



Informatie

voor

professionals

 vrijwilligers

stagiaires

Koek & Ei

Hoofdstraat 113

Driebergen-Rijsenburg

0343 702286

[www.koekeneidriebergen.nl](http://www.koekeneidriebergen.nl)

info@koekeneidriebergen.nl

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Missie en visie 3

Organisatie en functies 3

Criteria voor een werkplek voor de cliënt-medewerker 4

Aanmelding 4

Intake- en kennismakingsgesprek 5

Activiteiten, dagritme en begeleiding 5

Begeleiding en Zorgplan 6

Zorgvisie en toegepaste zorgmethoden 7

Beleidscyclus 8

Incidenten 9

Privacy 9

Klachten 9

Veiligheid 9

Hygiëne 10

Scholing 10

Cliëntenparticipatie 10

Tevredenheidsonderzoek 11

Verlof en ziekmelding 11

Bijlage 1 Gedragscode 12

Bijlage 2 Huisregels 13

Bijlage 3 Klachtenregeling 15

Bijlage 4 Profielschets en functieomschrijving vrijwilliger 15

# Inleiding

Mensen met een LVB (Licht Verstandelijke Beperking), arbeidsbeperking of lichamelijke beperking worden vaak te goed bevonden om in een dagbestedingscentrum te werken. Zij kunnen een reguliere baan niet aan, omdat deze vaak te hectisch en productiegericht is. Helaas ontbreekt het vaak aan kennis en know-how bij bedrijven en kunnen ze ook de reguliere werkzaamheden niet aanpassen aan deze doelgroep. Stichting FF Anders is opgericht in 2016 door enkele betrokken zorgverleners en ouders van mensen met een (arbeids)beperking, in samenwerking met de diaconie van de Christelijke gemeente in Driebergen. Doel van de stichting is om mensen met een (arbeids)beperking te laten participeren in de samenleving én integratie te bevorderen tussen inwoners van Driebergen en mensen met een beperking. De stichting heeft lunchcafé Koek & Ei opgezet, waar mensen met een (arbeids)beperking een kans gegeven wordt om te werken op hun niveau, met hun beperkingen, waarbij ze hun vaardigheden en kwaliteiten kunnen inzetten en ontwikkelen. Dit zal hun leven uiteindelijk meer zin en structuur geven waardoor zij minder problemen tegenkomen/veroorzaken, meer (zelf)waardering krijgen en hun mentale gezondheid zal daardoor significant verbeteren.

Wat Koek & Ei anders maakt is de totale beleving die men krijgt: een fijne en gezellige plek om te lunchen of iets te drinken, ongedwongen, waar af en toe iets ‘fout’ mag gaan, maar waar de kwaliteit hoog is en de producten biologisch en duurzaam zijn. Ofwel: heerlijk en eerlijk.

De cliënten bij Koek & Ei worden medewerkers genoemd, omdat ze volwaardig lid zijn van het team. Voor de leesbaarheid en duidelijkheid wordt in dit document de term ‘’cliënt-medewerker’’ gebruikt. Andere medewerkers in dienst van Koek & Ei worden professionals genoemd of het pro-team.

# Missie en visie

Missie

Koek & Ei wil de inwoners van Driebergen op een eerlijke, heerlijke en andere manier kennis laten maken met mensen die ff anders zijn, maar volledig willen participeren in de maatschappij.

Visie

Koek & Ei wil aan mensen met een arbeidsbeperking een dagbestedingsplek bieden, waarbij het winkelend publiek van Driebergen en bedrijven in Driebergen en omgeving het lunchcafé weten te vinden voor een gezellige, lekkere en eerlijke lunch of catering.

Koek & Ei wil elke cliënt-medewerker een warme betekenisvolle dagbestedingsplek bieden. Dat betekent dat het hele team de “beleving” van het lunchcafé op een voor hem/haar passende manier moet meekrijgen. Met name het gevoel: “De gasten zijn blij met onze aandacht en het lekkers dat we maken en serveren” en “We hebben met elkaar weer een mooie dag gedraaid”.

Koek & Ei zet zich ook in als stageplek voor MBO en HBO opleidingen in de omgeving van Utrecht.

Koek & Ei biedt een veelzijdige stageplaats voor zowel horeca als zorg.

# Organisatie en functies

Omdat het een kwetsbare doelgroep betreft is goede en professionele ondersteuning, begeleiding en zorg belangrijk. Hiervoor is er gekozen voor het inzetten van diverse deskundigheid en ondersteuning.

Hoofddoelgroep cliënt-medewerkers: Mensen met een (arbeids)beperking

Professionele werknemers: Bedrijfsleider

 Assistent bedrijfsleider

 Zorgcoördinator

Kok

 Restaurantmedewerker

 Zorgmedewerker

Oproepkracht horeca

Vrijwilligers: Met afstand tot arbeidsmarkt (instromers)

 Overige

Er is een functieprofiel opgesteld voor de verschillende professionals en de vrijwilligers. Een goede afstemming tussen cliënt-medewerkers en de ondersteuning/ begeleiding die ze ontvangen is belangrijk. Daarnaast is het essentieel om een goede balans te vinden tussen cliënt-medewerkers onderling en hun hulp- of begeleidingsvraag. Hiervoor is een tactische inzet van de diverse medewerkers, zowel van het vaste team als van stagiaires en vrijwilligers, noodzakelijk.

