is deze meldcode een richtlijn hoe je hiermee om kan gaan en wat je kan doen. Er worden 5 stappen omschreven.

Stap 1, In kaart brengen van signalen:

Breng de signalen die een vermoeden van huiselijk geweld bevestiging of ontkrachten in kaart en leg deze vast. Op de site www.inveiligehanden.nl staan signaallijsten die je kunt raad plegen. Leg ook (de uitkomsten van) de contacten over de signalen vast, evenals de stappen die worden gezet en de besluiten die worden genomen. Ook de gegevens die de signalen weerspreken leg je vast. Beschrijf de signalen zo feitelijk mogelijk. Worden er hypothesen of veronderstellingen vastgelegd, geeft dit dan ook uitdrukkelijk aan en maak een vervolgaantekening als een hypothese of veronderstelling later wordt bevestigd of ontkracht. Leg diagnoses alleen vast als ze zijn gesteld door een bevoegde professional.

Stap 2, Collegiale consultatie:

Ben je werkzaam bij De Horsthoeve en heb je een vermoeden over huiselijk geweld of mishandeling, bespreek de signalen. Voor De Horsthoeve is Patricia het eerste aanspreekpunt. Vraag zo nodig, op basis van anonieme cliëntgegevens, ook advies aan het Steunpunt Huiselijk Geweld, of aan een deskundige op het terrein van letselduiding.

Stap 3, Gesprek met de deelnemer:

Ga in gesprek met de deelnemer of de wettelijk vertegenwoordigers van de deelnemer.

- Leg het doel van het gesprek uit
- Bespreek de signalen, dit wil zeggen, de feiten die je hebt waargenomen.
- Nodig de cliënt uit om daarop te reageren

Kom pas na deze reactie zo nodig met een interpretatie van de signalen en van wat je van de cliënt hebt gehoord. Worden de zorgen over de signalen door het gesprek niet weggenomen, dan zet je ook de volgende stappen.

Let op: Heb je concrete aanwijzingen dat door het voeren van het gesprek de veiligheid van een van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen, dan kun je afzien van een gesprek met de cliënt (en/of met wettelijk vertegenwoordigers).

Stap 4, Wegen van het geweld:

Weeg op basis van alle informatie die je in de eerste 3 stappen hebt verzameld, het risico op huiselijk geweld of mishandeling en schat eveneens de aard en de ernst van dit geweld in.

Twijfel je over de aard, omvang of risico's van het geweld of over de vervolgstappen, raadpleeg dan altijd (opnieuw) het Steunpunt Huiselijk Geweld

Stap 5, Beslissen

Zelf hulp organiseren of melden:

- *Zelf hulp organiseren*

Meen je, op basis van stap 4, gelet op je competenties, je verantwoordelijkheden en je professionele grenzen, dat je iemand en zijn gezin redelijkerwijs voldoende kunt beschermen tegen het risico op huiselijk geweld of mishandeling:

- organiseer dan de noodzakelijke hulp
- volg de effecten van deze hulp
- doe alsnog een melding als er signalen zijn dat het huiselijk geweld of mishandeling niet stopt of opnieuw begint

- *Melden*

Kun je iemand en zijn gezin niet voldoende tegen het risico op geweld beschermen, of twijfel je daaraan:

- Meld je vermoeden dan bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling of bij het Steunpunt Huiselijk Geweld
- Sluit bij je melding zoveel mogelijk aan bij feiten en gebeurtenissen en geef duidelijk aan als de informatie die je meldt (ook) van anderen afkomstig is
- Overleg wat je na de melding, binnen de gebruikelijke grenzen van je werkzaamheden, zelf kan doen om je cliënt en de leden van zijn gezin tegen het (risico op) geweld te beschermen.

Bespreek de melding vooraf met de cliënt!

Nationaal alarmnummer
112

Steunpunt Huiselijk Geweld
0900 126 26 26

Advies en Meldpunt Kindermishandeling
0900 123 123 0