



Informatiemap zorgboerderij Ransdalerveld

1. Even voorstellen..

Bij Zorgboerderij Ransdalerveld brengen ouderen met een zorgbehoefte zinvol en gezellig de dag door.

Aan de rand van Ransdaal kijkt onze zorgboerderij uit over de weilanden met boomgaarden, de moestuin en de boerderijcamping. De kracht van de natuur, de huiselijke gezelligheid, het vrije leven in en om de boerderij doet de mens zichtbaar goed.

We verwelkomen onze bezoekers zes dagen per week en zorgen samen voor ieders welbevinden in een vertrouwde, natuurlijke omgeving.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Zorgboerin Mariëlle Huntjens: "het boerderijleven heeft een positieve invloed op herstel en levensgeluk. Het ontmoeten van leeftijdsgenoten, het samen bezig zijn op de boerderij, de aandacht, de gastvrijheid en de huiselijkheid zijn belangrijke ingrediënten voor onze dagbesteding. Iedereen voelt zich thuis en geniet op zijn eigen manier en naar eigen kunnen."

Zorgboerderij Ransdalerveld biedt als één van de weinige zorgboerderijen in Nederland een combinatie van dagbesteding en dagbehandeling. Ons team bestaat uit enthousiaste gediplomeerde, ervaren medewerkers ondersteund door vaste vrijwilligers. We beschikken over het kwaliteitskeurmerk en werken we samen met erkende zorgaanbieders.

Inhoud

- Folder zorgboerderij
- 1.** Even voorstellen..... 1
- 2.** Procesbeschrijving vanaf de kennismaking.....3-4
- 3.** Indicatie.....5
- 4.** Website..... 6
- 5.** Inspraakbijeenkomsten..... 7
- 6.** Afstemming met andere hulp- en zorgverleners en zorgaanbieders 8
- 7.** Overzicht van wachttijden.....9
- 8.** Grenzen aan de zorg en de begeleiding..... 10
- 9.** Privacyreglement..... 11
- 10.** Huisregels..... 12
- 11.** Overzicht jaaractiviteiten.....13
- 12.** Overeenkomst beeld en geluid..... 14
- 13.** Informatie over reanimatie.....15-20
- 14.** Protocol werken met machines, werktuigen en apparaten..... 21
- 15.** Procedure agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen.....22

- 16.** Informatie vertrouwenspersoon..... 23
- 17.** Klachtenprocedure bezoekers CLZ en met PGB.....24-26
- 18.** Reglement klachtencommissie Landbouw en Zorg
(bezoekers CLZ en met PGB.....27-36
- Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van ActiZ en BTN zie onze website
- Klachtenregeling MeanderGroep Zuid-Limburg (brochure)

2. Procesbeschrijving vanaf de kennismaking

De eerste kennismaking

Meestal wordt namens de bezoeker door familie of een zorg- of hulpverlener contact opgenomen om een kijkje te nemen op de zorgboerderij.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Er wordt een afspraak gepland in de agenda. Hierbij wordt ook een telefoonnummer van de contactpersoon gevraagd en het liefst weten we ook al een geboortedatum van de potentiële bezoeker. Dit om het naderhand opvragen van een indicatie te vergemakkelijken. De eerste kennismaking duurt ongeveer 1 uur.

Tijdens deze eerste kennismaking maken we een rondgang over het bedrijf en geven we zoveel mogelijk informatie en beantwoorden uw vragen. Ook laten we middels een fotoboek zien welke bezigheden op de zorgboerderij zoal gedaan werden en worden. We sluiten de kennismaking af met koffie en thee die we gezamenlijk met onze bezoekers drinken.

De indicatie

Indien er interesse is in dagbesteding op de zorgboerderij zijn er 2 zaken van belang.

1. De indicatie voor dagbesteding is al in uw bezit.
2. Of de indicatie voor dagbesteding moet nog aangevraagd worden.

ad. 1. Wanneer de indicatie al in uw bezit is, moet gekeken worden of deze al op de juiste zorgaanbieder staat. Zo ja, dan kan gekeken worden naar een mogelijke startdatum. Zo nee, dan moet de indicatie eerst overgezet worden naar de juiste zorgaanbieder.

ad 2. Wanneer er nog geen indicatie aangevraagd is, zal deze eerst aangevraagd moeten worden bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) of bij de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Dit kan gedaan worden door de betrokken zorg- of hulpverlener, de huisarts of door de familie zelf. De indicatie zal op een hoofdaanbieder gezet moeten worden. De zorgboerderij zal hier de juiste gegevens voor geven. Het afgeven van een indicatie kan maximaal 6 weken duren. Meestal gaat dit sneller. Zodra de indicatie in ons bezit is, kunnen wij de zorg bieden.

Intakegesprek

Wanneer wij in het bezit van uw indicatie zijn, zullen wij contact opnemen voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek vragen wij gegevens die wij nodig hebben om de zorg te kunnen opstarten en om een aantal documenten te ondertekenen:

- De zorgovereenkomst
- Het formulier beeld en geluid
- Toestemmingsverklaring voor het opvragen van medische gegevens
- Toestemmingsverklaring voor het opvragen van gegevens apotheek
- Verklaring medicijnverstrekking
- Ik wil nadenken over reanimatie en eventueel een wilsverklaring niet reanimeren
- Het opstellen van een levensloop aan de hand van een vragenlijst
- Uw (kopie) identiteitsbewijs voor de aanmelding van zorg

U ontvangt onze informatiemap en folder en wij plannen het eerste evaluatiegesprek over 6 weken na aanvang zorg.

Nadat alles geregeld is plannen we in overleg welke dag gestart kan worden en zullen wij hier het vervoer (indien nodig) voor regelen.

