Zorgatelier Maastricht

Beukske



Creatieve dagbesteding

voor mensen met een zorgvraag

Zorgatelier Maastricht biedt creatieve dagbesteding voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH), lichte dementie, lichamelijke beperking, lichte psychiatrie of een combinatie hiervan.
In een vriendelijke, huiselijke omgeving bieden wij u een ruim aanbod aan creatieve activiteiten, sociale verbondenheid, gezond eten en een zingevende dagbesteding.

Vaktherapie - Beeldend

Zorgatelier Maastricht biedt naast de dagbesteding ook beeldende therapie en individuele begeleiding aan.
Er wordt doelgericht gewerkt aan psychische problemen. In de behandeling worden cliënten zich bewust van patronen in denken, voelen en handelen en kunnen nieuwe reacties en mogelijkheden met meer flexibiliteit worden ervaren. Dit aanbod staat los van de dagbesteding.

INHOUDSOPGAVE

Welkom bij Zorgatelier Maastricht 4

Creatieve dagbesteding 5

1 Visie 5
– Visie Zorgatelier Maastricht 5
– Voeding, geen vulling 7
– Positieve gezondheid 8
– Doelstellingen en werkwijze 10
– Beeldende mogelijkheden in atelier 12

2 Praktische informatie 13
– Deelname route; Intake procedure, vervoer, zorgplan, evaluaties, voorwaarden, beëindigen deelname 13-15
– Groepsindeling en keuze dagdelen 16
– Dagritme, structuur en tijden 16
– Afmelden bij verhindering 18
– Reanimatie 19
– Cliëntenraad 20
– Betalingsmogelijkheden ZIN, PGB, WLZ, Particulier, eigen bijdrage 21-22

3 Wet en regelgeving 23
– Privacy 24
– Huisregels & gedragscode 24
– Ideeënbus 26
– Algemene Leveringsvoorwaarden 31
– Klachtenprocedure 32
– Rust in het atelier 34

4 Extra activiteiten 36
– Exposities 36
– Kerstviering 37

5 Het Team 39
Even voorstellen 39-43

Stichting Vrienden van Zorgatelier Maastricht 44-45



Vaktherapie beeldend & Individuele begeleiding 46

– Wat is beeldende therapie en voor wie? 47
– Werkwijze 48
– Visie 49
– Individuele begeleiding 50

Kennismaken? 50

Contactgegevens 52

Welkom bij Zorgatelier Maastricht

We heten u van harte welkom en hopen dat u een fijne tijd bij ons zult hebben.
In dit boekje vindt u informatie over een aantal onderwerpen die van belang zijn om deelname zo prettig mogelijk te maken. Familieleden en andere nauw betrokkenen willen wij ook graag betrekken bij het reilen en zeilen van het Zorgatelier.
Het is daarom goed dit boekje ook door hen te laten lezen.
U en ook uw naasten kunnen altijd contact met ons opnemen voor vragen of opmerkingen.



1 Visie

Ervaring toont aan dat het bezig zijn met kunst en creativiteit de eigen autonomie versterkt en dat het een positieve bijdrage levert aan het proces van zelfontplooiing en acceptatie.
In het Zorgatelier zijn deelnemers die gaandeweg in hun leven, soms heel plotseling, geconfronteerd worden met lichamelijke, cognitieve of psychische aandoeningen en daardoor al doende moeten leren leven om te gaan met beperkingen, verlieservaringen en het inleveren van zelfstandigheid.

Acceptatie van de nieuwe levenssituatie is vaak een lastige weg met vallen en opstaan, zowel voor uzelf als voor uw naaste. Door de ontmoeting met anderen die in een vergelijkbare situatie zitten, ontstaat een gevoel van verbondenheid, terwijl thuis de zorg even kan worden losgelaten.

Omdat u beeldend in het ‘hier en nu’ bezig kunt zijn, ervaart u meer de mogelijkheden van wat nog wél kan in plaats van steeds geconfronteerd te worden met wat niet meer kan.
In de begeleiding komen we u tegemoet en ondersteunen u om met een milde en accepterende houding naar uzélf te kijken.

Het Zorgatelier is uniek in haar aanbod door haar vele mogelijkheden aan creatief beeldende werkvormen. Daarbij kan het accent voor iedereen anders liggen. Er zijn deelnemers met ervaring in een kunstrichting en deelnemers die voor de eerste keer kennis maken met beeldende mogelijkheden. De een heeft meer een ambachtelijke belangstelling, voor de ander kan zich een wereld openen door het beleven van kleur en vormenspel.

Op één A4 kan, bij wijze van spreken, een hele nieuwe wereld ontstaan en kunnen ontdekkingsreizen worden gemaakt.
Plezier, voorkeur voor materialen en onderwerpen worden gaandeweg de deelname verder verkend.

Het Zorgatelier wil u, in alle opzichten, een veilige bedding bieden, door acceptatie van de gehele mens. Warme steun, medeleven, verbinding met anderen, humor en lichtheid, liefdevolle grenzen, zingeving, inspirerende creatieve uitwisseling, aandacht, afstemming en erkenning zijn kernwaarden.

Voeding, geen vulling

De voeding – de soep, salade en zelf gebakken brood – die dagelijks vers bereid wordt, is *letterlijk* voedend.
Maar óók de mentaliteit, de muziek (op de achtergrond; vaak klassiek) en de sfeer mogen dat zijn.
We willen niet een dag vullen maar zin geven aan de dag.



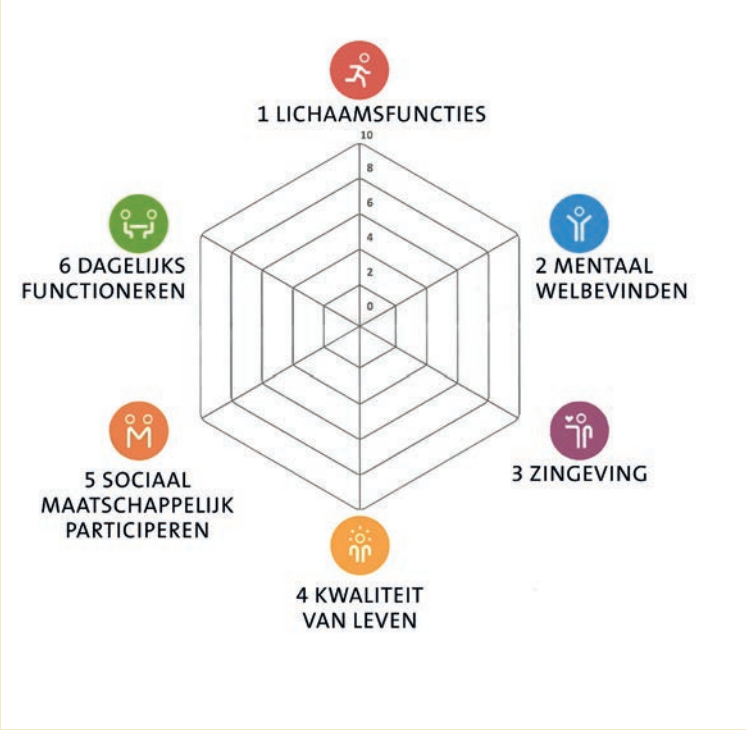
Zorgatelier Maastricht (ZAM) en de visie van positieve gezondheid

Dagbesteding maakt deel uit van een grotere context die meerdere levensgebieden omvat en die samen de basis vormen voor wat bekend is onder de naam ‘Positieve gezondheid’.
Deze levensgebieden zijn: Lichaamsfuncties, Mentaal welbevinden, Zingeving, Kwaliteit van leven, Sociaal maatschappelijk participeren en Dagelijks functioneren.

