

**Kwaliteitshandboek**



Begindatum: 02-02-2024

Laatst aangepast: 29-11-2024

## **Deelnemers**

### **Doelgroep:**

Atelier de Kunstvlieg biedt deelnemers uiteenlopende creatieve en kunstzinnige activiteiten. De deelnemers zijn mensen met een verstandelijke, lichamelijke en/of sociaal-emotionele beperking, die niet participeren op de reguliere arbeidsmarkt.

### **Belanghebbenden:**

Wie komen er bij de Kunstvlieg?

### **Deelnemers met ondersteuning vanuit de Wmo (wet maatschappelijke ondersteuning):**

De Wmo regelt dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Ook regelt de wet dat volwassenen met een beperking mee kunnen doen in de samenleving. Deelnemers met een WMO indicatie vragen een PGB voor dagbesteding aan bij de desbetreffende gemeente.

### **Deelnemers met ondersteuning vanuit de Wlz (wet langdurige zorg):**

De Wlz is er voor mensen met een chronische ziekte of beperking die blijvend toezicht of zorg nodig hebben. Met een Wlz-pgb kunnen zij langdurige, (intensieve) zorg inkopen. Deelnemers vanuit de Wlz kunnen een zorgcontract afsluiten met de Kunstvlieg voor onbepaalde tijd.

### **Scholieren vanuit het speciaal onderwijs:**

De Kunstvlieg werkt samen met onderwijsinstellingen uit Den Haag. De leerlingen van het speciaal onderwijs kunnen stage lopen bij de Kunstvlieg om kennis te maken met dagbesteding. Na het afronden van de stage/school wordt er samen met de leerling gekeken of er een zorgcontract kan worden afgesloten voor onbepaalde tijd.

### **Deelnemers vanuit een onderaannemerschap :**

Woonvoorzieningen of andere organisaties kunnen voor hun cliënten zorg inkopen bij de Kunstvlieg. Dit doen zij als er bij de woonvoorziening geen (of niet voldoende) passend aanbod is voor de client. De zorginstelling sluit het zorgcontract af met de Kunstvlieg.

### **Zorg zelf inkopen met PGB:**

Het Pgb is een bedrag waarmee iemand zelf zorg of ondersteuning inkoop. Iemand met een pgb (budgethouder) bepaalt zelf waar, wanneer en van wie hij de zorg krijgt. Iedereen die zorg en ondersteuning nodig heeft kan in aanmerking komen voor een Pgb. Deze persoon moet zelf een Pgb kunnen beheren of dit kunnen leren. Een vertegenwoordiger, bijvoorbeeld een familielid, kan ook voor iemand een pgb beheren.

### **Zelf betalen voor dagbesteding:**

Het kan voorkomen dat de geïnteresseerde niet in aanmerking komt voor een PGB. In dit geval is het ook mogelijk om zelf te betalen voor de dagbesteding. De huidige tarieven kunnen opgevraagd worden bij de directie.

### **Behoeften en verwachtingen van de deelnemer:**

De dagbesteding bij de Kunstvlieg geeft de deelnemer de gelegenheid om deel te nemen aan de maatschappij. De activiteiten bij de Kunstvlieg bieden mogelijkheden om een zinvolle invulling te geven aan de dag en geven structuur aan het dagelijks leven.

Daarnaast helpt het komen naar de Kunstvlieg mee bij het aangaan en onderhouden van sociale contacten waardoor er minder kans is op een sociaal isolement. Op deze manier kan op laagdrempelig geïmplementeerd worden met het uitvoeren van activiteiten buitenshuis, zodat de client hierin meer zelfvertrouwen krijgt en een eventuele vervolgstap naar (vrijwillig) werk en/of stage wordt verkleind.