De eerste startdag

Een dag op de zorgboerderij begint rond 10.00 uur en eindigt om 16.00 uur. De taxi (indien u niet zelf het vervoer regelt) haalt u 's ochtends op rond +/- 09.00 uur. Dit tijdstip is geheel indicatief en afhankelijk van de route. De taxiroute is per dag verschillend en ook afhankelijk van afmeldingen en de drukte in het verkeer.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

's Middags komt de taxi u om 16.00 uur ophalen en bent u +/- 17.00 uur thuis. Dit tijdstip is ook geheel indicatief en afhankelijk van de route, afmeldingen en de drukte op de weg. De week erop kunt u het opgehaalde tijdstip en het thuisgebrachte tijdstip wel als maatstaf nemen (wel weer afhankelijk van afmeldingen en drukte op de weg).

Een dag op de zorgboerderij is als volgt ingedeeld:

Van 10.00 uur tot 10.30 uur drinken we gezamenlijk koffie of thee.

Van 12.30 uur tot 13.30 uur eten we gezamenlijk de warme maaltijd.

Van 15.30 uur tot 16.00 uur drinken we gezamenlijk koffie of thee.

Bezigheden vinden plaats voor of na het eten en koffiedrinken.

Laat de eerste dag maar alles over u heenkomen. U doet gewoon mee waar u aan mee wilt doen en gaandeweg de tijd vormt een dag op de zorgboerderij zich vanzelf naar uw behoeften, wensen en interesses.

Geef uzelf 6 weken de kans om een beeld te vormen van dagbesteding op de zorgboerderij.

Eerste evaluatiegesprek

Na 6 weken zullen we samen zitten om te evalueren hoe het u tot nu toe bevalt, hoe het uw naasten bevalt en welke zaken wij zien. Tijdens de eerste 6 weken stellen wij een zorg(leef)plan op. Dit zullen wij bespreken tijdens deze evaluatie en dit dient ook ondertekend te worden tijdens dit gesprek. Van dit gesprek dienen wij een kort verslag te maken en ook dit dient ondertekend te worden.

Na dit eerste evaluatiemoment houden wij 1x per jaar of indien nodig vaker een evaluatiemoment waar wij u voor zullen uitnodigen.

Wanneer u vragen heeft kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. Zowel telefonisch (043-4592160 of 06-43216233) of per mail (zoco@zbransdalerveld.nl).

Schroom niet, wij zijn er voor u!

3. Indicatie

Zorgboerderij Ransdalerveld kan zorg verlenen voor geïndiceerde zorg vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) of de Wlz (Wet langdurige zorg), zowel in zorg in natura of via een PGB.

Per gemeente worden andere benamingen hanteert, maar deze kunnen voor Wmo zorg variëren uit:

- Maastricht Heuvelland:
Begeleiding groep, zwaar, midden of licht
- Kerkrade:
Dagactiviteit zwaar, midden en licht
- Heerlen, Voerendaal en Simpelveld:
Dagbesteding of dagbesteding module gedrag
- Voor de Wlz kan dit zijn dagbesteding/ dagactiviteit basis H531) of dagbesteding/ dagactiviteit psychogeriatric (dagbehandeling) (H533) tot zorgzwaartepakket verpleging en verzorging 5.
- Vervoer dagbesteding/ dagbehandeling VV



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

4. Website

De zorgboerderij heeft een eigen website waarop u onder andere informatie kunt vinden over de zorgboerderij, de medewerkers en vrijwilligers, het menu van de week en de activiteiten van de week. Ook kunt u via deze website inloggen op onze afgeschermdde pagina aan de hand van een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord. Het wachtwoord kunt u op deze pagina opvragen. Op deze pagina kunt u foto's vinden welke tijdens de jaaractiviteiten zijn gemaakt. Ook kunt u op onze website informatie terugvinden zoals het klachtenreglement bezoekers zorgboerderij Ransdalerveld/ Coöperatie Limburgse Zorgboeren, de klachtenprocedure Coöperatie Limburgse Zorgboeren, het privacy statement van de Coöperatie Limburgse Zorgboeren, de algemene voorwaarden van Actiz en BTN 2022 en deze informatiemap.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

5. Inspraakbijeenkomsten

Een aantal keer per jaar wordt er op de zorgboerderij een inspraakbijeenkomst georganiseerd voor bezoekers, familie en/of andere contactpersonen.

Tijdens een bijeenkomst komen de laatste ontwikkelingen binnen de zorgboerderij ter sprake. Ook is er gelegenheid voor de aanwezigen om vragen te stellen, ideeën in te brengen of andere kwesties aan de orde te brengen. Deze inspraakmomenten zijn bedoeld om vanuit een positieve gedachte onze zorgverlening nog beter af te stemmen op uw zorgvraag. De informatie welke wordt besproken tijdens de bijeenkomst dient over algemeen belang te gaan. Wanneer u graag een persoonlijk onderwerp wilt bespreken, dan kunt u altijd contact opnemen met de zorgboerderij om een afspraak te maken.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

6. Afstemming met andere hulp- en zorgverleners en zorgaanbieders

In de algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf van Actiz en BTN, uitgave 2022 zoals terug te vinden op onze website staat beschreven hoe de afstemming van zorg, zowel binnen als buiten de organisatie van de zorgaanbieder geregeld is.

Graag hebben wij contact met betrokken zorg- en/ of hulpverleners om alle zorg zo goed mogelijk op elkaar te kunnen afstemmen. Het is daarom fijn wanneer u ons informeert wie bij de zorg betrokken is. Ook zullen wij u vragen een toestemmingsverklaring voor het opvragen van de medische gegevens te ondertekenen. Deze informatie is van belang voor de specialist ouderengeneeskunde die een consulterende en adviserende rol in het zorgproces heeft. Uw eigen huisarts blijft medisch eindverantwoordelijk.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

7. Overzicht van wachttijden

Momenteel hebben wij geen wachtlijst, maar ligt het aan de taxibezetting of wij de zorg en het vervoer kunnen regelen.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

8. Grenzen aan de zorg en de begeleiding

In de algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf van Actiz en BTN, uitgave 2022 die u kunt terugvinden op onze website staat beschreven wanneer een overeenkomst beëindigd kan worden door u of door ons als zorgaanbieder. Ook staan hier ieders verplichtingen in beschreven.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Op de zorgboerderij hanteren wij daarnaast de volgende zaken als grenzen aan zorg die wij kunnen bieden:

- Onvrijwillige zorg.
- Wanneer iemand het terrein verlaat zonder dit van te voren kenbaar te hebben gemaakt. De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor de dagbehandeling en deze kan hier geen verantwoording voor nemen op het open terrein van de zorgboerderij.
- Wanneer één op één zorgverlening noodzakelijk wordt.
- Wanneer (indien van toepassing) vervoer per groepstaxi niet meer mogelijk is. Wij zullen ten alle tijden samen naar een oplossing kijken en u een passend alternatief bieden.
- Wij passen geen Dwang in Zorg toe.

