**CONTACTGEGEVENS**

Patricia Vreugdenhil
Horstweg 15
8107 AA Broekland
Tel:0622959352
Email: info@dehorsthoeve.nl
Website: www.dehorsthoeve.nl

*Versie oktober 2024*

# DEELNEMERS INFORMATIEBROCHURE

## 1. VOEL JE GOED OP DE HORSTHOEVE

De Horsthoeve is gelegen in het Sallandse Broekland. Broekland ligt centraal tussen Deventer, Raalte en Wijhe. Het erf wordt omgeven door oude eikenbomen, rododendrons en weidse velden. Een beschermde, rustgevende omgeving.

De Horsthoeve biedt dagbesteding aan mensen met dementie, mensen met een niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en mensen met psychische klachten, zo ook jongvolwassenen.

De Horsthoeve biedt laagdrempelige activiteiten in een gemoedelijke sfeer. Kleinschaligheid, gesitueerd in een beschermde plattelandsomgeving en kwaliteit van de zorg staan garant voor een waardevolle dagbesteding. 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. Het wel of niet actief willen zijn, is voor de deelnemer geheel vrijblijvend. Een dagje niets doen en genieten van het erf is natuurlijk ook prima.

**Mogen zijn wie je bent**

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 leren de mensen elkaar snel goed kennen, waardoor zij zich snel bij elkaar op hun gemak voelen. Er is ruimte om ervaringen uit te wisselen en zo erkenning en herkenning te vinden. De mensen bieden elkaar een luisterend oor en er is respect en waardering voor elkaar. Het belangrijkst is dat de deelnemers zich prettig voelen op de Horsthoeve en daardoor kunnen zijn wie ze zijn. Wij streven ernaar om de zelfredzaamheid van de deelnemers zo lang mogelijk te behouden, door dit op de Horsthoeve te stimuleren aan de hand van verschillende activiteiten.

**Continuïteit**

De continuïteit van de Horsthoeve wordt gewaarborgd door het continu leveren van de hoogst mogelijke (gecertificeerde) kwaliteit binnen de kaders van de missie van de Horsthoeve.

**Kwaliteitssysteem van de Horsthoeve**

Jaarlijks vindt er een interne beoordeling plaats door middel van een Quickscan (via de gemeenten) en een AUDIT via de Federatie Landbouw en Zorg. Hiermee wordt beoordeeld of de Horsthoeve aan de kwaliteitsstandaarden en eisen voldoet om de juiste zorg te kunnen bieden. Ook wordt elk jaar het jaarverslag opgesteld, waarin ook wordt getoetst of wij aan de kwaliteitsnormen voldoen. Steekproefsgewijs kan er een controle van de GGD plaatsvinden.

## 2. DAGPROGAMMA

Een gedeelte van de boerderij is verbouwd tot dagbestedingsruimte waar de deelnemers kunstzinnig, creatief, muzikaal en culinair bezig kunnen zijn. De sfeer die deze ruimte uitstraalt is huiselijk en gemoedelijk en heeft een rustgevende werking, wat als zeer prettig wordt ervaren. Voor diegenen die buiten willen zijn, is het goed vertoeven in de tuin, de moestuin of de boomgaard. Door de hoge bomen en het weidse uitzicht, ademt het erf een oase van rust. Wij besteden dagelijks veel tijd aan beweging, zoals wandelen en fietsen (op de duofiets), of het doen van rek- en strekoefeningen. Op dinsdagochtend is er de mogelijkheid om te zwemmen bij Vital Center in Raalte. Op de Horsthoeve kunnen de deelnemers die hier behoefte aan hebben (tussen de middag) rusten in een aparte ruimte.

Iedere deelnemer beschikt over unieke vaardigheden, maar ook over zijn of haar persoonlijke "bagage". Vanuit onze missie en visie laten we bewust deelnemers participeren vanuit hun eigen kracht. Iedere deelnemer heeft zijn of haar uniek talent(en).

Het dagprogramma zal ook bijdragen aan vermindering van sociaal isolement van de betreffende deelnemer, of aan verlichting van de zorg thuis door mantelzorgers. Deelname aan de Horsthoeve kan ook dienen ter overbrugging en het zo lang mogelijk uitstellen van langdurige opname in een intramurale voorziening.

**Wat is er zoal te doen?**

- Schilderen, tekenen, mozaïek, glas-in-lood en keramieken in het atelier;
- Buiten bezig zijn op het erf of in de tuin en genieten van de buitenlucht;
- Wandelen, fietsen op de duofiets en andere vormen van beweging;
- Kookgroep: onder begeleiding samen koken;
- Muziek, zingen, dansen, yoga of meditatie;
- Seizoensgebonden activiteiten;
- Gesprekken voeren: 1-op-1 met een begeleider of in een kleine groep;
- Sociale momenten: koffiedrinken en lunchen;
- Paarden coaching;
- Houtbewerking in de werkplaats.