### **Proefdagdelen:**

De eerste 2 dagdelen die een deelnemer bij de Kunstvlieg doorbrengt, zijn proefdagdelen. Hier mag vrijblijvend en kosteloos aan worden deelgenomen. Er wordt van tevoren een afspraak ingepland. Indien de proefdagdelen positief worden ervaren en de SVB het PGB toekent, zullen de afgesproken dagdelen ingaan.

### **Aanleveren gegevens:**

Bij start van de dagbesteding wordt gevraagd om de volgende gegevens aan te leveren:

- Een afschrift van het geldige indicatiebesluit PGB afgegeven door de gemeente, het zorgkantoor en/of CIZ
- Kopie identiteitsbewijs
- Een ingevuld intakeformulier waarin o.a. alle relevante medische en persoonlijke informatie is opgeschreven die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van het begeleiden.

## **Intakeformulier:**

Als een deelnemer start met dagbesteding wordt hem/haar gevraagd het intakeformulier in te vullen. Op het intakeformulier worden de voorwaarden van dagbesteding bij de Kunstvlieg benoemd en wordt om informatie over de deelnemer gevraagd.

## **Het atelier**

**Missie:** Atelier de Kunstvlieg biedt een prettige en veilige plek waar mensen met een zorgvraag beeldend en creatief kunnen werken om daarmee hun artistieke (en persoonlijke) ontwikkeling te verbeteren.

**Visie:** Door middel van begeleiding van de deelnemer, geven we hem/haar de kans zich te ontwikkelen in de door hem/haar gekozen richting.

- Het is belangrijk dat onze deelnemers voelen en worden behandeld als (aankomende) kunstenaars. Het resultaat is iets waar ze trots op zijn en wat niet in de schaduw van hun beperking wordt geplaatst.
- We zijn op de eerste en belangrijkste plaats een kunstatelier en we willen onze deelnemers helpen zichzelf uit te dagen en hun creatieve (en indirect hun sociale) grenzen te verleggen. We vinden het belangrijk om daarin de vaak benoemde 'stap extra' te zetten. Daarbij zorgen we er in onderling overleg voor dat, dat op een verantwoorde en passende manier bereikt wordt.

## **Waar we voor staan/kernwaarden:**

Om onze doelen te bereiken hanteren we een aantal kernwaarden:

- Aandacht, oprechtheid, positiviteit, spontaniteit, plezier, openheid, respect, samen en veiligheid.

## **Dit biedt de Kunstvlieg:**

Wat kunnen deelnemers van ons verwachten:

- Hulp en begeleiding bij het bedenken, klaarzetten, opzetten en afronden van een kunstproject
- Groepsbegeleiding bij de activiteiten met ruimte voor maatwerk waar nodig
- Hulp bij het leren van nieuwe technieken en materialen
- Een schat aan materialen om mee aan de slag te gaan
- Een prettige en schone werkplek
- Een atelier waar een veilige werksfeer heerst
- Prettige interactie van medewerkers en deelnemers
- Interactie gericht op creativiteit en kunstzinnige ontwikkeling
- Gezamenlijke creatieve activiteiten en workshops
- Periodieke evaluatie, samen met ouders en/of begeleiders

Naast deze kernactiviteiten worden soms ook andere activiteiten georganiseerd zoals gezamenlijke vieringen, educatieve uitjes of exposeren van werk. Deze activiteiten zijn alleen mogelijk wanneer er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn en de situatie het toelaat.

### **Wat verwachten wij?**

Van de deelnemers verwachten wij dat:

- zij komen omdat ze creatief bezig willen zijn en zij gebruiken hun tijd om bezig te zijn met kunst;
- een bepaalde mate van zelfstandigheid hebben, zij kunnen en willen zaken zelf ook oppakken;
- zij nieuwe dingen willen leren en zichzelf uitdagen om langer met werk bezig te zijn;
- zij respect hebben voor elkaar, elkaars grenzen en elkaars concentratie.
- dat interactie tussen deelnemers onderling en met de medewerkers positief is;
- deelnemers respectvol omgaan met het materiaal en hun werkomgeving.