Ons goed, tevreden of gelukkig kunnen voelen, wordt niet alleen bepaald door onze fysieke gesteldheid. Wij zijn veel meer dan onze ziekte of onze beperking(en).

Positieve Gezondheid is het samengaan van de levensgebieden passend bij de wensen en mogelijkheden van elk individu in zijn levensfase.
In de dagbesteding van het Zorgatelier willen wij, waar mogelijk, voor deze levensgebieden aandacht hebben en u naar behoefte hierin ondersteunen.
Een goed contact met uw partner, familie, begeleider of naaste is daarom van belang om een en ander zo goed mogelijk af te stemmen op elkaar. Dit alles draagt eraan bij om met fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan en daarin zoveel mogelijk uw eigen regie te voeren.

Bent u geïnteresseerd in meer informatie over de brede visie van Positieve Gezondheid dan verwijzen we u naar onze website.



Levensgebieden Positieve Gezondheid

Doelstellingen & werkwijze

Voor elke deelnemer stellen we samen een persoonlijk begeleidingsplan op. De volgende doelstellingen streven we na (in zijn algemeenheid):

Doel	Werkwijze
Warmte	Empathische houding / Compassie centraal in de werkrelatie van begeleiding. Huiselijke omgeving.
Veiligheid	Zowel emotioneel als concreet. In de bejegening worden door warmte, begrip en helderheid, mogelijkheden en grenzen gesteld.
Ritme	Afwisseling van activiteit en rust. Structuur in dagritme, werktijden en pauzes. Eventuele ondersteuning in persoonlijke ritmes indien nodig.
Voedend	'Voeden niet vullen' door: gezonde (en deels biologische) voeding, bewuste muziekkeuze (hoofdzakelijk (licht) klassiek), kwaliteit van materialen.
Verbondenheid	Verbondenheid met het moment van de dag, maand en seizoen verstevigt de structuur. Met elkaar wordt een positieve, elkaar versterkende groepsdynamiek gecreëerd. Daarnaast kan er 'samen-zijn' in een groep worden ervaren terwijl er op individueel niveau aan het werkstuk wordt gewerkt.
Aanwezigheid in het NU	Beeldend werken stimuleert de aanwezigheid in het NU. Participeren op het huidige moment van de deelnemer bepaalt de benadering van de begeleiding.
Beleven	Humor, spel en plezier beleven.
Rust ervaren	Door met aandacht en concentratie bezig te zijn tijdens het beeldend werken.
Inspireren	Stimuleren van divergent denken (meer oplossingen voor één vraag) in plaats van convergent (er is maar één juist antwoord). Beeldend werken is uitermate geschikt om hier ervaring in op te doen.

Aandacht voor de individualiteit	De individualiteit bestaat uit erkenning van de bewandelde levensweg, belangstellingsgebieden, mogelijkheden en beperkingen in het karakter. Erkenning van de individualiteit in werkwijze, zelfexpressie en werkstukken in het beeldend werken.
Eigen kracht versterken	Eigen persoonlijk en uniek werk maken; werkstukken om trots op te zijn.
Proces ondersteunend	Volgend en ondersteunend zijn voor ieders individuele proces. Bij een proces waarbij sprake is van dementie verwijzen we u naar onze website.
Creativiteit stimuleren	Creativiteit als ruimte om te ontdekken, te verwerken, te ordenen, te spelen. Meer keuzevrijheid verwerven in het omgaan met mogelijkheden en beperkingen.
Delen	Uitwisselen; de anderen accepteren, er voor elkaar zijn, praten, laten zien, luisteren en aandacht geven, elkaar inspireren, elkaar ondersteunen.
Betrokkenheid	Van familie, naaste(n) en bekenden; betrekken bij dagelijkse zaken, kerstviering en kunstroute.
Maatschappelijke betrokkenheid	Bewust onderdeel zijn van een grotere keten van zorgprofessionals. Onderdeel te zijn van de in opmars zijnde kijk op zorg: de ‘Positieve gezondheid’-visie. Grenzen van mogelijkheden van dagbesteding bewaken en eventueel doorverwijzen.
Steun voor mantelzorgers	Mantelzorgers kunnen even ontlast worden door deelname van hun naaste aan de activiteiten van het Zorgatelier.
Zingeving	Bovenal ervaren deelnemers hun deelname als prettig en zinvol

Beeldende mogelijkheden in het atelier

Elk mens is anders, met eigen belangstelling, eigen voorkeuren, andere fantasieën en een kleurrijk palet aan mogelijkheden.
Het atelier kent een breed aanbod om hierop in te spelen.
Er is mogelijkheid om te schilderen, te tekenen, te boetseren, te werken met zachte steensoorten, glas versmelten, hout, vilt, restmaterialen, papier, enzovoorts.
We beschikken over schildersezels, grote werktafels, een keramiek oven en een oven om glas te smelten/fuseren en vele andere gereedschappen.
Zo is er voor ieder wat wils. De begeleiding kijkt samen met u naar uw interesses en mogelijkheden.
Soms dagen we u een beetje uit of nemen we een therapeutische insteek en reiken u specifiek materiaal of een specifiek thema aan.

Meestal werkt iedereen individueel, soms ook in een groep. We streven er naar om, mede door muzikale ondersteuning, een sfeer van rust en concentratie te creëren, waarbinnen ieder zich kan verbinden met zijn creatieve werk. Door inspanning ontspanning beleven.

Nu u het een en ander heeft kunnen lezen over onze visie, werkwijze en de sfeer waar we voor staan, treft u hierna alle nuttige, praktische informatie aan die u, of uw familie/begeleider nog regelmatig nodig zult hebben zolang u van de diensten van het Zorgatelier gebruik maakt.



2 Praktische informatie voor deelnemers

Deelnameroute

Intakeprocedure, zorgplan, evaluaties, voorwaarden, beëindiging

Kennismakingsgesprek: op afspraak kunt u komen kennis maken. Mocht u na dit gesprek twijfelen over deelname dan is het mogelijk een dagdeel proef te draaien.

Indien u besluit tot deelname nemen we samen met u het intakeformulier en het informatieboekje door en ondertekenen we de samenwerkingsovereenkomst (deze is voor nieuwe deelnemers in tweevoud bijgevoegd).



Vervolgens stellen wij in de eerste periode een zorgplan op waarin de aandachtspunten voor uw begeleiding staan en dat we samen met u bespreken.

Het kan zijn dat er in de loop van de tijd zaken wijzigen, zoals verandering van medicatie, wijziging in de thuissituatie of familiaire aangelegenheden. Om goede zorg te kunnen blijven waarborgen, is het belangrijk om dit aan ons door te geven.