9. Privacyreglement

In de algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf van Actiz en BTN, uitgave 2022 zoals vermeld op onze website staat een heel hoofdstuk over privacy beschreven.

Het Privacyreglement schrijft voor hoe wij met de persoonsgegevens omgaan van de bezoekers die wij begeleiden.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Privacyreglement:

De zorgboerderij begeleidt bezoekers. Om dit goed te kunnen doen zijn allerlei gegevens nodig van de bezoekers. Van elke bezoeker wordt daarom een zorgdossier aangelegd. Hierin staan de noodzakelijke gegevens zoals naam, adres en telefoonnummer, indicatiebesluit, zorg(leef)plan, door de bezoeker zelf of door de vertegenwoordiger van de bezoeker aangeleverde documenten.

Alle informatie die nodig kan zijn om iemand optimaal dagbesteding te bieden, te begeleiden en eventueel te bemiddelen naar een andere vorm van zorg wordt verzameld en opgeborgen.

Toestemming geven:

Er wordt geen informatie over bezoekers verstrekt aan anderen of ingewonnen bij anderen zonder toestemming van de bezoeker.

Rechten van bezoekers:

Bezoekers hebben recht op inzage, correctie, wijziging, aanvulling en verwijdering van bepaalde persoonsgegevens in het eigen persoonsdossier. Indien zij hier gebruik van wensen te maken kunnen zij dit (met een geldig legitimatiebewijs) aangeven bij de zorgboerin.

Wie heeft toegang tot het zorgdossier:

Op de zorgboerderij worden de persoonlijke gegevens van de bezoekers in een daartoe geschikte afsluitbare kast zo bewaard dat onbevoegde derden hier geen toegang toe hebben. De zorgboerin heeft vastgelegd welke personen welke bevoegdheden hebben met betrekking tot het gebruik van de zorgdossiers. Deze dossiers zijn alleen toegankelijk voor direct betrokken medewerkers van de zorgboerderij. Het betreft hier de begeleiders en de zorgboerin. De zorgboerin en eventueel bevoegde begeleiders mogen de persoonsgegevens van de deelnemers in de dossiers inzien, wijzigen en nieuwe gegevens toevoegen.

10. Huisregels

De dag op de zorgboerderij duurt van 10.00 uur tot 16.00 uur
Van 10.00 uur tot 10.30 uur drinken we gezamenlijk koffie of thee.
Van 12.30 uur tot 13.30 uur eten we gezamenlijk de warme maaltijd.
Van 15.30 uur tot 16.00 uur drinken we gezamenlijk koffie of thee.
Bezigheden vinden plaats voor of na het eten en koffiedrinken.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Voor het eten en voor de koffie- en theepauze worden de werkkleren en werkschoenen uitgedaan en handen gewassen.

Indien iemand tussen 10.00 uur en 16.00 uur de zorgboerderij wil verlaten, dient dit doorgegeven te worden aan de begeleiding.

Afmelden minstens 24 uur voor uw vaste bezoekdag.

Zowel de verblijfsruimten als de hobbyruimte en de houtwerkplaats zijn rookvrij.
Alleen buiten kan nog gerookt worden.

De activiteiten bevinden zich op de begane grond. Niemand mag naar boven, ook niet naar de hooizolder. Dit in verband met de eigen veiligheid.

Machines, werktuigen en elektrisch gereedschap worden niet zonder toestemming en toezicht gebruikt.

Op de zorgboerderij hebben wij respect voor elkaar, respect voor spullen van een ander en respect voor dier en plant.

Alle medewerkers van de zorgboerderij houden toezicht op de spullen van de bezoekers en proberen beschadiging en verlies te voorkomen. De eindverantwoordelijkheid van eventuele beschadiging of verlies van persoonlijke spullen ligt niet bij de zorgboerderij.

De zorgboerderij verwacht dat de spullen van de bezoekers zoals kleding, rollator, wandelstok enz. zijn voorzien van de naam van de bezoekers.

Privéruimten van de zorgboerderij (bovenverdieping) worden niet betreden.

Het bezit, het gebruik of het onder invloed zijn van drugs of alcoholische dranken is niet toegestaan.

Er mag geen handel worden gedreven.

Agressie in woorden en daden is niet toegestaan.

Discriminerende woorden of kwetsende opmerkingen worden niet getolereerd.

Wij bieden geen onvrijwillige zorg.

Wij houden rekening met ieders normen en waarden.

11. Overzicht jaaractiviteiten

Hoewel wij onze dagen zoveel mogelijk willen laten leiden door de bezigheden op de boerderij en de seizoenen zijn er in de afgelopen jaren een aantal vaste activiteiten ontstaan. Over deze activiteiten wordt u gedurende het jaar nogmaals geïnformeerd.

- Carnavalsmiddag op de vrijdag voor carnaval voor bezoekers en familie
- Maken van Paasattenties om mee te nemen naar huis
- Bezoekers/familiedag
- Koopzondag/opendag op de zorgboerderij eind november 1x per 2 jaar
- Viering verjaardag Sinterklaas op 5 december met Sinterklaas en Piet
- Maken van kerstattenties om mee te nemen naar huis
- Kerstviering en kerstdiner voor de bezoekers
- Vieren van verjaardagen en andere feestelijke aangelegenheden

Altijd terugkerende activiteiten zijn:

Koffiedrinken bij aankomst en voor vertrek, het bereiden van het middageten en dit gezamenlijk opeten, werkzaamheden in de moestuin of bij de dieren, actief bezig zijn in de hobbyruimte zoals houtbewerking en tal van andere activiteiten...

