

## **Incidenten, calamiteiten en klachten:**

Het team van atelier de Kunstvlieg hanteert de volgende protocollen en meldcodes:

- Protocol bij afhandeling (bijna) incident
- Meldcode huiselijk geweld en mishandeling
- Calamiteitenprotocol volgens IGJ

## **Klachten:**

Atelier de Kunstvlieg doet er alles aan om de juiste zorg te leveren. We werken altijd aan de goede sfeer in het atelier. Deelnemers, medewerkers en ouders/verzorgers moeten zich prettig en veilig voelen. We hopen dat je, als je ergens niet tevreden over bent hierover contact opneemt met een medewerker. Wanneer de interne behandeling van een klacht niet leidt tot een oplossing kun je terecht bij de externe vertrouwenspersoon en klachtencommissie.

Wie kan een klacht indienen?

Deelnemers die van ons zorg ontvangen kunnen een klacht indienen, maar ook een familielid of jouw (wettelijk) vertegenwoordiger kan samen met jou een klacht indienen.

## **Route bij klachten:**

Over welk onderwerp jouw klacht ook gaat, de gewenste route verloopt als volgt:

1. In gesprek met een medewerker:

In eerste instantie proberen wij de klacht samen met jou op te lossen. Je kunt dan ook jouw klacht indienen bij een van de medewerkers van de Kunstvlieg. Wij registreren jouw klacht en zullen er zorgvuldig en professioneel mee omgaan. De leidinggevende van de Kunstvlieg wordt altijd op de hoogte gesteld wanneer er een klacht wordt ingediend. Wij streven ernaar om samen met jou tot een oplossing te komen.

2. In gesprek met de directeur:

Wordt er geen oplossing gevonden tijdens het gesprek met de medewerker, dan volgt er een gesprek met de directeur.

3. In gesprek met het bestuur:

Wordt er geen oplossing gevonden tijdens het gesprek met de medewerker en met de directeur, dan volgt er een gesprek met één van de bestuursleden.

4. Klacht indienen bij Onafhankelijke Klachtenloket Zorg:

Als er geen oplossing gevonden wordt in de gesprekken dan kan een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenloket Zorg. Een medewerker van het klachtenloket probeert de klacht met informatie en advies op te lossen en kan je in contact brengen met

een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen de Kunstvlieg en degene die de klacht indient.

Telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.

Klachtenloket Zorg: 070-31053

Mailadres: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

Meer informatie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

#### 5. Klacht indienen bij De Geschillencommissie

Een klacht kan ook ingediend worden bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. De klacht wordt dan een geschil.

Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en doet een bindende uitspraak. Dat betekent dat de Kunstvlieg en degene die de klacht indient zich moeten houden aan deze uitspraak en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan.

Meer informatie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

#### **Vertrouwenspersoon:**

We hopen dat je de vrijheid en veiligheid voelt om aan te kloppen bij de directeur of het bestuur als je ergens geen fijn gevoel over hebt. Het kan natuurlijk voorkomen dat je dit moeilijk vindt, daarom zijn wij aangesloten bij een externe vertrouwenspersoon en het preventieplatform PuntUit.

Meer weten? Kijk gerust even op [www.atelierdekunstvlieg.praatuit.nl](http://www.atelierdekunstvlieg.praatuit.nl)

PuntUit is te bereiken via:

Whatsapp op 023-2010219 dit kan 24/7.

Ook kan je PuntUit bellen op 023-2010219 tussen 9.00 en 21.00.

Tot slot kan je mailen naar [info@praatuit.nl](mailto:info@praatuit.nl).