Eenmaal per jaar houden we met iedere deelnemer een evaluatiegesprek, bij voorkeur met uw partner of naast betrokkene erbij. We bespreken hoe het gaat, of er specifieke aandachtspunten of verbeterpunten zijn. Wij zullen te zijner tijd met u een afspraak maken. U mag uiteraard ook altijd zelf om een gesprek vragen. Uw mening stellen we zeer op prijs.



Vervoer

Blijf vooral doen wat u zelf kunt, dit geldt ook voor het vervoer. Kunt u zelfstandig of met hulp uit uw eigen netwerk uw vervoer verzorgen, dan doet u dat. Lukt dit echter niet, dan kunt u gebruik maken van het vervoer met de eigen bus van Zorgatelier Maastricht. Hiermee kunnen in de regio deelnemers opgehaald en weer thuisgebracht worden.

Voorwaarden voor deelname, uitsluitingscriteria, beëindiging deelname

Bij Zorgatelier Maastricht kunnen mensen terecht voor creatieve dagbesteding. Hiervoor worden onderstaande voorwaarden gehanteerd:

- u heeft een zorgvraag, al dan niet geïndiceerd;
- u heeft affiniteit met creatieve activiteiten;
- u onderstreept de rust die een van onze speerpunten is;
- u (of uw naaste) herkent zich in de genoemde doelgroep.

Om goede zorg voor alle deelnemers te kunnen waarborgen, verwachten wij dat u zelfstandig kunt eten en geen hulp nodig heeft bij de toiletgang. U heeft een sociale, communicatieve en respectvolle houding en daardoor kunt u binnen een groep functioneren. Dit houdt onder andere in dat u in staat bent even te kunnen wachten als u hulp nodig heeft bij uw creatieve activiteiten. U kunt u aanpassen als

er nieuwe deelnemers in een groep komen waardoor zij zich welkom voelen. U bent in staat de ‘Huis- en gedragsregels’ te respecteren (zie blz. 25).

Om zo zorgvuldig mogelijk in ieders belang te kunnen handelen, streven wij naar een goede communicatie met u en uw naaste over uw voortgang binnen het Zorgatelier.
Wanneer wij signalen oppikken die kunnen wijzen op achteruitgang waardoor voortzetting van de dagbesteding op den duur niet meer mogelijk is, zullen wij zo vroeg mogelijk contact opnemen met uw familie of uw begeleiders om dit kenbaar te maken.
Wij stellen het zeer op prijs als u of uw naaste ons ook op de hoogte stelt als er van uw zijde processen gaande zijn die tot calamiteiten of einde van uw deelname kunnen gaan leiden.
In tegenstelling tot grotere dagbestedingen, die zijn ingebed in een instelling, hebben wij niet de beschikking over een team dat ons kan ondersteunen bij calamiteiten, zoals agressie of verpleegkundige handelingen.
Door tijdig en duidelijk te communiceren, kunnen we toewerken naar een zorgvuldige en goed voorbereidde afbouw en afronding.

In het geval dat u als deelnemer dusdanig vooruit bent gegaan dat geïndiceerde dagbesteding niet meer nodig is, wordt uw deelname, in onderlinge samenspraak, zorgvuldig beëindigd.



Groepsindeling en keuze dagdelen

Per deelnemer bekijken we welke groep op dat moment het meest passend is. We nemen daarbij de groepsdynamiek, uw situatie, hulp- of zorgvraag, cognitief functioneren, leeftijd en wensen mee.

Toekenning van het aantal dagdelen en tijdstippen waarop u in het Zorgatelier gaat deelnemen is enkel en alleen in onderling overleg tussen u en het Zorgatelier mogelijk.

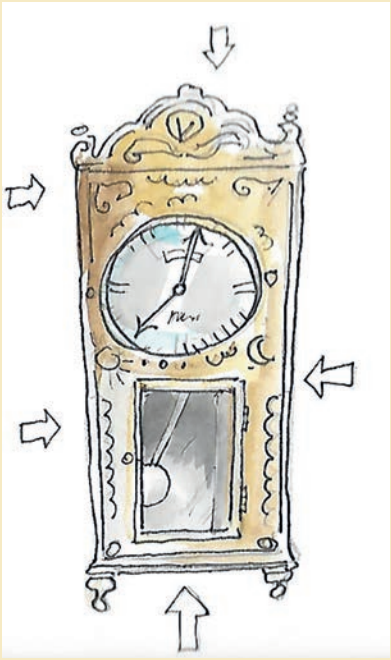
Het kan hierdoor voorkomen dat u meer dagdelen toegekend heeft gekregen dan dat wij u op dit moment kunnen bieden. Wij zullen bij de intake met u bespreken wat wel en niet mogelijk is.



Dagritme, structuur, tijden

We hechten waarde aan ritme en structuur omdat dit iedereen ten goede komt. Ook voor mensen die niet meer met de tijd van de klok bezig zijn, geeft dit een veilig en vertrouwd houvast. Start van de dag, koffiepauzes, lunch en einde dag zijn terugkerende vaste momenten. We vragen van alle betrokkenen om hierin mee te bewegen of om dit te respecteren. Indien nodig en na overleg kan hiervan worden afgeweken.

Ook bewegen we graag mee met de ritmes van de seizoenen door decoraties en aanbod van activiteiten.



Het Zorgatelier is geopend van maandag tot en met vrijdag.

Dagdelen zijn van 8.30 uur tot 12.30 uur of van 12.30 uur tot 16.30 uur.
Een hele dag is van 8.30 – 16.30 uur.

Wij zijn open en bereikbaar van 8.00 uur tot 17.00 uur.
Tussen 12.00 uur en 12.45 uur is er een gezamenlijke lunch waaraan zowel de ochtend- als middagdeelnemers kunnen deelnemen.

Raadpleeg onze website voor actuele informatie omtrent sluitingsdagen.

Afmelden bij verhindering/afwezigheid

Wij stellen tijdige afmelding op prijs wanneer u om de een of andere reden verhinderd. Afmelden kan bij voorkeur telefonisch op:
043-3434139 of 06-50692187 of per app
of e-mail: info@zorgateliermaastricht.nl

Zonder afmelding binnen 24 uur is Zorgatelier Maastricht gerechtigd de kosten in rekening te brengen, tenzij anders is overeengekomen. Uitzondering hierop is acute ziekenhuisopname of overlijden. Wanneer u onafgemeld niet komt, zullen we telefonisch contact met u opnemen.



Reanimatie

Het is voor ons belangrijk te weten welke keuze u maakt ten aanzien van reanimatie.

De professionele begeleiders in Zorgatelier Maastricht zijn BHV-bevoegd en wettelijk verplicht om u te reanimeren tenzij u aan de volgende punten hebt voldaan:

- u hebt uw bezwaar tegen reanimatie aangegeven tijdens het intake gesprek, hetgeen schriftelijk is vastgelegd in uw intake formulier.
- u heeft bij ons een kopie wilsbeschikking ingediend en/of u draagt de daarvoor bestemde penning en heeft ons hiervan op de hoogte gesteld.