# Criteria voor een werkplek voor de cliënt-medewerker

Om cliënt-medewerker plek te krijgen bij ‘Koek & Ei’ gelden de volgende criteria:

* Cliënt- medewerker heeft: een PGB (Persoonsgebonden budget) vanuit Wlz (Wet langdurige zorg) of Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).
* Cliënt-medewerker past binnen het team van cliënt-medewerkers.
* Er kan voldoende en goede zorg en ondersteuning worden geboden, passend bij de beperking en de zorgvraag van de cliënt-medewerker.
* Cliënt-medewerker heeft affiniteit met voedsel en horeca en wil zelf graag bij Koek & Ei werken.
* Er is sprake van een afstand tot de arbeidsmarkt (door lichamelijke, verstandelijke of lichte psychiatrische problematiek) of herintegratietraject.

Er zijn twee uitsluitingscriteria voor deelname aan dagbesteding bij Koek & Ei:

* Agressief gedrag.
* Ernstig motorische beperking.

# Aanmelding

Iedere potentiële cliënt-medewerker meldt zich aan door een formulier in te vullen dat op de website staat of dat bij Koek & Ei te krijgen is. De potentiële cliënt-medewerker heeft voorafgaand aan de aanmelding, altijd de mogelijkheid een kijkje te komen nemen bij Koek & Ei om te zien of de dagbesteding aansluit bij zijn/haar verwachtingen en wensen. Hierbij kan ook meteen worden bekeken of de dagbestedingsplek geschikt is voor de potentiële cliënt-medewerker. De potentiële cliënt-medewerker wordt, indien de aanmelding positief beoordeeld wordt, samen met zijn/haar belangenbehartiger uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. De potentiële cliënt-medewerker krijgt binnen 7 dagen na aanmelding een reactie op de aanmelding en binnen 3 weken na de reactie zal een intake- en kennismakingsgesprek plaatsvinden.

# Intake- en kennismakingsgesprek

In het intake- en kennismakingsgesprek met de zorgcoördinator wordt bekeken welke zorgvraag de potentiële cliënt-medewerker heeft en of deze zorgvraag past binnen de vorm van dagbesteding en binnen de groep cliënt-medewerkers die op dat moment al werkzaam zijn. Het is van belang dat de groep goed op elkaar afgestemd is en heterogeen is, zowel qua geslacht als qua beperking. Veiligheid en kwaliteit van de cliënt-medewerker staan hierbij op de voorgrond. Dit zal altijd het uitgangspunt zijn in de keuze om een potentiële cliënt-medewerker wel of niet binnen de dagbesteding een plek te kunnen geven. Als de potentiële cliënt-medewerker niet voor plaatsing in aanmerking komt, ontvangt hij/ zij hierover een afwijzing inclusief een (schriftelijke) argumentatie.

Na het intake- en kennismakingsgesprek vinden één of enkele dagen proefdraaien plaats. Van beide kanten wordt dan gekeken of de werkzaamheden en omgeving aansluiten bij de nieuwe cliënt-medewerker.

# Activiteiten, dagritme en begeleiding

Iedere cliënt-medewerker is uniek en heeft zijn/haar eigen kwaliteiten en talenten. Het is een zorgvuldig proces om deze binnen de dagbesteding zo goed mogelijk tot hun recht te laten komen, waarbij de veiligheid gewaarborgd blijft. Iedere cliënt-medewerker volgt dus zijn/haar eigen dagbestedingstraject, waarbij gekeken wordt of de cliënt-medewerker een aanbod kan worden gedaan, waarin deze talenten en kwaliteiten tot zijn recht komen en er een veilige en positieve werkplek kan worden geboden of gecreëerd. Voor iedere cliënt-medewerker wordt een individueel zorgplan gemaakt.

Binnen de dagbesteding zijn er verschillende mogelijkheden qua activiteiten/werkzaamheden:

* Keukenwerkzaamheden: snijden, bakken en braden, broodjes maken, opwarmen, afwassen, opruimen, schoonmaken, was vouwen, bestek poleren, insteken, etc.
* Bakwerkzaamheden: deeg maken, snijden van bijvoorbeeld appels, koekjes uitsnijden, deeg in vormen doen, versieren, afbakken, inpakken, etc.
* Horecawerkzaamheden: gasten ontvangen, bestellingen opnemen, bestellingen rondbrengen, koffiezetapparaat bedienen, kassa bedienen, tafels afruimen, tafels schoonmaken, opruimen, schoonmaken, etc.

Tijdens het intakegesprek, de jaarlijkse evaluatiegesprekken én tussentijds, wordt er gekeken en gevraagd welke activiteiten de voorkeur hebben. Afhankelijk van de zelfstandigheid en capaciteit van de cliënt-medewerker worden de activiteiten ingezet. Ook zal er gekeken worden of de cliënt-medewerker op meerdere activiteiten ingezet kan/wil worden of dat er maar een enkele activiteit de voorkeur heeft of mogelijk is.

De activiteiten en werkzaamheden zijn divers en moeten goed op elkaar afgestemd worden, zodat de veiligheid, rust en kwaliteit van de zorg gewaarborgd blijft voor alle betrokkenen, maar bovenal voor de cliënt-medewerkers. Daarom wordt er gewerkt volgens een vast dagritme. Iedere ochtend wordt gestart met de **dagstart**. Tijdens deze bijeenkomst is er altijd eerst aandacht voor ieders welzijn: Hoe zitten we aan tafel? Zijn er bijzonderheden die je wilt vertellen? Daarna worden de taken van die dag besproken en dan worden de taken verdeeld. In die verdeling wordt rekening gehouden met de voorkeuren, ontwikkelwensen en de aanwezigheid van de benodigde begeleiding voor die wensen. Ook zijn er taken die gewoon rouleren. Er is een planbord waarop voor alle cliënt-medewerkers inzichtelijk is gemaakt welke taken ze hebben die dag. Hierbij wordt gewerkt met foto’s en pictogrammen voor cliënt-medewerkers die niet kunnen lezen. Op vaste tijdstippen in de ochtend en middag zijn er pauzes ingepland.