Dagen dat de zorgboerderij gesloten is:

De zorgboerderij is gesloten op zondag en op alle feestdagen:

Nieuwjaarsdag, Carnavalsmaandag, tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaart, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

12. Betreft: Overeenkomst Beeld en Geluid

Geachte bezoeker en/of familie,

Landbouw en Zorg, zo ook onze zorgboerderij is nog een vrij nieuw fenomeen. Zo nu en dan krijgen we dan ook bezoek van mensen die graag meer informatie willen.

Verder krijgen we al eens het verzoek om wat over onze boerderij te komen vertellen en eventueel wat te laten zien met behulp van foto's en of filmopnames.

Ook plaatsen we zelf foto's van jaaractiviteiten op de bezoekerspagina van onze website. Deze bezoekerspagina biedt alleen toegang voor bezoekers en hun familie middels een persoonlijke gebruikersnaam en wachtwoord.

Dit alles kunnen wij en willen wij niet doen zonder uw toestemming. Bij deze willen wij u dan ook vragen of u hiervoor uw toestemming wilt geven. Wij zullen bij dit alles zeer zorgvuldig te werk gaan en bij het geven van informatie zeker rekening houden met de privacy van iedereen.

Zou u dit formulier willen invullen en ondertekenen en 1 exemplaar zo snel mogelijk aan ons terug willen sturen?

Alvast onze hartelijke dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Mariëlle Huntjens

Hierbij geef ik *wel/niet toestemming voor het geven van informatie, zoals hierboven beschreven en het maken van foto of filmopnames van..... tijdens *mijn/zijn/haar verblijf op zorgboerderij Ransdalerveld.

Eventuele opmerkingen/aanvullingen;.....

Datum..... Naam.....Handtekening.....



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

13. Betreft: Informatie over reanimatie

De zorgboerderij verzoekt de bezoekers om zijn of haar wensen betreft wel/niet reanimeren aan te geven.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Ik wil nadenken over reanimatie

In het kort

- Hoe ouder u wordt, hoe groter de kans op een hartstilstand.
- Het is belangrijk dat familie en hulpverleners weten of ze u dan wel of niet moeten reanimeren.
- Bespreek met uw (huis)arts wat uw kansen en risico's zijn bij een eventuele reanimatie.
- Wilt u niet gereanimeerd worden? Dan komt dat in uw medisch dossier.
- U kunt ook een niet-reanimerenverklaring maken en een niet-reanimerenpenning bij u dragen.
- Verandert uw mening? Praat opnieuw met uw (huis)arts.
- In sommige situaties beslist een arts of u gereanimeerd wordt.

Kan en wil ik gereanimeerd worden?

Zodra u een hartstilstand krijgt, bent u bewusteloos. Om snel te kunnen handelen is het belangrijk dat familie en hulpverleners van te voren weten of ze u wel of niet moeten reanimeren. Daarom zal uw (huis-)arts hierover met u praten als uw gezondheid daarom vraagt. Het wordt ook met u besproken als u wordt opgenomen in een ziekenhuis of als u in een verzorgings- of verpleeghuis gaat wonen. U kunt aangeven of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Dan weten uw naasten en alle hulpverleners waar ze aan toe zijn.

Op tijd nadenken en praten over wel of niet reanimeren is belangrijk. Bespreek het samen met uw naasten en uw (huis)arts. Als u geholpen wordt door een (wijk)verpleegkundige, verzorgende of praktijkondersteuner van de (huis)arts, dan kunt u ook met hem of haar uw gedachten over reanimeren bespreken. Schrijf uw gedachten eventueel op.

Samen met uw (huis)arts bekijkt u of u bij een hartstilstand wel of niet gereanimeerd wilt en kunt worden in uw gezondheidssituatie.

Wat is een hartstilstand?

Soms kan het hart opeens stoppen met pompen. Het hart pompt dan geen bloed meer rond. Bij een hartstilstand raakt u snel bewusteloos. U stopt ook met ademen. Er komt dan geen zuurstof meer in uw hersenen. Na vier tot zes minuten zuurstofgebrek

raken uw hersencellen beschadigd. Als er niets wordt gedaan, overlijdt u waarschijnlijk binnen 10 minuten na een hartstilstand

Waarvoor ontstaat een hartstilstand?

Hoe ouder u wordt, des te groter wordt de kans op een hartstilstand. Een hartstilstand kan bijvoorbeeld ontstaan wanneer uw hart te weinig zuurstof krijgt. Dit komt meestal doordat bloedvaten van het hart dicht gaan zitten. U krijgt dan een hartinfarct. Ook kan een hartstilstand ontstaan door uitputting van uw hart (hartfalen).



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Wat gebeurt er bij reanimatie?

Wanneer uw hart en uw ademhaling stilstaan, kan met reanimatie geprobeerd worden het hart en de ademhaling weer op gang te krijgen. Dit gebeurt door:

- hartmassage: stevig ritmisch duwen op het borstbeen om het bloed rond te pompen;
- mond-op-mondbeademing: blazen in de mond (en soms neus), zodat er steeds weer nieuwe lucht in de longen stroomt;
- defibrillatie: het geven van één of meer stroomstoten op de borstkas om het hart weer in het juiste ritme te brengen.

Door mond-op-mond beademing en hartmassage wordt geprobeerd zuurstof in uw lichaam en vooral in uw hersenen te krijgen. De reanimatie moet meestal worden volgehouden totdat er een defibrillator (of AED) kan worden gebruikt. Een defibrillator is een apparaat dat stroomstoten geeft waardoor het hart soms weer normaal kan gaan pompen. In veel kantoren en openbare gebouwen hangt een AED aan de muur.