Cliëntenraad

Een cliëntenraad bestaat uit een aantal mensen die door de bril van alle deelnemers naar het Zorgatelier kijken en advies geven aan de leiding. Dat kunnen de deelnemers zelf zijn, maar ook familie of andere nauw betrokkenen die het leuk vinden om stil te staan bij mogelijke verbeterpunten en tips voor het Zorgatelier. Uiteraard horen wij deze opmerkingen ook graag tijdens gewone Zorgatelier-dagen maar het kan goed zijn om samen, zonder de leiding erbij, bij een aantal aspecten van het Zorgatelier stil te staan. De voorzitter van de cliëntenraad zal vervolgens aan de leiding adviezen geven en daar zal op korte termijn op gereageerd worden.
De cliëntenraad komt minimaal 2 keer per jaar bij elkaar.
Bij voldoende belangstelling willen wij graag een cliëntenraad oprichten.
Mocht u belangstelling hebben om hieraan deel te nemen dan horen we het graag.



Betalingen en administratie.

De betaling van de dagbesteding kan op verschillende manieren plaatsvinden. Zowel uit overheidsvoorzieningen zoals: Zorg in natura (Zin), Persoons gebonden budget (PGB), Wet langdurige zorg (WLZ) alsook door privé betaling. Elke voorziening heeft voor- en nadelen. Om voor toekenning van een bijdrage/vergoeding in aanmerking te komen, is het loket 'Wet Maatschappelijke Ondersteuning' (WMO) in uw gemeente, het startpunt. Zij stellen een indicatie. De regelgeving hierover is behoorlijk ingewikkeld en het is raadzaam u goed te laten voorlichten.

Hierna volgt een beknopte beschrijving van de verschillende mogelijkheden om voor vergoeding van dagbesteding in aanmerking te komen wanneer u zelfstandig woont.

Zorg in natura ofwel 'ZIN'.

Bij ZIN ontvangt de zorgverlener het geld rechtstreeks van de gemeente. Hierdoor heeft u zelf minder administratief werk maar uw keus voor een zorgverlener is beperkter. De zorgverlener moet namelijk een contract hebben met de gemeente.
Zorgatelier Maastricht heeft zo'n contract (als lid van Zorgcöperatie Zuid Limburg) met de gemeentes Maastricht, Eijsden- Margraten, Meersen, Valkenburg en Gulpen.

PGB: Indien u niet in bovengenoemde gemeenten woont, geeft een PGB u wellicht een oplossing, deze is niet gemeente gebonden.

Persoon gebonden budget ofwel 'PGB'.

Bij een PGB wordt u een persoonlijk budget toegewezen. Dit vraagt met name in het begin meer administratief werk. Het voordeel is dat u naar eigen keuze uw gewenste zorg kunt 'inkopen' en u van een breder zorgaanbod gebruik kunt maken.

Wet Langdurige Zorg ofwel ‘WLZ’.

Wanneer het duidelijk is dat uw zorgvraag chronisch zal zijn, kan de WLZ worden aangevraagd. Vaak wordt deze voorafgegaan door één van vorengenoemde ondersteuningsmogelijkheden.
Bij een WLZ regeling kunnen wij enkel op basis van een PGB werken.
Let hierop wanneer u overgaat van een Zin naar WLZ!

Onderaannemerschap

Wij werken voor een aantal grotere zorgaanbieders als creatieve dagbesteding. Zij kiezen regelmatig voor ons vanwege ons creatieve aanbod, de kleinschaligheid en de aanpassingen welke we voor prikkelgevoelige mensen bieden. We zijn verheugd dat we mogen werken voor onder andere Envida, Thuiszorg Groot Limburg, Sevagram, WonenPlus en Talent.

We werken uiteraard ook samen met nog een aantal zorginstanties, zoals Mondriaan, waarbij we hun cliënten passende dagbesteding aanbieden.

Particuliere betaling.

Het is ook mogelijk om de dagbesteding uit eigen beurs te betalen; graag informeren we u persoonlijk over onze tarieven en mogelijkheden.

De wet- en regelgeving is regelmatig aan verandering onderhevig. Op onze website vindt u de actuele informatie.

Steun ‘Stichting vrienden van Zorgatelier Maastricht’

Elke deelnemer kan gebruik maken van een gezonde complete lunch. Voor de kunstzinnige en therapeutische waarde is kwalitatief goed, divers materiaal nodig.
De kosten hiervan zijn echter hoger dan waar de dagbesteding doorgaans via de reguliere financieringsstromen voor worden vergoed. ZAM wil graag dat elke deelnemer gebruik kan maken van het

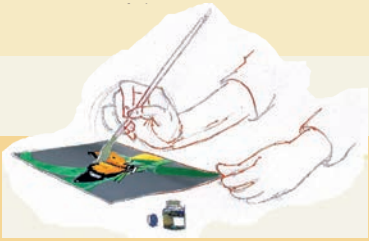
volledige aanbod. De kosten voor dit extra aanbod worden gefinancierd door ‘Stichting vrienden van Zorgatelier Maastricht’. De inkomsten van deze stichting worden verworven door donaties. Graag willen we alle deelnemers vragen om de stichting, ieder naar eigen vermogen, te steunen.
U kunt dat doen door Vriend van ZAM te worden. Zie blz. 44-45.

3 Wet en regelgeving

- Privacy
- Huisregels & Gedragscode
- Leveringsvoorwaarden
- Klachtenprocedure

Wij vinden het belangrijk dat alle aanwezigen, betrokkenen van Zorgatelier Maastricht, deelnemers, medewerkers en vrijwilligers, met plezier kunnen werken, zich beschermd en veilig weten.
Samen willen wij ons goede imago bewaken en behouden.
De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend.

Hierna leest u in het kort wat elk van bovengenoemde zaken inhoudt. Voor uitgebreide privacy-, huisregels, gedragsregels, leveringsvoorwaarden en klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze website.



Privacy

In de samenwerkingsovereenkomst voor deelname aan Zorgatelier Maastricht ondertekent u dat u akkoord gaat met het feit dat wij uw gegevens vertrouwelijk mogen gebruiken, enkel en alleen om uw dagbesteding mogelijk te maken. Als dagbesteding is het voor ons nodig dat we enkele relevante (o.a. ook medische) gegevens hebben om u goed van dienst te kunnen zijn. Dit betreft uw zorgvraag (lichamelijk, psychisch en sociaal), eventuele diëten, ondersteuning bij medicijngebruik gedurende de dagbesteding, telefoonnummers van relevante contactpersonen bij calamiteiten zoals naaste familieleden, huisarts of behandelend specialist. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor de gekwalificeerde medewerkers in het Zorgatelier. U heeft zelf altijd recht op inzage.
Wij zullen uw gegevens niet langer bewaren dan dat wettelijk gezien nodig is.



Huisregels & Gedragscode

Hygiëne:

- Handen wassen voor de pauze, na het eten, direct na het werken met creatieve activiteit en na iedere toiletgang.
  Meld bij de begeleider als het toilet vies is.
- Van iedereen wordt een goede zelfzorg verwacht, zodat er geen ongewenste geur verspreid wordt.

Corona maatregelen

Wij volgen de actuele richtlijnen van het RIVM.

Veiligheid:

- Aanwijzingen van de begeleiding m.b.t. beschermende middelen opvolgen.
- Niet zwaaien of gooien met dingen of voorwerpen op de vloer laten slingeren.
- Gevaarlijke situaties voor jezelf en/of anderen direct melden aan de begeleiding.
- Altijd doorgeven en hulp halen als iemand zich heeft bezeerd of onwel is geworden
- De EHBO verbandtas staat in het atelierkantoor van de begeleiding.
- De dienstdoende professionals en enkele vrijwilligers zijn tevens de preventiemedewerkers.