# Begeleiding en Zorgplan

De soort begeleiding en specificatie daarvan is voor elke cliënt-medewerker vastgelegd in het zorgplan. Afhankelijk van de begeleidingsbehoefte en de mate van zelfstandig functioneren varieert de begeleiding van regulier tot gespecialiseerd.

Begeleiding regulier:

* Cliënt-medewerker functioneert (redelijk) zelfstandig.
* Cliënt-medewerker ontvangt begeleiding betreffende indeling dag, controle belastbaarheid, algemene aansturing in werkzaamheden als er een vraag is, alle begeleidingsdoelen omschreven in begeleidingsplan. Aansturing gebeurt bij voorkeur door 1 persoon, maar kan ook gedeeld worden.

Begeleiding gespecialiseerd:

* Medewerker heeft veel aansturing nodig en kan niet zelfstandig functioneren op de werkvloer, er is 1-op-1 begeleiding nodig.
* Er is één begeleider verantwoordelijk voor de aansturing.
* Er worden extra pauzes ingelast en gezorgd (bij behoefte) voor een prikkelarme omgeving. Verder worden de doelen, als omschreven in het begeleidingsplan gevolgd.

Het zorgplan wordt zorgvuldig samengesteld met de zorgcoördinator, de cliënt-medewerker en/of belangenbehartiger. Jaarlijks heeft de zorgcoördinator een **evaluatiegesprek** met elke cliënt-medewerker en met de belangenbehartiger(s) van de cliënt-medewerker. In dat gesprek wordt aan de hand van het zorgplan en de ervaringen in de praktijk gekeken hoe het gaat met de cliënt. Welke wensen er zijn ten aanzien van het werk en de samenwerking en begeleiding. Er worden afspraken gemaakt hoe die wensen in te zetten.

Het zorgplan (inclusief risico-inventarisatie) wordt door alle partijen ondertekend en minimaal jaarlijks tijdens het evaluatiegesprek geëvalueerd. Indien nodig vinden er tussentijds extra evaluaties plaats. De zorgcoördinator draagt zorg voor de uitvoering van deze evaluatiegesprekken.

Regelmatig hebben medewerkers van het pro-team een “theemomentje” met een individuele cliënt-medewerker. Even 1 op 1 bespreken hoe het gaat: met de cliënt-medewerker zelf, met het werk, thuis. Of er dingen zijn die gedeeld moeten worden. Soms komen hier kleine issues uit naar voren in de samenwerking waar dan direct op ingespeeld kan worden. Ook wordt de cliënt-medewerker hier een beetje uitgedaagd ten aanzien van de eigen ontwikkeling. Minimaal drie keer per jaar heeft de zorgcoördinator een theemoment met de individuele cliënt-medewerker, van deze drie theemomenten wordt een verslag gemaakt.

Elke twee weken bespreekt het team professionals hoe het met de cliënt-medewerkers gaat en of ze tot hun recht komen/ hun ei kwijt kunnen. Vanuit de behoeften van de cliënt-medewerker wordt gekeken welke stappen gezet kunnen worden in het verder verbeteren of uitbreiden van de werkzaamheden van de cliënt-medewerker.

De zorgplannen zijn alleen in te zien door het pro-team. De voor de vrijwilligers van belang zijnde informatie over cliënt-medewerkers is zichtbaar op de Quickstarts: 1 A4 tje per cliënt-medewerker. In de Quickstart staat als het ware ‘’de handleiding’’ voor de cliënt-medewerker, zodat op de cliënt-medewerker gerichte begeleiding kan worden gegeven.

Op de eerste werkdag van de cliënt-medewerker is er een concept Quickstart aanwezig in de map met de belangrijkste gegevens. Binnen twee weken na de eerste werkdag van een cliënt-medewerker is er een ondertekend Zorgplan en een voorlopig volledige Quickstart aanwezig in de map.

# Zorgvisie en toegepaste zorgmethoden

Koek & Ei wil elke cliënt-medewerker een warme betekenisvolle dagbestedingsplek bieden. Dat betekent dat het hele team de “beleving” van het lunchcafé op een voor hem/haar passende manier moet meekrijgen. Koek & Ei kijkt samen met de cliënt-medewerker naar de mogelijkheden en interesses van een individuele cliënt-medewerker en biedt maatwerk bij individuele hulpvragen. Uitdagingen aangaan en ontwikkelen worden gestimuleerd.

In de begeleiding van de dagbesteding wordt gebruik gemaakt van een aantal methoden. Hieronder een opsomming en een korte uitleg waarom deze methode wordt toegepast.

Belevingsgerichte dagbesteding

Bij Belevingsgerichte zorg staat het accepteren van de ander centraal. De begeleiders nemen een bepaalde houding aan, waardoor cliënt-medewerkers zich gewaardeerd voelen. Belangrijk daarbij zijn:

* Een respectvolle houding.
* Goed luisteren.
* (Mee)kijken.
* Volgen (oogcontact).
* Lichaamssignalen begrijpen.

Gentle Teaching

De cliënt-medewerkers hebben allemaal één of meerdere beperkingen. Toch willen we elke cliënt-medewerker helpen zich te ontwikkelen binnen de soms beperkte mogelijkheden. Een op successen gerichte manier van leren hoort daarbij.

Bij Gentle Teaching ligt het accent niet op het ontwikkelen van praktische vaardigheden of het afleren van 'ongewenst gedrag', maar op het ontwikkelen van onvoorwaardelijke relaties. Als de relatie met de cliënt-medewerker goed en onvoorwaardelijk is, kunnen we op een veilige en liefdevolle manier helpen problemen op te lossen zonder dat dat voor de cliënt-medewerker of de omgeving schadelijk is.