Wanneer u gereanimeerd wordt, moet iemand anders direct 112 voor de ambulance bellen. Zodra de mensen van de ambulance er zijn, nemen ze de reanimatie over. Zij werken ook met een AED en sluiten een infuus aan om medicijnen te geven. Ze kunnen ook een beademingsbuis in uw luchtpijp inbrengen. Als het hart weer pompt, wordt u zo nodig naar het ziekenhuis vervoerd voor verdere behandeling.

Slagingskans van reanimatie

Als u niet gereanimeerd wordt, overlijdt u bij een hartstilstand meestal binnen 10 minuten zonder daarvan iets te merken.

Met reanimatie is er een kleine kans dat u overleeft. Hoe eerder gestart wordt met reanimeren, hoe groter de kans dat u overleeft. Als binnen 6 minuten met een AED een stroomstoot gegeven wordt, is de kans dat u de hartstilstand overleeft het grootst. U kunt aan een hartstilstand wel klachten overhouden (restklachten):

- Lichte restklachten zijn bijvoorbeeld lichte geheugenproblemen, iets moeilijker kunnen praten en lichte verlamming van een arm of een been.
- Ernstige restklachten zijn ernstige geheugen- en spraakproblemen, verlammingen of coma.

Hier vindt u wat gegevens uit wetenschappelijk onderzoek onder ouderen:

- Van de 100 mensen die ouder zijn dan 70 jaar en *buiten het ziekenhuis* gereanimeerd worden, blijven er gemiddeld 8 in leven. De andere 92 overlijden.
- Van de 100 mensen die ouder zijn dan 70 jaar en *in het ziekenhuis* gereanimeerd worden, blijven er gemiddeld 19 in leven. De andere 81 overlijden.
- Van de mensen die door reanimatie nog leven, houdt de helft dezelfde gezondheid als voor de hartstilstand of lichte restklachten.
- De andere helft van de mensen die door de reanimatie nog leven, houdt ernstige restklachten.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Dus van de 70-plussers die gered worden met reanimatie, heeft de helft geen of lichte blijvende schade en de andere helft ernstige blijvende schade.

Door reanimatie kunt u ook problemen krijgen die wel weer herstellen, zoals gebroken ribben of een beschadigde long of maag.

Als u ouder wordt en/of ernstig ziek, wordt de kans dat u een hartstilstand overleeft steeds kleiner. Voor iemand die jonger of gezonder is, zijn de kansen iets beter. U kunt met uw (huis)arts bespreken wat de kansen en risico's in uw geval zijn.

Wel reanimeren

Wanneer u wel gereanimeerd wilt worden, dan hoeft u niets te doen. Bij een hartstilstand wordt u zo mogelijk gereanimeerd, behalve als de (huis)arts vanwege uw gezondheid verwacht dat er zeer weinig kans is dat u de reanimatie overleeft.

Niet reanimeren

Als u niet gereanimeerd wilt worden, is het goed dit samen met een vertrouwd persoon en uw (huis)arts door te spreken.

Uw (huis)arts kan dan in uw medisch dossier opschrijven dat u niet gereanimeerd wilt worden. U kunt daarnaast een niet-reanimerenverklaring opstellen. De (huis)arts geeft uw wens door aan hulpverleners van de huisartsenpost, aan de specialisten die u eventueel behandelen, aan de mensen van de ambulance als u die nodig heeft of aan het ziekenhuis als u daar opgenomen moet worden.

Vertel ook de mensen om u heen (familie, huisgenoten en eventueel burens) dat u een niet-reanimerenverklaring heeft. Leg de verklaring op een plaats waar deze gemakkelijk te vinden is en laat hen zien waar deze ligt of geef ze een kopie.

U kunt, naast een niet-reanimerenverklaring, ook een niet-reanimerenpenning aanschaffen. Wanneer u die zichtbaar draagt, kunnen bijvoorbeeld ambulanceverpleegkundigen zien dat ze u niet moeten reanimeren.

Uw mening over reanimatie verandert

Het kan natuurlijk zijn dat u zich later bedenkt. Of dat u gaat twijfelen over de beslissing. Dat kan natuurlijk altijd.

Het is dan goed om uw twijfels te delen met uw (huis)arts en een vertrouwd persoon. Verandert u van mening? Bespreek dit dan met uw (huis)arts en de mensen om u heen.

Wanneer beslist een arts/hulpverlener?

Kiezen of u wel of niet gereanimeerd wilt worden kan heel lastig zijn. U kunt nu eenmaal niet voorspellen wat er met u zal gaan gebeuren. Misschien kunt u niet kiezen.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Misschien wilt u helemaal niet kiezen. Dat kan. Als u niet kiest, dan laat u de keus over aan de hulpverlener die bij u in de buurt is als u een hartstilstand heeft.

Uw (huis)arts kan beslissen dat u bij een hartstilstand niet gereanimeerd wordt. Verwacht uw (huis)arts dat er zeer weinig kans is dat u de reanimatie overleeft? En verwacht hij dat u bij overleving een grote kans heeft op ernstige restklachten? Dan bespreekt hij dat met u. Hij schrijft dat dan in uw patiëntendossier. Ziekenhuizen hebben hier vaak een speciaal formulier voor dat in uw dossier komt: het *formulier Behandelingsbeperkingen*. Hierop staat of u wel of niet gereanimeerd wilt worden, maar ook welke andere behandelingen wel of niet worden gedaan. Bijvoorbeeld beademen, naar de intensive care, naar de hartbewaking en behandeling met antibiotica.

Wat vinden andere mensen van reanimatie?