Gedragsregels:

- Met respect omgaan met de dieren en planten en met alle mensen bij Zorgatelier Maastricht.
- Geen ongewenste intimiteiten.
- Geen lichamelijke of verbale agressie.
- Op tijd komen en weggaan, tenzij anders is afgesproken.
- Het respecteren van de tijden en het volgen van onze dagstructuur.
- Geen spullen van Zorgatelier Maastricht of van een andere deelnemer meenemen naar huis zonder overleg (zie protocol).
- Elkaar laten uitpraten en luisteren naar elkaar.
- Smartphones mogen alleen in de hal of praatkamer worden gebruikt, tenzij anders is afgesproken.
- Niet ongevraagd foto's of video's maken van anderen en/of op social media plaatsen.
- Er mag op afgesproken tijden gerookt worden in de tuin, de binnenruimtes zijn rookvrij.
- Bezoek is alleen op afspraak welkom.

Rust handhaving

- Smartphones mogen in de hal of praatkamer gebruikt worden tenzij anders is afgesproken.
- Smartphones mogen in het atelier enkel zonder geluid worden gebruikt, bv om iets op te zoeken.
- Van deelnemers wordt verwacht dat ze meewerken bij het tot stand brengen en houden van een rustige omgeving in de atelierruimte.

Betrokkenheid

Er is een 'ideeën-bus van Giel' om ideeën of verbeterpunten kenbaar te maken.



Bovenal geloven wij in de normale vanzelfsprekendheid dat deelnemers deze regels al mee nemen en we hier niet op hoeven te wijzen.
Mocht het echter nodig zijn iemand hierop te wijzen dan doen we dit het liefst met begrip en humor.

Algemene Voorwaarden Zorgatelier Maastricht BV

ARTIKEL 1. | DEFINITIES
In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.
1. Zorgatelier Maastricht: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Zorgatelier Maastricht B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden, aangesloten bij Zorgcoöperatie Zuid-Limburg, gevestigd aan Courtoisstraat 30, 6217 VT te Maastricht, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 96912391.
2. Cliënt: iedere natuurlijke persoon met wie Zorgatelier Maastricht, al dan niet door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten. Voor zover de aard of strekking van de bepalingen in deze algemene voorwaarden daaraan niet dwingend in de weg staat, wordt, in geval van een vertegenwoordiger, de vertegenwoordiger tevens als Cliënt in de zin van deze algemene voorwaarden aangemerkt.
3. Partijen: Zorgatelier Maastricht en de Cliënt gezamenlijk.
4. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Zorgatelier Maastricht zich jegens de Cliënt verbindt tot het verlenen van Diensten.
5. Diensten/Dienstverlening: de diensten waartoe Zorgatelier Maastricht zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Cliënt verbindt, waaronder niet-limitatief bedoeld en in de meest ruime zin des woords, begrepen kunnen zijn, creatieve dagbesteding en beeldende therapie.
6. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail, WhatsApp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN
1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Zorgatelier Maastricht tot het aangaan van een Overeenkomst en iedere Overeenkomst als zodanig.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten tussen Partijen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, bijvoorbeeld middels een door Partijen opgemaakt zorgplan of ondertekend contract. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN
1. Elk aanbod van Zorgatelier Maastricht tot het aangaan van een Overeenkomst is vrijblijvend. Zorgatelier Maastricht is op basis van slechts een aanbod, nimmer verplicht een Overeenkomst met de Cliënt aan te gaan.
2. De Cliënt kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Zorgatelier Maastricht dat een kennelijke fout of vergissing bevat. De Cliënt kan voorts geen rechten ontlenen aan een aanbod van Zorgatelier Maastricht dat gebaseerd is op door de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat Partijen tot overeenstemming zijn gekomen over de inhoud van het zorgplan en het daartoe opgemaakte contract hebben ondertekend.

ARTIKEL 4. | VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT IN HET ALGEMEEN
1. De Cliënt is gehouden om alle door Zorgatelier Maastricht gevraagde gegevens en inlichtingen die voor de voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs van belang zijn, onverwijld, volledig en correct aan Zorgatelier Maastricht te verstrekken. Zorgatelier Maastricht gaat bij de uitvoering van de Overeenkomst mede uit van de door de Cliënt verstrekte gegevens en inlichtingen. Indien Zorgatelier Maastricht overeenkomstig de door de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens of inlichtingen uitvoering geeft aan de Overeenkomst, kan dit niet als tekortkoming van Zorgatelier Maastricht worden aangemerkt en is Zorgatelier Maastricht nimmer aansprakelijk voor de daaruit voor de Cliënt voortvloeiende schade.
2. De Cliënt neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren.

De Cliënt is bovendien gehouden Zorgatelier Maastricht zo spoedig mogelijk mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden die zich al dan niet na totstandkoming van de Overeenkomst openbaren en waarvan redelijkerwijs kenbaar is dat die feiten of omstandigheden van invloed zijn op de deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst.
3. De Cliënt verklaart bij het aangaan van de Overeenkomst dat hem niets bekend is aangaande zijn gezondheidstoestand of persoonlijke omstandigheden op grond waarvan het verlenen van de Diensten door Zorgatelier Maastricht niet verantwoord zou zijn. De Cliënt dient zich te conformeren aan de huisregels en gedragscode van Zorgatelier Maastricht, welke integraal van de Overeenkomst deel uit maken. Zorgatelier Maastricht is steeds gerechtigd de huisregels en gedragscode te wijzigen. In een voorkomend geval doet Zorgatelier Maastricht tijdig mededeling van deze wijzigingen.

ARTIKEL 5. | UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST IN HET ALGEMEEN

1. Zorgatelier Maastricht staat er voor in dat de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden verleend. Zorgatelier Maastricht is HKZ-gecertificeerd (HKZ 143, kleine organisaties).
2. Zorgatelier Maastricht is gerechtigd om op grond van overmacht of om dringende redenen, ondergeschikte wijzigingen in de Dienstverlening aan te brengen of bepaalde onderdelen van de Dienstverlening te schrappen, zulks met inachtneming van de grenzen van de redelijkheid en billijkheid en zonder dat de Cliënt aanspraak maakt op enige compensatie.
3. Zorgatelier Maastricht is te allen tijde bevoegd om niet aan Zorgatelier Maastricht ondergeschikte zelfstandige hulppersonen (derden) bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
4. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden als bedoeld in het vorige lid. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Zorgatelier Maastricht, jegens de Cliënt een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.