Competentiegericht begeleiden

Een aantal cliënt-medewerkers heeft meer in hun mars en wil dit ook echt ontwikkelen. Met een maatwerk traject proberen we competenties te ontwikkelen. Dat zijn vaak ook de competenties die in een “normale” baan gevraagd worden.

Uitgangspunt is een stimulerende houding die aansluit bij de cliënt-medewerker, waardoor deze zich veilig en gehoord voelt. De cliënt-medewerker staat centraal, wat betekent dat er wordt aangesloten bij de belevingswereld van de cliënt-medewerker, de cliënt-medewerker wordt aangesproken op zijn krachten en krijgt gericht feedback op gewenst gedrag.

Proactief werken: de begeleider neemt initiatief bij het betrekken, activeren en motiveren van de cliënt. De mate waarin het initiatief van de begeleider komt is mede afhankelijk van de mate waarin de cliënt-medewerker zelf het initiatief neemt.

Perspectief bieden: samen met de cliënt-medewerker wordt gekeken naar zijn wensen en mogelijkheden en het gericht werken aan het vormgeven van dit perspectief.

Oplossingsgerichte coaching

Ook binnen de groep cliënt-medewerkers ontstaat soms wrijving in de samenwerking. Als we dit zien, springen we vroegtijdig in om op een coachende en zelfdenkende en voelende manier een oplossing te zoeken.

Bij oplossingsgericht coachen staat niet het ervaren probleem centraal, maar het zoeken naar de oplossing. Een belangrijk kenmerk is dat je als leraar uitgaat van de oplossingsmogelijkheden, vaardigheden en ideeën (krachtbronnen) van het individu zelf.

Bij oplossingsgericht coachen staan onder andere een aantal interventies centraal:

* Complimenteren.
* Hulp bij het stellen van concrete doelen.
* Gebruik maken van uitzonderingen.

Eigen kracht

Wij noemen dit ook wel “begeleiden met de handen op de rug”: zoveel mogelijk door de cliënt-medewerker zelf laten doen in de nabijheid van iemand die begeleiding biedt.

Eigen kracht gaat over zelf de regie houden. Ook als het tegenzit en mensen te maken krijgen met hulpverlening. Over een plan met oplossingen maken, met mensen die belangrijk voor je zijn. Over meedenken. En over samenwerken om het plan uit te voeren.

Het gaat over het omdraaien van besluitvorming in zorg of bij hulp. Over het recht om eerst samen met ‘eigen’ mensen eigen oplossingen te bedenken. De manier waarop wij hulpverlenen sluit daarbij aan. Zo houdt iedereen regie over zijn eigen aandeel.

# Beleidscyclus

Elk jaar stelt het professionele team van Koek & Ei samen met het bestuur een **jaarplan** (inclusief **kwaliteitsdoelen**) op. Uiterlijk in december wordt dit jaarplan voor het volgende kalenderjaar vastgesteld door het bestuur.

In maart voert het team professionals met het bestuur een **organisatiebeoordeling** uit. Eventuele verbeterpunten worden vertaald naar de Verbeterlijst van het teamoverleg of worden opgenomen in het concept jaarplan voor het volgende kalenderjaar. Jaarlijks wordt er een stakeholder & contextanalyse (inclusief risico analyse) gedaan. Ook hieruit kunnen acties voortkomen die onderdeel worden van ofwel het jaarplan ofwel de Verbeterlijst.

Vrijwilligers en belangenbehartigers van cliënt-medewerkers ontvangen een samenvatting van het jaarplan en de organisatiebeoordeling. Via de klapper Werkoverdracht waar iedere dag mee wordt gewerkt, is input mogelijk voor het teamoverleg van het professionele team en is de koppeling naar de Verbeterlijst aanwezig.

De planning van de beleidscyclus is zichtbaar op de jaarkalender in het kantoor.

Voor Koek & Ei is onder andere de volgende wetgeving van toepassing: Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), Wlz (Wet langdurige zorg), Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en de Arbowet (Arbeidsomstandighedenwet).

# Incidenten

Helaas is het niet uitgesloten dat er af en toe iets vervelends gebeurd waar de cliënt-medewerker niet goed op reageert. Men functioneert in een groep met cliënt-medewerkers met ieder hun eigen zorgvraag. Dit kan af en toe botsen met elkaar, hoewel we dit vanzelfsprekend zoveel mogelijk proberen te voorkomen. Incidenten worden gemeld bij de belangenbehartiger, zodat zij op de hoogte zijn van wat er gebeurd is en in welke context dit heeft plaatsgevonden.

Incidenten worden bijgehouden in de verslaglegging rondom de cliënt-medewerker: bij de jaarlijkse of een tussentijdse evaluatie. Bij ernstige incidenten zal een incidentenformulier worden ingevuld, dat wordt besproken in het team, zodat men professionele input krijgt hoe om te gaan met incidenten en cliënten met hun zorgvraag. Doel is om incidenten zoveel mogelijk te voorkomen en iedere cliënt-medewerker de zorg en aanpak te geven die hij/zij nodig heeft.

# Privacy

Een cliënt-medewerker moet ervan op aan kunnen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met wat hij/zij aan een professional vertelt en dat er in principe niets buiten hem/haar om gebeurt, zonder dat de cliënt-medewerker zelf of de belangenbehartiger hiervan op de hoogte is. Hierbij is een zorgvuldige omgang met het vastleggen en uitwisselen van persoonlijke gegevens een voorwaarde. Vertrouwelijkheid en openheid naar cliënt-medewerkers zijn belangrijke aspecten voor onze organisatie en de houding van de daarin werkzame professionals. Soms is het voor effectieve zorg en begeleiding noodzakelijk dat professionals persoonlijke gegevens met elkaar uitwisselen, omdat alleen op die manier goede zorg kan worden geboden. Hiervoor is een privacy-regelement opgesteld waarin deze privacy vastgelegd is volgens de geldende wettelijke regels. Gegevens van de cliënt-medewerker worden zorgvuldig bewaard in een afgesloten kast.