Het is goed om na te denken over wat reanimeren voor u zou kunnen betekenen. Hier vindt u voorbeelden van overwegingen van anderen:

- Voor veel mensen spelen geloof, levensovertuiging, cultuur en (familie)gebruiken een belangrijke rol bij een beslissing over reanimatie.
- Iemand die aan het einde van zijn leven is, wil misschien liever rustig en op natuurlijke wijze sterven: liefst door familie omringd en zonder extra apparatuur en ambulance-verpleegkundigen aan het bed. Zo iemand kiest misschien om zich niet te laten reanimeren.
- Iemand die kanker heeft en nog maar kort te leven heeft, kan bijvoorbeeld zeggen: 'Als mijn hart stilstaat, dan is het genoeg geweest. Wilt u mij alstublieft niet meer reanimeren'.
- Iemand die 92 is, niet meer alleen uit stoel of bed kan komen en ook niet meer buiten komt, zal misschien zeggen: 'Ik heb een heerlijk leven gehad, ik geniet nu nog van de kleine dingen, maar als mijn hart stil staat, laat me dan maar gaan'.
- Een gezond iemand van 70 jaar kan zeggen: 'Ik wil geen risico op ernstige gevolgen van de reanimatie lopen. Ik wil daarom niet gereanimeerd worden'.
- Een gezonde 70-plusser kan bijvoorbeeld zeggen: 'Kan me niets schelen dat ik misschien een lichte verlamming of een spraakstoornis krijg, ik ben pas 78, ik

wil leven!'

- Er zijn ook ouderen die zeggen: 'Ik wil elke kans benutten om in leven te blijven, hoe klein die kans ook is. Ik wil daarom wel gereanimeerd worden'.

Andere wensen voor de zorg in de laatste levensfase

Vragen over wel of niet reanimeren hebben altijd te maken met welke zorg u in de laatste levensfase wilt krijgen. Misschien wilt u bepaalde zorg graag wel (bijvoorbeeld goede pijnstilling) en andere vormen van zorg niet meer (bijvoorbeeld geen operatie of geen ziekenhuisopname).

Juist door dit met uw (huis)arts te bespreken kan de zorg beter op uw behoeften worden afgestemd. Het kan rust geven als u weet dat alles rond de laatste fase van uw leven goed geregeld is.

In de brochure Spreek op tijd over uw levenseinde vindt u tips voor zo'n gesprek met uw (huis)arts.

Meer informatie over nadenken over reanimatie

Meer informatie over zorg in de laatste levensfase vindt u in de brochure Spreek op tijd over uw levenseinde.

Deze tekst is geschreven op basis van de richtlijn Anticiperende besluitvorming reanimatie bij kwetsbare ouderen van

- Verenso specialisten ouderengeneeskunde,
- Nederlands Huisartsen Genootschap,
- Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland,

in samenwerking met de volgende organisaties:

- Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
- Nederlandse Hartstichting
- Hart&Vaatgroep
- LOC Zeggenschap in zorg
- Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
- Nederlandse Patiënten Vereniging
- Nederlandse Reanimatie Raad
- Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde
- Protestants Christelijke Ouderenbond
- UniekBO

Bron-URL: <http://www.thuisarts.nl/levenseinde/ik-wil-nadenken-over-reanimatie>



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

WILSVERKLARING TOT NIET-REANIMEREN

Hierbij verklaar ik, dat ik **niet gereanimeerd** wil worden in geval van een hartstilstand.

Naam:

Voornamen:

Geboortedatum:

BSN:.....

Adres:.....

.....

(Huis)arts:.....

Datum: te:

Met de ondertekening van deze wilsverklaring geef ik toestemming aan mijn (huis)arts om de huisartsenpost en eventuele andere zorgverleners* te informeren over mijn keuze om **niet gereanimeerd** te willen worden.

Handtekening:



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

*Informatie over een wilsverklaring tot niet-reanimeren wordt doorgegeven als iemand wordt vervoerd per ambulance of opgenomen wordt in een ziekenhuis of in een verzorgingshuis of verpleeghuis gaat wonen.

14. Protocol werken met machines, werktuigen, elektrisch- en handgereedschap

Bezoekers werken niet zonder toezicht in de hobby!

Bij het verlaten van hobby, al is het maar voor één moment, sluit je de stroom af!

Onder machines, werktuigen en handgereedschappen wordt verstaan:

- alle elektrische handgereedschappen
- alle andere apparaten die motorisch worden aangedreven
- de volgende handgereedschappen: zeis, bijl, zaag, snoeischaar, kloofhamer

Het is de verantwoordelijkheid van de begeleiding dat hierboven bedoelde apparaten worden beoordeeld op hun geschiktheid om door bezoekers te worden gebruikt.

Apparaten die geschikt worden bevonden voor gebruik door bezoekers dienen qua onderhoudstoestand en veiligheidsvoorzieningen te voldoen. Ook dit is de verantwoordelijkheid van begeleiders.

Voordat een bezoeker aan het werk mag met één van bedoelde apparaten, dienen begeleiders samen te besluiten of bedoelde bezoeker in staat mag worden geacht om op verantwoorde manier met het apparaat te werken. Dit in overleg met verwanten, met betrekking tot de verantwoordelijkheid van zowel de bezoeker als van de zorgboerderij. Twijfel of verschil van mening is reden om het niet te doen. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan.

Begeleiding besluit samen wie van hen de benodigde instructies gaat geven. De begeleider die de instructies geeft, zal er tevens voor zorgen dat eventuele aanvullende bescherming- of veiligheidsmaatregelen toegepast zullen worden. Bezoekers mogen nooit, ook niet bij het goed ingewerkt zijn, zonder vooraf gegeven toestemming van begeleiding of ondernemer, met machines gaan werken.

Als bovenstaande stappen zijn gezet, dan kan de bezoeker met betreffende apparaat aan het werk.

Til instructie:

Til niet meer dan 25 kg,

Til voorwerpen die zwaarder zijn met meerdere personen,

Til niet gehaast en gestrest,

Vraag bij moeilijke dingen of de heftruck kan helpen,

Ga niet alleen aan zware voorwerpen duwen of trekken.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

15. Procedure omtrent agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen

In de huisregels staat dat agressie, ongewenste intimiteiten en strafbare handelingen verboden zijn.