ARTIKEL 6. | INHOUD EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Zorgatelier Maastricht verbindt zich uitsluitend tot de Diensten die uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn vastgelegd in het zorgplan en het door Partijen ondertekende contract. Partijen kunnen de Overeenkomst slechts wijzigen op basis van een door beide Partijen voor akkoord bevonden gewijzigd zorgplan, of in een voorkomend geval, door gebruikmaking van het daartoe bestemde wijzigingsformulier van de Sociale Verzekeringsbank.
2. Indien vergoeding plaatsvindt op basis van een PGB, is de maximale jaarlijkse indexering van de overeengekomen tarieven die Zorgatelier Maastricht mag toepassen gelijk aan de indexering van het budget voor dat jaar. Zorgatelier Maastricht is bevoegd deze indexering door te voeren. Indien geen PGB van toepassing is, is Zorgatelier Maastricht gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren volgens het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een verhoging wordt in dat geval vastgesteld door de laatst geldende prijzen te vermenigvuldigen met een breuk waarvan de teller is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober voorafgaande aan de verhoging en waarvan de noemer is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober van het daaraan voorafgaande jaar.
3. Tariefswijzigingen anders dan op grond van het vorige lid, geschieden slechts in overleg met de Cliënt, behoudens voor zover sprake is van zorg in natura (ZIN), in welk geval de tarifering tussen Zorgcoöperatie Zuid-Limburg en Zorgatelier Maastricht wordt overeengekomen.
4. Uitsluitend in geval de Dienstverlening voor de Cliënt tijdelijk wordt gestaakt voor ten hoogste drie weken, kan Zorgatelier Maastricht plekbehoud voor de Cliënt garanderen; de overeengekomen weekdagen en tijden blijven voor de Cliënt dan gereserveerd.
5. Informatie aan de Cliënt verstrekt door de gemeente omtrent het aantal dagdelen waarop de Cliënt aanspraak maakt, zijn voor Zorgatelier Maastricht niet bindend; de vaststelling van het feitelijke aantal dagdelen geschiedt slechts in overleg tussen Partijen en is mede afhankelijk van de beschikbaarheid en passendheid van de groepssamenstelling.
6. In geval van ziekte of andere uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden van de begeleider bij creatieve dagbesteding, is Zorgatelier Maastricht gerechtigd een vervanger te zoeken voor het uitvoeren van de Diensten. De Dienstverlening kan in dit verband worden uitgesteld voor ten hoogste vijf dagen. Indien en voor zover geen vervanger kan worden aangewezen, komt de Dienstverlening te vervallen en is de Cliënt voor deze vervallen Dienstverlening geen vergoeding aan Zorgatelier Maastricht verschuldigd, zonder dat Zorgatelier Maastricht gehouden is tot enige verdere compensatie.

Opzegging en beëindiging

7. Partijen kunnen de Overeenkomst in goed onderling overleg door opzegging beëindigen. Zorgatelier Maastricht zal de Overeenkomst uitsluitend opzeggen in geval daaraan zwaarwegende gronden voor zijn waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Zorgatelier Maastricht kan worden gevergd, zoals in geval de Cliënt na herhaalde waarschuwing zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of als de zorgbehoefte van de Cliënt dusdanig is veranderd dat in redelijkheid geen continuering van de Overeenkomst mag worden verwacht.

8. De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang indien:

- de Cliënt is komen te overlijden;
- Zorgatelier Maastricht in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling aan haar is verleend;
- in geval van een PGB, de budgetverstrekkende instantie beslist dat het recht op PGB eindigt en de grond voor deze beëindiging onafhankelijk van de Cliënt is ontstaan;
- in geval van een PGB, de budgetverstrekkende instantie geen toestemming geeft voor de in de Overeenkomst afgesproken Dienstverlening of de Overeenkomst afkeurt;
- in geval sprake is van zorg in natura (ZIN) via de WMO waarbij aan de indicatie een einddatum is verbonden, deze einddatum is verstreken, tenzij ter zake een nieuwe beschikking is afgegeven. Hoewel Zorgatelier Maastricht de Cliënt daarbij mogelijk ondersteunt, is de Cliënt zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van een eventuele nieuwe beschikking.

9. Indien de beëindiging van de Overeenkomst toerekenbaar is aan de Cliënt, is Zorgatelier Maastricht na beëindiging van de Overeenkomst niet gehouden enige nazorg of andere diensten ten behoeve van de Cliënt te verlenen. Indien de beëindiging van de Overeenkomst niet toerekenbaar is aan de Cliënt, zal Zorgatelier Maastricht, voor zover redelijkerwijs van haar kan worden gevergd, de Cliënt behulpzaam zijn bij het zoeken van alternatieve hulp.

10. Beëindiging van de Overeenkomst leidt nimmer tot een schadevergoedingsaanspraak van de Cliënt jegens Zorgatelier Maastricht.

Afmelding/annulering door de Cliënt

11. Afmelding voor Diensten te verlenen op een afgesproken bepaalde dag, op een bepaald tijdstip, dienen door de Cliënt zo spoedig mogelijk aan Zorgatelier Maastricht te worden doorgegeven. Indien op een met de Cliënt afgesproken tijdstip geen gevolg gegeven kan worden aan de Dienstverlening, terwijl dit aan de Cliënt kan worden toegerekend, dan wel de Cliënt de afspraak niet uiterlijk 24 uur tevoren heeft afgezegd, worden de Diensten in rekening gebracht als ware de Diensten werkelijk verleend. Afmelden dient bij voorkeur telefonisch te geschieden (06-50692187 of 043-3434139) of per app of e-mail (info@zorgateliermaastricht.nl).

ARTIKEL 7. | VERGOEDINGEN EN BETALINGEN

1. Behoudens voor zover sprake is van zorg in natura (ZIN) en onverminderd het bepaalde in lid 2, komen Partijen de vergoedingen waarop Zorgatelier Maastricht uit hoofde van de Overeenkomst aanspraak maakt, uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen. De overeengekomen vergoedingen zijn inclusief de kosten van lunch en beeldende materialen.
2. Eventuele extra aan de Cliënt door te berekenen kosten van bijvoorbeeld excessief materiaalverbruik of gebruik van bijzondere voorzieningen van Zorgatelier Maastricht, worden vooraf aan de Cliënt medegedeeld.
3. Uitgangspunt is zelfmobiliteit van de Cliënt; er wordt op aangestuurd dat de Cliënt zich er zoveel mogelijk zelf en voor eigen rekening in voorziet zich van en naar de locatie van Zorgatelier Maastricht te begeven. Indien de Cliënt echt niet zelfstandig of met hulp uit zijn eigen netwerk het vervoer kan verzorgen, dan is het mogelijk dat Zorgatelier Maastricht, mits binnen de regio, vervoer kan regelen met een busje waarmee de Cliënt kan worden opgehaald en teruggebracht. Zorgatelier Maastricht bepaalt te allen tijde zelf of en in hoeverre de Cliënt voor het bedoelde vervoer in aanmerking komt.
4. De Diensten worden maandelijks op basis van nacalculatie aan de Cliënt gefactureerd. Indien vergoeding uit PGB plaatsvindt, dient de Cliënt voor beschikbaarstelling van de factuur aan de Sociale Verzekeringsbank zorg te dragen, onverminderd het feit dat de betalingsverplichting te allen tijde op de Cliënt rust in geval de Sociale Verzekeringsbank ten onrechte niet tot betaling overgaat.
5. Door de Cliënt verschuldigde betalingen dienen te geschieden op de daartoe door Zorgatelier Maastricht aangegeven wijze en binnen de door Zorgatelier Maastricht aangegeven termijn.
6. Indien tijdige betaling door de Cliënt achterwege blijft, treedt het verzuim van de Cliënt van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de Cliënt intreedt, is de Cliënt de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat het volledige openstaande bedrag is voldaan.
7. Alle kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Cliënt verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Cliënt.