# Klachten

Om cliënt-medewerkers, professionals en vrijwilligers het gevoel te geven van veiligheid en vertrouwen dat een eventuele klacht professioneel wordt behandeld, is het noodzakelijk een onafhankelijke klachtenregeling te hebben.

* Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon: Suzanne van Putten, mobiel 06 30715595, suzannevanputten@outlook.com
* Jaarlijkse rapportage over de klachten.

Het onder de aandacht brengen van de klachtenregeling bij cliënt-medewerkers is een belangrijk aspect hierbij. De klachtenregeling is opgenomen in de bijlage.

# Veiligheid

De belangrijkste doelstelling van Koek & Ei is een veilige werkomgeving creëren voor cliënt-medewerkers, medewerkers van het vaste team en vrijwilligers. Veiligheid zowel op lichamelijk als emotioneel gebied. Hiervoor is het belangrijk duidelijke afspraken en richtlijnen op te stellen, zodat er geen sprake kan zijn van wederzijds onbegrip of onuitgesproken verwachtingen tussen betrokkenen. Deze veiligheid willen we voor alle betrokkenen optimaal maken door deskundige begeleiding, kijken naar oorzaken van het gedrag, acteren op de-escalatie als er stress bij een cliënt-medewerker optreedt en een duidelijke gedragscode, zodat het voor iedereen duidelijk is hoe te handelen als er een onveilige situatie optreedt.

In de keuken zijn er verschillende apparaten in gebruik waarbij veiligheid een belangrijke rol speelt. Iedereen die met deze apparaten werkt wordt gewezen op de juiste wijze van gebruik.

Cliënt-medewerkers worden veelvuldig geattendeerd op de juiste manier van werken met de apparaten. Bij de aanschaf van een nieuw apparaat wordt er gekozen voor de meest veilige variant. De koks controleren dagelijks de apparaten en indien nodig wordt direct tot reparatie overgegaan.

De apparaten waarmee cliënt-medewerkers werken zijn: vaatwasser, deegmachine, appelboor, koffie/ thee apparaat, appelschilmachine en de magimix keukenmachine.

Cliënt-medewerkers werken niet met de oven, de frituur en de gril, de snijmachine en agressieve reinigingsmiddelen, kapot glas, grote hoeveelheden hete vloeistof zoals het verplaatsen van een pan met soep.

Er zijn diverse afspraken over het werken in de keuken die vaak worden herhaald, voorbeelden: lopen met messen naar beneden gericht, als de oven klaar is mag deze op een kiertje worden gezet waarbij het hoofd afgewend wordt en koksmessen mogen niet in de wasbak worden gelegd.

Er wordt gewaarschuwd als er warme dingen uit de oven worden gehaald, deze worden afgekoeld op een veilige plek.

Op de locatie is een BHV’er aanwezig die in kan grijpen bij calamiteiten zoals brand of lichamelijk letsel. De BHV’er heeft een jaarlijkse bijscholing en is in het bezit van zijn/haar BHV certificaat.

Iedere medewerker van het professionele team en elke vrijwilliger heeft een geldige VOG verklaring.

# Hygiëne

Elk bedrijf dat met voedsel en dranken werkt, moet voldoen aan de wetten van voedselveiligheid. Op het moment dat een bedrijf eten en drinken bereidt om ter plaatse te nuttigen, is het verplicht om volgens de laatste Hygiënecode te werken. In de Hygiënecode wordt eenvoudig omschreven hoe men de voedselveiligheid en hygiëne dient te bewaken. Koek & Ei werkt volgens deze Hygiënecode en voldoet daarmee aan de HACCP-eisen, de wettelijke voorschriften van voedselveiligheid.

# Scholing

Scholing is een belangrijk aspect van de dagbesteding, zowel voor de cliënt-medewerkers als voor de professionals en de vrijwilligers. Cliënt-medewerkers worden op eigen niveau geschoold in de werkzaamheden die ze uitvoeren. Deze scholing gaat over: hygiëne en voedsel, snijtechnieken, kassabediening, klantgerichtheid, afruimen, bedienen, etc.

Er worden regelmatig trainingen en bijscholingen gegeven op de locatie. Deze trainingen zijn bedoeld voor de vrijwilligers en de professionals om hen bij te scholen en inzicht te geven in de verschillende beperkingen, gedragsproblemen en begeleidingsbehoeften van de cliënt-medewerkers. Ook specifieke scholing extern is mogelijk.

Professionals die ondersteuning en begeleiding bieden moeten enkele keren per jaar deelnemen aan een intervisie- of supervisiebijeenkomst. Dit is belangrijk om de professionaliteit en de kwaliteit te waarborgen en de deskundigheid te bevorderen.

In het zorgoverleg van het pro-team dat elke twee weken plaatsvindt, worden naast de cliënt-medewerkers ook zorginhoudelijke onderwerpen besproken ten behoeve van deskundigheidsbevordering.

# Cliëntenparticipatie

Cliëntenparticipatie is belangrijk om een goed beeld te krijgen van de behoeften van de cliënten en de tevredenheid. Het groepsgewijs over dit onderwerp praten blijkt in de praktijk lastig omdat het snel over individuele dingen gaat en de opbrengst van dergelijke bijeenkomsten is daardoor klein. Er zijn verschillende instrumenten voor inspraak van cliënt-medewerkers die worden ingezet om inzicht te krijgen in behoeften en tevredenheid (merendeel is eerder in dit document beschreven):

* Theemomentje (met de zorgcoördinator).
* Overleg in de dagstart.
* Het jaarlijkse evaluatiegesprek met de cliënt-medewerker.
* Tevredenheidsonderzoek.