Indien één van deze overtredingen toch plaatsvindt dan:

1. Krijgt de bezoeker een waarschuwing en wordt dit genoteerd in het dossier én er volgt een gesprek al dan niet met een familielid of begeleider. In het dossier wordt de datum en het gepleegde feit vermeld. Mede afhankelijk van de aard van de overtreding wordt bepaald hoe de bezoeker iets kan doen om zijn/haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolprocedure uitgelegd wanneer hij/zij nogmaals in de fout gaat.
2. Wanneer de bezoeker nogmaals in de fout gaat, wordt dit nogmaals genoteerd in het dossier. Hier wordt de datum en het gepleegde feit vermeld. De familie en begeleiders worden hier mondeling en schriftelijk van op de hoogte gesteld. Nogmaals wordt mede afhankelijk van de aard van de overtreding bepaald hoe de bezoeker iets kan doen om zijn/haar gedrag goed te maken. Vervolgens wordt de vervolprocedure uitgelegd wanneer hij/zij nogmaals in de fout gaat.
3. Als de bezoeker nu nogmaals in de fout gaat, wordt dit voor de derde keer genoteerd in het dossier, waarbij weer de datum en het gepleegde feit vermeld worden. De overeenkomst kan beëindigd worden.

Wanneer het gaat om een zeer zwaar voorval en wanneer een andere persoon zich niet meer veilig voelt in de buurt van de betreffende bezoeker kunnen stappen 1 t/m 3 overgeslagen worden en de overeenkomst wordt per direct beëindigd.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

16. Betreft: informatie vertrouwenspersoon

Geachte bezoeker en/of familie,

Graag willen wij u informeren over onze vertrouwenspersoon. Als zorgboerderij dienen wij een vertrouwenspersoon aan te wijzen. Voor onze zorgboerderij is dat voor bezoekers via MeanderGroep Zuid-Limburg mw. Nicole Albrecht-van den Ham. Zij is als senior Beleidsmedewerker verbonden aan MeanderGroep Oostelijk Zuid-Limburg. Zij is telefonisch te bereiken via 06-51501007 op per mail via vertrouwenspersoonklant@mgzl.nl.

Als vertrouwenspersoon is zij belast met het opvangen van bezoekers en/of hun familie of relaties die een probleem of klacht hebben inzake de zorgboerderij. Zij helpt naar oplossingen te zoeken. Zit u ergens mee en weet u niet bij wie u daarvoor terecht kunt, dan kunt u bij haar terecht. Zij zal gepast met uw informatie omgaan.

Bezoekers en/of hun familie die verbonden zijn aan de Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ) kunnen terecht bij de externe vertrouwenspersoon, Myriam Zeegers, 06-23081200, vertrouwenspersoon@ limburgsezorgboeren.nl.

Voelt u zich vertrouwd met iemand uit ons team, dan mag u daar natuurlijk uw informatie ook mee delen.



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

17. Klachtenprocedure bezoekers CLZ en met PGB

Uitdeelbrief inzake klachtenprocedure zorgboerderij Ransdalerveld / Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Heeft u een klacht over de zorgboerderij of CLZ, wat kunt u dan doen?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de zorgboerderij of CLZ. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over hoe u behandeld wordt door de zorgboerderij, een medewerker van de zorgboerderij of door CLZ. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om uw klacht kenbaar te maken en u bent vrij om te kiezen.

Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer of CLZ, rechtstreeks of met behulp van een klachten-functionaris of een vertrouwenspersoon.

De zorgboerderij heeft een klachtenreglement bezoekers zorgboerderij. Deze staat op de website van de zorgboerderij: www.zbransdalerveld of www.zorgboeren.nl en wordt desgevraagd door de zorgboer verstrekt.

- Bespreek de opmerking, op een rustig tijdstip, met de zorgboer en/of zorgboerin.
- Maak met de zorgboer en/of zorgboerin een afspraak om over de opmerking te praten.

Neem uw contactpersoon of vertegenwoordiger mee.

- Ga een gesprek aan met de externe vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is er voor u en uw belang.

- o Myriam Zeegers (externe vertrouwenspersoon)

06-23081200, vertrouwenspersoon@limburgsezorgboeren.nl

- Voor vragen m.b.t. onvrijwillige zorg in het kader van de Wet Zorg en Dwang kan er contact worden opgenomen met:

- o Adviespunt Zorgbelang

088-9294099, cvp@burgerkrachtlimburg.nl

- Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris. Deze helpt u bij het oplossen van de klacht en kan u ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt.

- o Jos Hoebink (klachtenfunctionaris CLZ)

06-51225834, klachtenfunctionaris@limburgsezorgboeren.nl

Als u er met de zorgboer, al of niet via de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u naar stap 2 (de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg) of stap 3 (de erkende Geschillencommissie Landbouwzorg) gaan. U kunt deze stappen achtereenvolgens nemen (eerst naar de klachtencommissie en dan naar de geschillencommissie), maar u 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:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon over wie u een klacht indient;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft;
- De reden waarom u hier een klacht over heeft;
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen;
- Stuur uw brief naar:

Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.
Klachtencommissie Landbouw en Zorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
of e-mail: info@iar.nl

- U 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 u wordt gebeld of dat de commissie op de zorgboerderij of andere locatie op bezoek komt om meer informatie te vragen aan u en aan de zorgboerderij. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of uw klacht terecht is en welke dingen de zorgboerderij en u 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 uw geschil aanhangig bij de Geschillencommissie Landbouwwzorg

Voor meer informatie over en het reglement van de Geschillencommissie Landbouwwzorg zie:
<https://www.iar.nl/geschillencommissie-landbouwwzorg/>

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

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

- Uw naam, adres, telefoonnummer en dat van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief;
- De naam, adres en telefoonnummer van de zorgboerderij en de persoon met wie u een geschil heeft;
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van het geschil;
- Een beschrijving over wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van het geschil te komen;
- Stuur uw brief naar:

Stichting Geschillen in de landbouw c.a.
Geschillencommissie Landbouwzorg
Postbus 245, 6700 AE Wageningen
Of e-mail: info@iar.nl

- U 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 uw geschil in behandeling kan nemen moet u eerst een depot storten van € 50. Na aanmelding van uw geschil krijgt u hier meer informatie over. Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan wie gelijk heeft in het geschil.