## 3. TOELATING TOT DE DAGBESTEDING

Om aan de dagbesteding van de Horsthoeve deel te kunnen nemen moet aan ten minste de volgende voorwaarden voldaan worden:

- U beschikt over een geldige indicatiestelling voor de dagbesteding (Wmo of Wlz);
- U heeft een niet-aangeboren hersenletsel (NAH), dementie, en/of psychische problematiek (waaronder ook eenzaamheid of een burn-out);
- De zorg is vrijwillig, waardoor wij geen deelnemers kunnen begeleiden met wegloopgedrag;
- U houdt zich aan de afspraken genoemd in het document genaamd ‘protocollen’, die wij met u doornemen en welke vinden is op de site.

**Intakegesprek**

De deelnemer en de Horsthoeve kunnen op verschillende manieren met elkaar in contact komen. De deelnemers, of diens familie, kan zelf met de Horsthoeve contact opnemen. Het contact kan ook via een casemanager tot stand komen. Wanneer iemand belangstelling heeft voor de Horsthoeve, wordt er eerst een intakegesprek ingepland. Hierin komt ook de ondersteuningsvraag naar voren. Samen kijken we naar de dagen waarop de dagbesteding plaats zal gaan vinden. Bij wederzijdse goedkeuring kan de dagbesteding worden gestart. Hiervoor is het belangrijk dat de indicatie rond is (inclusief vervoer), zodat wij dit kunnen gaan inzetten.

**Persoonlijk begeleidingsplan**
Zodra er wordt gekozen voor dagbesteding op de Horsthoeve via de gemeente (en/of Wlz), gaat begeleiding van de Horsthoeve samen met de deelnemer en eventueel de mantelzorger en/of casemanager verder in gesprek over de ondersteuningsvraag en wordt het begeleidingsplan opgesteld. De behoefte en het welzijn van de deelnemer staan centraal. Er worden haalbare doelen gesteld en deze worden eenmaal of tweemaal per jaar geëvalueerd. Wanneer nodig wordt vaker geëvalueerd. Zowel het begeleidingsplan als het evaluatieformulier worden door begeleiding van de Horsthoeve en de deelnemer en/of mantelzorger ondertekend. Het begeleidingsplan en de evaluatie worden toegevoegd in het cliëntdossier. De zorgmanager, begeleiders en de administratie hebben toegang tot het cliëntdossier.

Voor de medewerker van de administratie en voor het zorgsysteem Zilliz (het cliëntendossier voor de kleinschalige zorg) hebben wij een verwerkersovereenkomst.

## 4. INFORMATIEVOORZIENIG - HOE HOUDEN WIJ U OP DE HOOGTE

Deelnemers en betrokkenen worden op de volgende manieren op de hoogte gehouden van actuele en algemene informatie:

- Via cliëntdossier ZilliZ van Landmerc, hier kunt u digitaal het cliëntdossier inzien;
- Via telefoon of whatsapp;
- Via de website en sociale media.

**Betrokkenheid naastbetrokkenen**
De Horsthoeve wil zowel de deelnemer als de naastbetrokkenen (ouder, partner, familielid en/of verzorgende) graag actief betrekken bij het bespreken van de ervaringen en de effecten op de deelnemers die naar de Horsthoeve komen. Wij denken dat dit voor alle betrokken partijen helpt om de best passende zorg te blijven leveren. Daarbij houden we op deze manier de lijntjes kort.

**Tevredenheidsonderzoek en inspraakmomenten**
Ieder jaar wordt er een tevredenheidsonderzoek gehouden om de ervaringen van de deelnemers anoniem te verzamelen. Daarbij zijn er per jaar verschillende inspraakmomenten voor zowel de deelnemers als de mantelzorgers. Tijdens deze momenten worden wensen, behoeften, ideeën en tips verzameld om de Horsthoeve te blijven verbeteren.

**Persoonlijk eerste begeleider**
Iedere deelnemer heeft een eigen persoonlijk eerste begeleider. Zij werkt samen met alle begeleiders om te bepalen wat een deelnemer nodig heeft. De persoonlijk begeleider is voor de deelnemer en/of wettelijk vertegenwoordiger het eerste aanspreekpunt, zij helpt en ondersteunt waar dat nodig is. Daarbij voert de persoonlijk eerste begeleider de evaluatiegesprekken met de deelnemer en eventueel betrokkenen.

## 5. MENINGSVERSCHIL

Als iets niet duidelijk is, of u zit ergens mee, dan stellen wij het zeer op prijs dat u dit eerst met ons bespreekt, wij staan hier altijd voor open. Wij proberen samen met u tot een oplossing te komen. Mocht het zo zijn dat er toch een meningsverschil is, dan kunt u zich richten tot de vertrouwenspersoon van het collectief Kleinschalige Zorg Salland waar de Horsthoeve bij aangesloten is.