# Tevredenheidsonderzoek

Eén keer per jaar wordt er onder cliënt-medewerkers een tevredenheidsonderzoek gedaan. Ook onder vrijwilligers, professionals en bezoekers worden met enige regelmaat tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

De resultaten van dit onderzoek en bijpassende acties worden besproken in het team professionals en met het bestuur. Betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.

# Verlof en ziekmelding

Het opnemen van verlof gaat in overleg met de bedrijfsleider. Vraag verlof minimaal een maand van tevoren aan. Bij goedkeuring van de bedrijfsleider word je verlof vastgelegd.

Voor ziekmeldingen: neem vóór 9.00 uur contact op met Koek & Ei. Geef door dat je ziek bent en wanneer je denkt weer te kunnen komen werken. Overleg wanneer het volgende telefonische contact is, welke taken er overgedragen moeten worden en welke werkzaamheden je eventueel wel kan doen. Meld je herstel zo spoedig mogelijk telefonisch en geef aan dat je weer start met werken.

# Bijlage 1 Gedragscode

Dit is een gedragscode die we hebben opgesteld om met elkaar af te spreken hoe we omgaan met onze kwetsbare medewerkers en met elkaar. Ondanks dat we niet twijfelen aan ieders goede bedoelingen, vakkennis, inzet en professionaliteit vinden we het belangrijk en zijn we verplicht een gedragscode op te stellen. Lees hem goed door en probeer ernaar te handelen. Dit is niet alleen voor onze medewerkers duidelijk en prettig, het schept ook een warme en betrokken werkklimaat waar iedereen het naar zijn/haar zin heeft.

De gedragscode richt zich op:

* Het beschermen van de medewerkers en gasten;
* Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, seksuele intimidatie;
* Het goede imago van onze organisatie bewaken en bewaren;
* Goed werkgeverschap
* Het voldoen aan wettelijke voorschriften en verplichtingen

Onze normen en waarden zijn in dit gedragscode-document de basis van de gedragsregels.

Respect

Waardering en collegialiteit

voorbeelden van gedrag

* we laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens
* we zeggen het als iemand iets goed doet
* we luisteren goed naar wat collega’s / gasten te zeggen hebben
* we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
* we praten mét elkaar en niet óver elkaar
* we zeggen u tegen alle gasten
* we staan open voor kritiek

Integriteit

Eerlijkheid en betrouwbaarheid

voorbeelden van gedrag

* we doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
* we willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen
* we gaan vertrouwelijk met alle informatie om
* we respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit)

Professionaliteit

Deskundigheid en duidelijke procedures

voorbeelden van gedrag

* we blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt
* we lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen.
* we voldoen aan de eisen die aan onze functie wordt gesteld
* wij professionals kennen de uitgangspunten van een professional
* we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken
* bij iedere medewerker wordt professioneel gehandeld
* we toetsten/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen
* we staan ervoor open nieuwe dingen te leren

Zorgzaamheid

Aandacht en dienstbaarheid

* we zijn vriendelijk tegen medewerkers en gasten
* we luisteren echt naar anderen: luisteren is niet alleen je oor open zetten, maar ook vragen stellen waardoor iemand zich uitgenodigd voelt iets te vertellen
* we leven ons in de wensen en zorgen van de andere in
* we zijn bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen
* we geven medewerkers de optimale zorg die ze nodig hebben, binnen de mogelijkheden van onze deskundigheid
* we geven onze grenzen aan
* we oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies

Discriminatie

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

(Seksuele) Intimidatie

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen en het lastig vallen. In dit verband kan ook gedacht worden aan het voortdurend telefoneren of het bovenmatig sturen van sms’jes of e-mails. Elke ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en door degene die hiermee geconfronteerd wordt als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

Diefstal

Het is ongeoorloofd goederen van klanten, werknemer en/of werkgever weg te nemen. In geval van (vermoeden van) diefstal dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt politieonderzoek. Afhankelijk van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen er worden genomen.

Boekhouding

Niemand zal handelingen verrichten die tot doel hebben de overheden, fiscale autoriteiten of derden te misleiden. Medewerkers creëren geen documenten of dragen niet bij aan het creëren van documenten om zaken die onjuist of ongepast zijn te verbergen.

Sociale media

Op sociale media zoals Instagram, Facebook, Twitter e.d., mogen geen aanstootgevende foto’s of uitlatingen worden geplaatst, die herleidbaar zijn tot Koek & Ei.

Sociale contacten

Contacten tussen vrijwilligers enerzijds en medewerkers anderzijds is alleen toegestaan tijdens werk. Buiten werktijden om is het niet toegestaan afspraken te maken of contact te onderhouden, mits in overleg met een van de professionals van Koek& Ei en mits hiervoor een bijzondere reden is.

Alcohol- / drugsgebruik / roken

Het is ten strengste verboden om onder werktijd en in het bijzijn van medewerkers alcohol en/of druks te gebruiken. Ook het onder invloed hiervan verschijnen op de werkplek is verboden. Betreffende vrijwilliger, maar ook medewerker, zal naar huis worden gestuurd.

Roken is niet toegestaan binnen het pand, maar moet buiten plaatsvinden.

# Bijlage 2 Huisregels

Als je werkt bij Koek & Ei moeten we afspraken maken om alles goed te laten verlopen. Samen gaan we er iets moois van maken. Alles wordt hier duurzaam en biologisch bereid en verwerkt.