ARTIKEL 8. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De Cliënt draagt de schade veroorzaakt door eventu-

ele onjuistheden of onvolledigheden in de door hem verstrekte of anderszins beschikbaar gestelde gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Cliënt die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Zorgatelier Maastricht kan worden toegerekend.
2. Zorgatelier Maastricht is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Zorgatelier Maastricht kan, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 4, jegens de Cliënt slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade die de Cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Zorgatelier Maastricht in de nakoming van de Dienstverlening. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Zorgatelier Maastricht aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Zorgatelier Maastricht toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
3. Mocht Zorgatelier Maastricht aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Zorgatelier Maastricht te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De Cliënt dient Zorgatelier Maastricht hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht ter zake vervalt.
4. De aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Zorgatelier Maastricht nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat in het betreffende geval krachtens de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van Zorgatelier Maastricht daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Zorgatelier Maastricht dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
5. De verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen jegens Zorgatelier Maastricht bedraagt één jaar na het bekend worden, althans het redelijkerwijs bekend kunnen worden met de vordering door de Cliënt.
6. De Cliënt vrijwaart Zorgatelier Maastricht van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Zorgatelier Maastricht toerekenbaar is.

ARTIKEL 9. | KLACHTEN
1. Eventuele klachten over de Dienstverlening dienen door de Cliënt onverwijld na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde tekortkoming, aan de hoofdleidinggevende van Zorgatelier Maastricht mondeling kenbaar te worden gemaakt. Indien dit naar oordeel van de Cliënt niet tot een oplossing leidt, dient de Cliënt de klacht Schriftelijk in te dienen waarbij de Cliënt om een ontvangstbevestiging vraagt, dan wel een klachtbrief aangetekend verstuurt.
2. Klachten worden binnen een termijn van zeven dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van zeven dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de Cliënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De Cliënt wordt verzocht altijd eerst de klachtenprocedure als bedoeld in de vorige leden van dit artikel te doorlopen en bij onvrede over de afwikkeling, desgewenst een externe klachtencommissie in te schakelen. Met betrekking tot creatieve dagbesteding kan de Cliënt daarvoor terecht bij Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl), of indien de Cliënt naar Zorgatelier Maastricht is verwezen door een ketenregisseur van de Gemeente, tevens bij de betreffende ketenregisseur. Met betrekking tot beeldende therapie kan de Cliënt voor klachten terecht bij de beroepsvereniging SCAG (www.scag.nl).
Klachtenprocedure via Klachtenportaal Zorg
4. Klachten dienen via de website van Klachtenportaal Zorg worden ingediend (klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/). Klachtenportaal Zorg wijst vervolgens een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan voor behandeling van de klacht die de klacht Schriftelijk indient bij Zorgatelier Maastricht. Zorgatelier Maastricht zal zich vervolgens inzetten om binnen zes weken te komen tot een oplossing voor de klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachten-

functionaris van Klachtenportaal Zorg, Zorgatelier Maastricht en de Cliënt. Als resultaat ontvangt de Cliënt van Zorgatelier Maastricht een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van Zorgatelier Maastricht uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Deze termijn van zes weken mag nog eens worden verlengd met vier weken. Zorgatelier Maastricht brengt de Cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Wanneer de Cliënt en Zorgatelier Maastricht het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als Zorgatelier Maastricht meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht.

5. Indien de Cliënt niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan de Cliënt de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ (https://geschillencommissiekpz.nl). De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van Zorgatelier Maastricht mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide Partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Klachtenprocedure via SCAG

6. Een klacht dient Schriftelijk via een van datum voorziene klachtenformulier te worden ingediend bij SCAG. SCAG wijst vervolgens een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan voor ondersteuning bij de klacht. Deze ondersteuning van de klachtenfunctionaris bestaat uit het bijstaan van de Cliënt bij het formuleren van de klacht en de onvrede bespreken met Zorgatelier Maastricht. Wanneer dit niet tot een voor de Cliënt bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de Cliënt informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.

7. De Schriftelijke klacht dient tenminste de volgende informatie te bevatten: de naam en adresgegevens van de Cliënt, de naam en praktijkgegevens van Zorgatelier Maastricht, de inhoud van de klacht en de periode waarin de Cliënt door Zorgatelier Maastricht werd behandeld.

8. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken mits de Cliënt en Zorgatelier Maastricht daarover Schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

9. Indien de Cliënt niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kan de Cliënt verzoeken de klacht te laten voorleggen aan de externe geschilleninstantie waarbij SCAG is aangesloten. SCAG zal op verzoek van de Cliënt, de Cliënt voorzien van de juiste informatie over de (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie. Zorgatelier Maastricht zal daar op verzoek van de Cliënt bij ondersteunen.

ARTIKEL 10. | PRIVACY

1. Zorgatelier Maastricht zal alle in het kader van de Overeenkomst haar ter kennis gekomen persoonsgegevens van de Cliënt niet verstrekken aan derden, tenzij dit in verband met de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, geschiedt met voorafgaande instemming van de Cliënt, dan wel het verstrekken van deze gegevens anderszins krachtens wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel dient te geschieden. Volgens de wet is Zorgatelier Maastricht onder meer gerechtigd persoonsgegevens aan derden, zoals de inspectie, het zorginstellingen of politie te verstrekken, indien:

- zulks noodzakelijk is ter uitvoering van de Overeenkomst;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de Cliënt of een andere natuurlijke persoon;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Zorgatelier Maastricht of een derde aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Cliënt, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

2. Op de website van Zorgatelier Maastricht (www.zorgateliermaastricht.nl) is verder beschreven op welke wijze en voor welke doeleinden Zorgatelier Maastricht persoonsgegevens verwerkt.

ARTIKEL 11. | TOEPASSELIJK RECHT

Op elke Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen de Cliënt en Zorgatelier Maastricht is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Klachtenprocedure

Zorgatelier Maastricht streeft er naar een open, transparante, veilige sfeer op basis van gelijkwaardigheid en respect naar allen te creëren. Een goede communicatie speelt hierin een belangrijke rol.
Wij wensen en vragen dan ook om elk ongerief te melden, mocht er ondanks onze alertheid, iets aan onze aandacht zijn ontsnapt. Wacht niet maar bespreek of meld dit aan een van de leidinggevenden, zodat het ongenoegen niet toeneemt. Meld dit bij voorkeur tijdens de openingstijden van het Zorgatelier aan de dienstdoende leidinggevende.
En ben u ervan bewust dat opmerkingen over verbeterpunten tot een verbetering kunnen leiden ten gunste van iedereen!

Mocht op uw melding niet adequaat gereageerd worden, dan wijzen we u op de volgende mogelijkheden:

1 . Meld de klacht, indien mogelijk, mondeling aan Catharina Ramaekers (Hoofdleidinggevende).
2. Mocht er onverhoopt geen reactie op volgen, of niet naar tevredenheid worden gereageerd, dien de klacht dan schriftelijk in en vraag daarbij om een ontvangstbewijs of stuur een (aangetekende) brief.
3. Mocht ook hier geen reactie op komen dan kunt u uw klacht neerleggen bij het Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke organisatie.