Als medewerkers zorgen wij voor:

- Met de deelnemers hun individuele doelen en wensen te bespreken en hen te stimuleren bij het verleggen van hun grenzen;
- Deelnemers te complimenteren voor zelfstandig en geconcentreerd werken en hen bewust te maken van mooie materialen;
- Deelnemers te helpen met opstarten van realistische en uitdagende projecten;
- Deelnemers bewust te maken van het belang van rustig communiceren.

# Gedragcode:

## Omgangsvormen:

- Als we praten zijn we creatief aan het werk
- Als je ergens mee zit ga je naar de begeleiding
- We respecteren elkaar
- We laten elkaar uitpraten
- We wachten op onze beurt
- We houden rekening met elkaar
- We storen de ander niet door teveel en te hard te praten

## Materiaal:

- We gaan netjes met de materialen om
- We verspillen geen materialen
- We ruimen onze spullen op en laten de werkplek netjes achter
- Gemaakte kunst wordt bewaard in de lades, is de lade vol? Neem je kunstwerken mee naar huis

## Telefoon/social media:

- De Kunstvlieg keurt onderling negatief telefonisch/online contact af en kan dit contact verbieden
- Afspraken die je buiten de Kunstvlieg maakt met een andere deelnemer bespreek je niet bij de Kunstvlieg

## Eten/drinken:

- Neem je eigen lunch mee
- Bij binnenkomst krijg je een drankje, daarnaast is er s 'ochtends en s 'middags nog een drankjesronde
- Je mag de gehele dag door water pakken bij de waterkoeler

## WC gebruik:

- Als je een wc-rol opmaakt geef je dit door aan de begeleiding
- We wassen allemaal onze handen met zeep na gebruik van de WC

### **Uitsluitingscriteria:**

Atelier de Kunstvlieg heeft als doel kwalitatieve zorg te verlenen aan iedereen die zorg nodig heeft. De kernwaarden hierbij zijn veilig, vertrouwd en verantwoord. Echter is het in sommige gevallen of situaties beter om een cliënt niet in zorg te nemen of te houden, bijvoorbeeld wanneer de zorgvraag te zwaar of te complex is. Derhalve hanteert atelier de Kunstvlieg de volgende uitsluitingscriteria voor cliënten:

- Met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding die verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
- Met totale desoriëntatie in tijd, plaats en persoon;
- Met wegloupedrag;
- Met ernstige onrust en bewegingsdrang, decorumverlies, verbale en non-verbale agressie;
- Met zeer intensieve lichamelijke zorgvragen;
- Met actuele (soft)drugs- en/of alcoholverslaving;
- Met agressieproblemen of seksueel ongewenst gedrag;
- Waarbij sprake is van onvrijwillige zorg conform de Wet Zorg en Dwang
- Die niet passen binnen de groep in zorg zijnde cliënten
- Die een gevaar opleveren voor de in zorg zijnde cliënten

Atelier de Kunstvlieg is te allen tijde bereid om een vrijblijvend kennismakingsgesprek te plannen en te kijken naar wat er wél mogelijk is.

### **Wat als de dagbesteding niet zoals verwacht verloopt?**

Wanneer blijkt dat de Kunstvlieg geen passende zorg (meer) kan leveren aan de deelnemer wordt de zorgovereenkomst na overleg beëindigd.

### **Werkwijze:**

Met kunstzinnige dagbesteding geven de deelnemers een zinvolle invulling aan hun dag. Dit gebeurt onder begeleiding van pedagogisch- en/of artistiek opgeleide medewerkers. Bij de begeleiding wordt uitgegaan van de individuele mogelijkheden en wensen van de deelnemers. Dit heeft een positief effect op de sociaal-emotionele ontwikkeling van de deelnemers en biedt ze een leerzame en prettige omgeving.