**Klachtenprocedure**
Hoe te handelen bij klachten kunt u lezen in de bijlage “Klachtenprocedure”.

## 6. WERKDAGEN - DAGBESTEDING

De Horsthoeve is open voor dagbesteding op werkdagen van 09.00 uur tot 16.00 uur. Telefonisch zijn wij op werkdagen bereikbaar vanaf 8:30 uur tot 16:30 uur. De dag wordt gestart met een kopje koffie of thee. We starten de dag rustig op, zodat deelnemers na de taxirit even kunnen landen. Met het ‘dagprogramma’ beginnen we rond 10:00 uur. Indien u wenst af te wijken van de tijden op de Horsthoeve, dient u dit te overleggen met begeleiding van de Horsthoeve.

## 7. AFMELDINGEN

U dient zich bij de Horsthoeve af te melden wanneer u niet kunt komen. De dagen dat u aanwezig bent op de Horsthoeve zijn voor u gereserveerd. Mocht u onverwachts verhinderd of ziek zijn, meldt u dit dan zo spoedig mogelijk. Dit kan uiterlijk 24 uur van tevoren. Hiervoor kunt u bellen op het volgende telefoonnummer: 06 22 95 93 52. Voor afmelding dient u een gedegen reden te hebben. Te laat afmelden of zonder gedegen reden ontslaat u niet van uw financiële verplichting naar de Horsthoeve.

Wij begrijpen dat het niet altijd mogelijk is om ziekmeldingen 24 uur van te voren door te geven. Probeert u hier toch rekening mee te houden. Wanneer u zich op desbetreffende dag ziekmeldt, vragen wij u om dit tussen 8:30 uur en 9:00 uur te doen. Bent u langer dan een week ziek, houdt ons dan op de hoogte.

Indien u voor langere tijd (langer dan 3 weken) afwezig bent door ziekte of om andere redenen, wordt er in overleg met begeleiding gekeken of het verstandig is om u (tijdelijk) uit te schrijven bij de dagbesteding. Dit is nodig om te voorkomen dat er plaatsen bezet worden gehouden door deelnemers die hier geen gebruik van maken.

## 8. TAXI - VERVOER

De gemeente geeft de indicatie af en de Horsthoeve regelt het vervoer. Het vervoer is opgenomen in uw indicatie. Voor het vervoeren hebben wij een contract met twee taxibedrijven. Voor vragen of klachten aangaande de taxi of wanneer de taxi om 10:00 uur nog niet is gekomen om u op te halen, neem dan contact op met de Horsthoeve. Wanneer u afwezig bent, meldt de Horsthoeve u af voor de taxiritten. Ook om deze reden is het belangrijk om u tijdig af te melden.

**Deelnemers met een indicatie zonder vervoer**

U regelt zelf het vervoer en bent hiervoor verantwoordelijk. De Horsthoeve kan en zal dan geen rol hebben in het regelen van het vervoer. Indien u ziek bent, bent u zelf gehouden het vervoer af te zeggen en de Horsthoeve hierover in te lichten.

## 9. ALGEMENE VOORWAARDEN

Omdat we op de Horsthoeve elke dag met een groep deelnemers aanwezig zijn en onze deelnemers kwetsbare mensen zijn, moeten we een aantal spelregels hanteren. Deze regels hebben enerzijds te maken met normale omgangsvormen en goed fatsoen. Ze hebben anderzijds te maken met verplichtingen waar wij ons formeel aan moeten en willen houden.

**Rookbeleid**

Het is op de Horsthoeve alleen toegestaan buiten bij de kas te roken (mits hier geen andere deelnemers zitten die er last van hebben). Het is verboden bij de schuren, stallen en op het terras te roken.

**Eigendommen**

U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigendommen. De Horsthoeve is niet aansprakelijk voor verlies, bevuiling, beschadiging of ongeschikt worden voor gebruik van uw eigendommen. Gevonden voorwerpen worden verzameld in een hiervoor gereserveerde mand. Persoonlijke eigendommen worden in principe niet door de begeleiding in bewaring genomen. Om te voorkomen dat losse hulpmiddelen en kledingstukken zoekraken is het wenselijk om deze te voorzien van uw naam.

**Bijlage: Klachtenprocedure**
*Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg (versie 2024)*

**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 begeleiding van de Horsthoeve of de zorgmanager. Je kunt de klacht ook bespreken 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

- Maak een afspraak met de Horsthoeve om over de klacht te praten. Neem je partner of vertegenwoordiger mee.
- Bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon van de Horsthoeve. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang. De vertrouwenspersoon van De Horsthoeve is mevrouw Anne-Mieke en zij is bereikbaar op: 06 52 54 69 84.

Als je er met de Horsthoeve of via de vertrouwenspersoon 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.

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 Horsthoeve 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 www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.