Wat ga je leren

We willen jullie diverse aspecten van het werken in de horeca bijbrengen, zoals:

* Omgaan met collega’s
* Bereiden van voedsel
* Hygiënisch werken
* Omgaan met leidinggevenden
* Zelfstandig leren werken
* Werken in een team (verantwoordelijkheid nemen, afspraken maken, elkaar helpen herinneren)
* Werken aan je zelfvertrouwen
* Initiatief nemen
* Gastgericht werken
* Omgaan met stress
* Opdoen van werkritme en ontwikkelen arbeidshouding

Ook kijken we naar persoonlijke leerdoelen, die je samen met je begeleider opstelt en waar je aan werkt. Die leerdoelen worden vastgelegd in een plan en zitten in je werkmap.

Daarnaast zal er iedere 6 weken een evaluatie plaatsvinden tussen jou en het hoofd begeleiding van Koek&Ei. Hierin wordt je beoordeeld en gaan we kijken of je nog steeds aan je doelen werkt.

Wat ga je leren

Je leert zoveel mogelijk en we kijken bij ieder gesprek (vanaf de intake) welke werkzaamheden je de komende periode gaat uitvoeren. Het is de bedoeling dat je je zo breed mogelijk gaat ontwikkelen.

Maandrooster

We werken met een maandrooster. Ruilen mag maar alleen in overleg met je begeleider of de leidinggevende.

Kledingvoorschriften

Je krijgt van ons een buis en een schort. De buis en schort blijven bij Koek & Ei en worden daar gewassen. Zorg zelf voor een lange broek en dichte schoenen.

Eten en drinken

Je krijgt tijdens je werktijd een lunch en te drinken. Voor de lunch kun je een broodje nemen, het beleg dat je kiest overleg je met je leermeester of begeleider. Koffie en thee mag je onbeperkt nemen, frisdrank 1 keer per dagdeel. Dit moet wel genoteerd worden onder ‘eigenverbruik’ bij de kassa.

Telefoon

Je mag je mobiele telefoon niet bij je dragen. Je bent altijd bereikbaar op ons vaste nummer. In uitzonderlijke gevallen mag je met je leermeester of begeleider overleggen om je telefoon bij je te houden. Je telefoon wordt op een veilige plek gelegd.

Pauze

Pauze neem je altijd in overleg met je leermeester of begeleider. Je pauzemoment is afhankelijk van de drukte in het lunchcafé. Bij een werkdag van 5 uur of langer heb je recht op een half uur pauze. Als je minder werkt is dit 15 minuten. Je eet tijdens de pauze. Onder werktijd eten doen we niet.

Begeleiding

Tijdens je werkzaamheden zal er altijd begeleiding aanwezig zijn. Hier kun je vragen aan stellen en hij/zij zal je helpen als je iets lastig vindt.

Ten slotte

Bij Koek & Ei werken verschillende mensen met verschillende achtergronden. Iedereen moet zich veilig en welkom voelen en we proberen met elkaar een leuk en gezellig team te vormen.

We wensen iedereen een hele fijne en leerzame tijd en… van harte welkom in ons team!

# Bijlage 3 Klachtenregeling

Ben je het niet eens met een beslissing bij Koek & Ei? Heb je een probleem? Ben je ergens boos of verdrietig over? Heb je een klacht?

### Ga erover praten

Het is altijd goed om er met iemand over te praten. Dat kan met een vriend of vriendin, of met je familie.
Maar dat mogen natuurlijk ook andere mensen zijn. Mensen met wie je bij Koek & Ei te maken hebt.
Bijvoorbeeld je begeleider, je bedrijfsleider of de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.
Samen kunnen jullie proberen om je probleem of klacht op te lossen.

### Als eerste praten met je begeleider

Want die ken je goed en hij/zij kent jou ook goed. Weet wat je doet en weet ook wat er gebeurt bij Koek & Ei. Meestal kom je er dan wel uit.

Wil je dat niet omdat je dat spannend vindt, dan kan je ook gaan praten met je bedrijfsleider (misschien is dat dezelfde persoon als je begeleider, dan kan je naar stap 3)

### Als tweede praten met je bedrijfsleider

Want hij weet hoe het bij Koek & Ei allemaal werkt en hij weet ook hoe de sfeer en samenwerking is bij Koek & Ei. Hij is er heel vaak, dat maakt dat hij goed weet wat er speelt. Jullie kennen elkaar ook best goed.

Wil je dat niet omdat je dat spannend vindt, dan kan je ook gaan praten met de Klachtenfunctionaris.

### Als derde praten met de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon

Als je niet met je begeleider of de bedrijfsleider wilt praten of als je samen besluit dat het goed is er een onafhankelijke persoon bij te halen, dan kan je gaan praten met de klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon.

Je kent haar waarschijnlijk niet. Dat is mevrouw Suzanne van Putten. Zij werkt niet bij Koek & Ei, woont wel in Driebergen en kan goed luisteren. Zij kan met je praten. Zij kan een gesprek regelen met jou alleen of met anderen erbij. Bijvoorbeeld om in gesprek te gaan met je begeleider of de bedrijfsleider.

Helpt dat allemaal niet, dan kan ze je helpen een klacht in te dienen bij het bestuur. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon is onpartijdig en werkt vertrouwelijk.
De klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon zorgt voor informatie, advies en bemiddeling bij klachten.