### **Benadering:**

Bij de keuze van de activiteiten wordt uitgegaan van de individuele interesses en voorkeuren van de deelnemers. De activiteiten worden daarbij toegespitst op zijn/haar individuele situatie en mogelijkheden. De deelnemer bepaalt vervolgens zelf zijn/haar

keuze voor en uitvoering van de activiteit. Tevens stimuleren de begeleiders de deelnemers in hun creatieve en/of artistieke ontwikkeling en de mogelijkheden tot verdere ontplooiing. De deelnemers kunnen met deze manier van werken zichzelf zijn en worden gestimuleerd zich op hun eigen wijze te manifesteren, waarbij hun talenten en interesses worden geprikkeld.

### **Deelnemerservaringen:**

De Kunstvlieg stuurt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek naar de deelnemers en/of ouders/verzorgers. Dit is een enquête met meerkeuze-opties en open vragen waarin anoniem de bevindingen over de dagbesteding gegeven kunnen worden. De resultaten van dit onderzoek worden door het team besproken tijdens de eerste studiedag van het jaar. Naar aanleiding van de resultaten worden doelen voor het nieuwe jaar opgesteld en wordt het verbeterregister ingevuld.

Tijdens het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek wordt gevraagd om feedback en input van de deelnemers, ouders/verzorgers en begeleiders. Het tevredenheidsonderzoek is anoniem waardoor de drempel laag ligt om (negatieve) feedback te geven. Wij zien alle feedback als waardevol en bespreken dit uitgebreid tijdens de studiedag.

### **Zorgplan/ evaluatie:**

Tijdens de intake wordt afgesproken met de deelnemer wat zijn/haar doelen zijn en waar de deelnemer mee aan de slag gaat. In het intakeformulier wordt ook gevraagd wat de deelnemer leuk vindt, wat de motivatie is voor het komen naar de Kunstvlieg en wat de deelnemer graag willen leren.

Daarnaast evalueert het team jaarlijks de voortgang per deelnemer en stellen zij een nieuw doel op voor het komende jaar. Jaarlijks wordt met de deelnemer en/of wettelijk vertegenwoordiger samen geëvalueerd.

### **Inspraak en medezeggenschap:**

Deelnemers en ouders/verzorgers/begeleiders worden via de mail geïnformeerd over de zaken die van belang zijn voor de deelnemers. Reageren kan altijd, telefonisch of per mail en ook is er de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek. Het team en het bestuur vergaderen regelmatig. Tijdens deze vergaderingen wordt ontvangen inspraak/feedback besproken en waar nodig wordt actie ondernomen.

### **Signalen:**

Het team verzamelt input voor het verbeterregister. Bijzonderheden worden gerapporteerd en waar nodig overgedragen aan het team. Tijdens vergaderingen worden deze signalen besproken en genoteerd in het verbeterregister.



## **Privacyverklaring:**

*Vanaf 25 mei 2018 geldt in heel Europa een nieuwe privacywet: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hierin staan de wensen van klanten centraal: iedereen weet precies, waar, wanneer en aan wie toestemming wordt gegeven voor het gebruik van persoonsgegevens, bijvoorbeeld begeleidingsgegevens. Hierin is tevens geregeld hoe een organisatie moet omgaan met persoonsgegevens en hoe de organisatie transparant moet zijn over het verwerken van gegevens.*

Een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- NAW gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Lichamelijke en/of geestelijke gezondheid
- Contactgegevens van jouw (wettelijk) vertegenwoordiger
- Wie te benaderen bij een calamiteit

Welke rechten biedt de nieuwe wet/regelgeving?

Recht op informatie: je wordt geïnformeerd als er gegevens van jou of van degene waarvoor u wettelijk vertegenwoordiger bent, worden verwerkt en met welk doel dat gebeurt.

Recht op inzage: je hebt het recht te zien welke informatie van jou of van degene waarvoor u wettelijk vertegenwoordiger bent, is vastgelegd.