Wilt u meer informatie?

Op www.landbouwzorg.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werken.

18. Klachtenreglement bezoekers zorgboerderijen CLZ en PGB

Klachtenreglement bezoekers zorgboerderij Ransdalerveld/
Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ)



St. Gillisstraat 30
6312 AE Ransdaal
Tel. 043-4592160
06-43216233

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemene bepalingen	28
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	28
Hoofdstuk 2	Klachtopvang	28
Artikel 2	Bij wie kan een bezoeker terecht als hij ontevreden is?	28
Artikel 3	De medewerker en diens leidinggevende	28
Artikel 4	De klachtenfunctionaris	29
Hoofdstuk 3	Klachtenbehandeling	30
Artikel 5	Het indienen van een klacht	30
Artikel 6	Bevoegdheid van de zorgboer	30
Artikel 7	Ontvankelijkheid van de klacht	30
Artikel 8	Werkwijze bij beoordeling van een klacht	31
Artikel 9	Stopzetting behandeling van de klacht	31
Artikel 10	Beoordeling klacht door de zorgboer	31
Artikel 11	Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	32
Artikel 12	Geschillencommissie en Klachtencommissie	32
Artikel 13	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	32
Artikel 14	Registratie CLZ	32
Artikel 15	Geheimhouding	33
Hoofdstuk 4	Overige bepalingen	33
Artikel 16	Overige klacht- en meldmogelijkheden	33
Artikel 17	Kosten	33
Artikel 18	Openbaarmaking klachtenregeling	33
Artikel 19	Evaluatie	33
Artikel 20	Onvoorziene omstandigheden	33
Artikel 21	Vaststelling en wijziging regeling	33
Artikel 22	Datum van inwerkingtreding	34

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. zorgboerderij: een instelling waarin zorg wordt gecombineerd met landbouw
 - b. zorgboer: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt
 - c. Coöperatie Limburgse Zorgboeren (CLZ): Coöperatie waarbij de zorgboerderij is aangesloten. In geval van een klacht kan de bezoeker van de zorgboerderij zich wenden tot de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris van CLZ;
 - d. bezoeker: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend;
 - e. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een bezoeker, door de zorgaanbieder, een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is of door CLZ, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorgboer of CLZ, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
 - f. klager : degene die een klacht indient;
 - g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - h. cliëntenraad : de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de bezoekers van de zorgaanbieder;
 - i. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorgboerderij in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van bezoekers;
 - j. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de bezoeker.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een bezoeker terecht als hij ontevreden is?

Een bezoeker kan zijn ontevredenheid bespreken met:

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

In de 'Uitdeelbrief inzake klachtenprocedure', welke is toegevoegd in de bijlage, zijn de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon vermeld. Aangezien de zorgboerderij is aangesloten bij CLZ, kan de bezoeker zich met een klacht wenden tot de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon van CLZ. Indien de zorgboerderij aanvullend beschikt over een eigen klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon is dit in de uitdeelbrief vermeld.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene 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 bezoeker daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken ontevreden bezoekers zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van bezoekers 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 bezoeker een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de bezoeker in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de bezoeker dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

a. hij informeert bezoekers, 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 bezoekers en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

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. CLZ beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. De zorgboer beschrijft dit voor de eigen klachtenfunctionaris (indien hierover wordt beschikt).

4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgboer onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met bezoekers, 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 zijn bevindingen. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. De klachtenfunctionaris van CLZ brengt de rapportage uit aan CLZ. De klachtenfunctionaris van de zorgboerderij (indien hierover wordt beschikt) brengt de rapportage uit aan de zorgboer. De zorgboer communiceert de klachten die zijn behandeld door de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij met CLZ.

6. De zorgboer stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij 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 de zorgboer. De zorgboer onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgboerderij, 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 zorgboer aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgboer.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de bezoeker;
- 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 bezoeker wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgboer bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgboer

1. De zorgboer 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 zorgboer is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang en artikel 10:3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgboer ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is ingesteld.

3. Indien de zorgboer een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgboer de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgboer verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgboer is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie 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, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de zorgboer een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgboer 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 zorgboer 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 zorgboer 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 of door diens directe collega;
 - 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 9 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 e-mail aan de zorgboer te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgboer

1. De zorgboer beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgboer 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 e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgboer.
2. Indien de zorgboer concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgboer dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgboer geeft aan waarom

de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgboer 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 of de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie of de geschillencommissie, is de zorgboer bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De zorgboer 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 en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. De zorgboer vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg dan wel de Geschillencommissie voor te leggen. De zorgboer vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de klachtencommissie en de geschillencommissie.

Artikel 11 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 gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgboer contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De zorgboer spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke 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 12 Geschillencommissie en Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, 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, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouw en Zorg van De Stichting Geschillen in de Landbouw c.a.

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgboer bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgboer is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Registratie CLZ

CLZ registreert de klachten die gemeld zijn via de klachtenfunctionaris van CLZ, de klachtenfunctionaris van de zorgboerderij, de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg en de Geschillencommissie Landbouw en Zorg. Deze registratie wordt gepubliceerd in het jaarverslag. Daarbij worden alle gegevens volledig geanonimiseerd. CLZ gebruikt deze gegevens om te leren en daar waar nodig de zorg en de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 15 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.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgboer geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgboer brengt deze regeling onder de aandacht van bezoekers en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. via de uitdeelbrief Landelijke Klachtenregeling Landbouw en Zorg, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgboerderij / www.zorgboeren.nl te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. CLZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als CLZ dit wenselijk vindt.
2. CLZ betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris van CLZ en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgboer.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door CLZ.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt CLZ ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan het bestuur van CLZ.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 30-10-2023