Wil je in contact komen met de klachtenfunctionaris?
Bel Suzanne van Putten dan op nummer: 0630-715595
Of stuur een mail naar: suzannevanputten@outlook.com

# Bijlage 4 Profielschets en functieomschrijving vrijwilliger

# Algemeen

Lunchcafé Koek & Ei is een dagbestedingsproject waar mensen met een beperking tot de arbeidsmarkt zinvol werk kunnen doen in een veilige omgeving. Bij lunchcafé Koek & Ei, wordt aan deze doelgroep een kans gegeven te kunnen werken op hun niveau, met hun beperkingen, waarbij ze hun vaardigheden en kwaliteiten kunnen ontwikkelen en inzetten. Dit zal hun leven uiteindelijk meer zin geven en ze kunnen weer structuur in hun leven krijgen en minder problemen tegenkomen/veroorzaken. Bovendien zullen ze weer participeren in de maatschappij en meer (zelf)waardering krijgen en hun mentale gezondheid zal daardoor significant verbeteren.

De redenen dat gekozen wordt voor een werkplek voor mensen met een (arbeids)beperking in de vorm van een lunchcafé / catering / winkel zijn:

1. Het bevordert een stukje integratie van mensen met een beperking in de samenleving van Driebergen.
2. Een soortgelijk initiatief is er nog niet in Driebergen, terwijl mensen met een beperking zeker wel in de horeca of dienstverlening actief willen zijn.
3. De combinatie kerkgemeenschap / ontmoetingscentrum / lunchroom/catering zorgt voor synergie en betrokkenheid van beide kanten, maar zal ook aanvullend zijn. Het effect van samenwerking met de kerkelijke instantie zal het succes van ‘FF Anders’ vergroten en versterken. De kerk is een belangrijke partner omdat zij de locatie levert, een aanzienlijk deel van de kosten (de keuken) voor het opzetten van de dagbesteding op zich neemt en een schappelijk huurbedrag voor de locatie rekent. Tevens zal de kerk zorgen voor het aanleveren van vrijwilligers die op verschillende gebieden aan het project kunnen meewerken.
4. Koken / eten verbindt mensen. Juist mensen met een licht verstandelijk beperking zijn vaak zeer sociaal ingesteld en zijn uitstekende gastheer/gastvrouw. Er zal een deskundig en multifunctioneel team van begeleiders worden samengesteld, waarbij zowel personeel uit de zorg, als uit de horeca wordt ingezet.

Onze klanten zullen mensen zijn die zoeken naar gezelligheid en ff anders iets willen eten en drinken.

De sfeer is gemoedelijk, er valt iets te beleven en te zien en het eten en drinken is eerlijk en heerlijk. Mensen met een beperking zorgen voor een ongedwongen sfeer en het gevoel dat iedereen welkom is en dat kleur, religie, sociale status of beperking niet uit maakt. Dat maakt ons anders en zorgt ervoor dat de drempel laag is, letterlijk en figuurlijk.

Om dit goed vorm te kunnen geven wordt er gewerkt met 3 professionals en stagiaires en vrijwilligers. Begeleiding zal 1-op-1 moeten gebeuren en daarom zal er goede afstemming, samenwerking en begeleidingsvaardigheid vereist zijn om de kwaliteit van de zorg en de veiligheid van de cliënten te waarborgen.

**Plaats binnen de organisatie**

De vrijwilliger valt onder de verantwoordelijkheid van de 3 zorgprofessionals. Hij/zij legt verantwoording af aan de dagcoördinator.

**Functieomschrijving**

*Mogelijke taken vrijwilliger*

* Begeleiden cliënt
* Zorgen voor veiligheid cliënten
* Zorgen voor rust en overzicht cliënten
* Gastvrouw / heer
* Begeleiden met uitserveren bestellingen
* Zorgen voor communicatie keuken, bar en tafels
* Begeleiden bij voorbereiden eten
* Begeleiden bij bakken taarten
* Begeleiden bar

*Resultaten*

Cliënten moeten zich fijn en veilig voelen en durven te zeggen hoe ze zich voelen. Ze moeten zich bij de vrijwilliger gesteund en gehoord voelen. Cliënten moeten in staat zijn de activiteit waarvoor ze zijn ingepland, met behulp van de vrijwilliger, te volbrengen en vaardigheden te leren van de vrijwilliger.

*Vaardigheden*

* Empathisch vermogen
* Rustig en stressbestendig
* Geduld (in staat zijn rustig uit te leggen en veel te herhalen)
* Zelfstandig handelen
* Eigen grenzen aangeven
* Kunnen samenwerken
* Goede communicatieve vaardigheden
* Verantwoordelijkheid
* Open kunnen luisteren, zonder oordeel
* Ervaring en/of affiniteit met de doelgroep
* Collegiaal zijn
* Onderkennen / signaleren van stress of problemen bij cliënt

*Hoe vaak en hoeveel uur per week*

Minimaal 2 dagdelen per week Een dagdeel is van 9.00 uur tot 12.30 uur of van 12.30 uur tot 16.00 uur.

**Profielschets**

*Leeftijd*

Minimum leeftijd van de vrijwilliger is 25 jaar.

*Ervaring*

* Affiniteit met de doelgroep is belangrijk
* Horeca-ervaring of ervaring met bakken en koken
* Ervaring in werken in een team

*Mate van verantwoordelijkheid*

Iedere vrijwilliger is verantwoordelijk voor de cliënt die hij/zij begeleidt. De verantwoordelijkheid richt zich op de veiligheid, rust en werkzaamheden die de cliënt uit moet voeren en waarin hij/zij begeleid moet worden. Prioriteit hierbij is het welzijn van de cliënt. Bij problemen is het belangrijk de cliënt naar een rustige en veilige ruimte te begeleiden en hulp in te schakelen van een verantwoordelijk zorgprofessional.

*Samenwerking*

Samenwerken in een team is belangrijk. Goede afstemming met elkaar en het delen van problemen en ervaringen behoort tot een belangrijke functie-eis.

#