Recht op rectificatie: je hebt het recht gegevens die onjuist of niet relevant zijn aan te laten passen. Denk bijvoorbeeld aan een verkeerde geboortedatum of verkeerde naam.

Recht om vergeten te worden: je hebt het recht persoonsgegevens te wissen als ze niet meer nodig zijn voor het doel waar ze voor zijn verzameld. Of om eerder gegeven toestemming in te trekken.

Recht van bezwaar: je kunt bezwaar maken als je vindt dat er bijvoorbeeld niet zorgvuldig met de gegevens wordt omgegaan.

Recht op beperking van de verwerking: soms mogen persoonsgegevens (tijdelijk) niet verwerkt of gewijzigd worden. Bijvoorbeeld omdat ze niet juist zijn overgenomen of onrechtmatig zijn verwerkt.

Recht op overdracht van de gegevens: dit is het recht om gegevens op te vragen in een gestructureerde en leesbare vorm.

Voor al deze rechten geldt dat er uitzonderingen en voorwaarden mogelijk zijn.

Hoe doe je een beroep op deze rechten?

De Kunstvlieg respecteert de rechten van degene van wie gegevens worden verwerkt. Deelnemers, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers kunnen terecht bij de begeleiders. Heb je een klacht? Dan kun je terecht bij de geschillencommissie waarbij de Kunstvlieg is aangesloten.

Veilig verwerken van persoonsgegevens:

Atelier de Kunstvlieg gebruikt persoonsgegevens om goede zorg te verlenen, duidelijke informatie te geven en om verantwoording af te kunnen leggen over de geleverde zorg. We verzamelen alleen gegevens die we nodig hebben en niet langer dan nodig is. De Kunstvlieg verkoopt nooit gegevens aan anderen.

In ons dagelijks handelen zijn we ons bewust van de manier waarop wij met gevoelige informatie omgaan bijvoorbeeld in een gesprek, op de computer, via de mail of app, of informatie op papier. Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Gegevens over deelnemers leggen we vast op de computer in het kantoor. Alleen vaste medewerkers hebben toegang tot deze computer en de dossiers.

De Kunstvlieg deelt informatie alleen als daar een grondslag voor bestaat (de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of bijvoorbeeld toestemming voor andere specifieke informatie of een wettelijke plicht).

Als we samenwerken met andere organisaties, maken we afspraken over veilig omgaan met de gegevens van de deelnemers.

In het intakeformulier kan worden aangegeven of er foto's mogen worden gemaakt en of deze gebruikt mogen worden op bijvoorbeeld social media en de website van de Kunstvlieg.

Bewaren van gegevens:

Bij het beëindigen van de zorgovereenkomst verwijderen wij alle persoonsgegevens binnen 2 maanden tijd.

Wijzigen in deze privacyverklaring:

Wij houden ons het recht voor om deze privacyverklaring te herzien. Een gewijzigde versie plaatsen wij direct in ons handboek, het intakeformulier en op de website.

## **Financiering**

- Atelier de Kunstvlieg is niet verantwoordelijk voor een eventuele afwijzing van gedeclareerde kosten door de gemeente, het zorgkantoor of andere betrokken instelling(en).
- Wanneer de gemaakte kosten door de betrokken instelling(en) afgewezen worden dan zullen deze door de vertegenwoordiger zelf voldaan moeten worden.
- Voor deelnemers met een WMO indicatie hanteert de Kunstvlieg de tarieven die worden afgegeven door de desbetreffende gemeente.
- Voor deelnemers met een WLZ indicatie hanteert de Kunstvlieg de tarieven die worden afgegeven door het zorgkantoor/PerSaldo. De Kunstvlieg voert de jaarlijkse afgegeven tariefverhogingen door. De tariefverhogingen zullen per mail bekend worden gemaakt en worden ingevoerd in het PGBportaal.
- De betalingstermijn van de factuur is 14 dagen.
- De Kunstvlieg zegt de zorgovereenkomst op wanneer de betaling uitblijft na het sturen van twee betalingsherinneringen.

## **Ontwikkelingen:**

Het volgen van ontwikkelingen omtrent de zorg die wij leveren kunnen we o.a. vinden op: [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) De landelijke vereniging van mensen met een pgb. Wets- en regelwijzigingen zijn hier te vinden, net als het laatste nieuws. We krijgen de nieuwsbrief van PerSaldo per mail.

[www.svb.nl/pgb](http://www.svb.nl/pgb) Voor belangrijke informatie omtrent zorgovereenkomsten.

[www.mijnpgb.nl](http://www.mijnpgb.nl) Het online portaal waarmee wij sinds 2021 werken en gebruiken voor o.a. het indienen en wijzigen van zorgovereenkomsten en het inzien van facturen.

[www.denhaag.nl/zorg-en-ondersteuning](http://www.denhaag.nl/zorg-en-ondersteuning)

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg> Informatie over kwaliteitseisen zorginstellingen, over veiligheid in de zorg, nieuws en vraag en antwoord.

**Team:****Teamleden:**

Myrte de Vries: Directeur. Werkzaam op maandag, donderdag en vrijdag.

Sade Sánchez: activiteitenbegeleider. Werkzaam op maandag, woensdag en vrijdag.

Evelien Westendorp: activiteitenbegeleider. Werkzaam op dinsdag en woensdag.

Vanessa Hidalgo: activiteitenbegeleider. Werkzaam op dinsdag en woensdag.

Sven Jagai: activiteitenbegeleider. Werkzaam op maandag en donderdag.

Marlous Kwestro: activiteitenbegeleider. Werkzaam op dinsdag.

**Bestuursleden:**

Gerard van Drielen: voorzitter bestuur.

Elisabeth Horwitz: bestuurslid.

Emile Mazel: penningmeester.

**Vrijwilligers en stagiaires:**

Naast de vaste medewerkers werkt het team met vrijwilligers en stagiaires. De vrijwilligers en stagiaires kunnen tijdens de dag-opstart en de dag-afsluiting meedenken over de dagelijkse werkzaamheden. Naast de functioneringsgesprekken met de medewerkers worden jaarlijks ook gesprekken gevoerd met de vrijwilligers waarin zij hun bevindingen kunnen delen.

Taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilligers en stagiaires zijn opgenomen in de vrijwilligers of stageovereenkomst. Alle vrijwilligers en stagiaires beschikken over een VOG.

**Deskundigheid & veiligheid**

- De Kunstvlieg voldoet aan de voorschriften van brandveiligheid en wordt hier jaarlijks op gecontroleerd door Kodibrand.
- De Kunstvlieg voldoet aan de voorschriften van EHBO en wordt hier jaarlijks op gecontroleerd door MEXT.
- Alle medewerkers en vrijwilligers van atelier de Kunstvlieg hebben een geldige VOG
- We werken met wet en regelgeving over privacy (AVG)
- Tijdens openingstijden is er altijd een BHV-er aanwezig die EHBO en brandveiligheid kan uitvoeren.
- Atelier de Kunstvlieg voldoet aan de HKZ normen.

Medewerkers met een pedagogische en/of artistieke opleiding begeleiden de deelnemers bij hun activiteiten. Zij worden daarbij ondersteund door vrijwilligers en stagiaires. Gastlessen worden regelmatig gegeven door verschillende kunstenaars. Alle medewerkers volgen jaarlijks een BHV cursus bij BHV Zuid Holland.

### **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).

**Geld werven, beheren en besteden:**

Tot medio 2024 is er eenmaal geld geworven van een charitatieve instelling voor verbouwing van het pand. Er staat een aantal projecten op de planning waarvoor de Kunstvlieg voornemens is fondsen te werven.