Klachtenportaal Zorg
www.klachtenportaalzorg.nl
Adres: Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen.

Folders van deze organisatie zijn bij ons verkrijgbaar. Klachtenportaal Zorg zal de klacht dan verder in behandeling nemen en als bemiddelaar functioneren.

Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om bij een klacht eerst de eerste twee punten te doorlopen, namelijk ons mondeling en of schriftelijk op de hoogte te stellen van uw klacht vóórdat u gebruik maakt van deze externe organisatie omdat dit voor het Zorgatelier erg duur is. Dit geld willen we liever ten goede van het Zorgatelier en de deelnemers laten komen.



Het belang van rust in ons atelier.

Als u tijdens de openingstijden het Zorgatelier komt bezoeken, zult u merken dat er een verstilde sfeer hangt.
Deze verstilling geeft ruimte om tot creativiteit te komen. Hierdoor kan iedere deelnemer in zijn/heer eigen ‘bubbel’ zijn. Dit zorgt er tevens voor dat er een bedding ontstaat waarin veel mensen met snelle overprikkeling zich toch op hun gemak kunnen voelen, in tegenstelling tot sommige andere dagbestedingen.
Aan huidige en nieuwe deelnemers wordt daarom hun inzet gevraagd om deze sfeer samen te maken en in stand te houden.

Uiteraard kan er wel eens even wat onrust zijn, er zijn immers nogal wat mensen samen in één ruimte. Het is dan de taak van de begeleiding om, eventueel met steun van de deelnemers, iedereen weer in de gewenste concentratie te helpen.
Van de deelnemers wordt verwacht dat zij achter deze visie staan als ze deelnemen aan de activiteiten van het Zorgatelier. Naast structuur en gezonde voeding is deze rust een van onze speerpunten.

Studies hebben uitgewezen dat stilte een belangrijke bron is om tot ons zelf te komen, om het zenuwstelsel te laten ontspannen in deze vaak hectische, overprikkelde wereld.

Dit maakt het creatief bezig zijn in een rustige omgeving nog waardevoller . Natuurlijk kan er wel zachtjes werk gerelateerd gepraat worden en uiteraard wordt er tussen de begeleiding en deelnemers gesproken.

Deze rust wordt afgewisseld met pauzes in de woonkeuken waar het dan even druk kan zijn en waar we met elkaar praten. Mocht dit voor iemand niet wenselijk of vervelend zijn, dan kan er voor gekozen worden om in het stillere atelier te blijven en daar (samen) de lunch te nuttigen



4 Extra activiteiten

Exposities

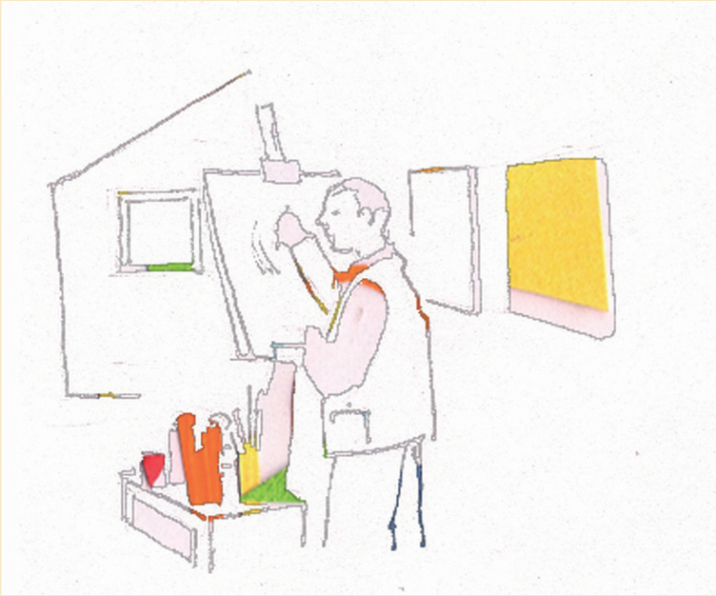
Raadpleeg onze website om te zien of er opendagen of exposities gepland staan’



Kerstviering

We hebben al vele gezellige kerstvieringen samen gehad, of dit elk jaar zal zijn hangt af van bijv. exposities en open dagen, indien deze plaatsvinden worden deelnemers op tijd geïnformeerd’





5 Het team

Alles wat u tot dusver gelezen heeft over Zorgatelier Maastricht wordt mogelijk gemaakt door een team van professionals en vrijwilligers. Samen met elkaar creëren wij een sfeer waarin veel kan en niets moet.

De professionals:



Catharina Ramaekers (1967)

In 2024 bestaat ZAM 10 jaar.
Als initiatiefnemer en leidinggevende mag ik, mogen we, op een hele mooie tijd terug kijken. Met een rugzak vol ervaringen, diploma's uit de beeldende kunst, onderwijs, vaktherapie en ondernemerschap ben ik dit avontuur begonnen op een fijne locatie. Samen met jullie heb ik een plek gecreëerd waar er vooral een creatief thuisgevoel heerst. Als leidinggevende ben ik elke dag bezig om mijn idealen op korte en lange termijn waar te maken, bij te sturen en als een meanderende rivier zijn weg te laten vinden. Mijn ideaal is om mensen bij zichzelf thuis te laten zijn, om een gezonde levenshouding te ondersteunen, de enorme voldoening van zelf creatief bezig zijn te laten ervaren en er bovenal een mooie dag van te maken. Dag in dag uit doe ik dit met liefde en plezier en ben ik dankbaar dat ik dit werk mag doen.



Mechtelie Aarts (1996)

Sinds eind 2024 ben ik werkzaam als professional bij Zorgatelier Maastricht. Ik ben opgeleid tot vaktherapeut beeldend. Daarnaast heb ik ervaring als ruimtelijke ontwerper, aangevuld met 1,5 jaar studie op de kunstacademie. Creativiteit ontbrak in deze jaren niet, maar wat ik miste, was de interactie met mensen. Als vaktherapeut beeldend ben ik nieuwsgierig naar de mens. Wat heeft iemand nodig om in zijn kracht te komen staan? Mijn ervaringen vanuit verschillende doelgroepen heeft me laten inzien dat wanneer iemand zich gezien en gehoord voelt, dit bijdraagt aan persoonlijke groei en zingeving. Bij ZAM is ruimte voor deze persoonlijke

ontwikkeling, en dat is waardevol. Hier mag en kan iedereen zijn eigen unieke creativiteit omarmen, en ik begeleid dat proces graag. Creativiteit is een krachtig middel om gevoelens, gedachten en ervaringen toegankelijk te maken, vooral wanneer woorden tekortschieten. Ik werk vanuit een empathische, geduldige en begripvolle benadering, met ruimte voor een vleugje humor om het soms wat luchtiger te maken. De huiselijke en ontspannen sfeer van ZAM sluit hier perfect op aan: een plek waar men zichzelf mag zijn en kan ontwikkelen in een veilige omgeving!

Anke Maas (1974)



Vanaf 2024 ben ik werkzaam als professional bij Zorgatelier Maastricht.
Ik ben opgeleid als vaktherapeut beeldend.

In de vijfentwintig jaar dat ik werkzaam ben in de sector zorg-en-welzijn heb ik gewerkt met ouderen met dementie, volwassenen met psychosociale klachten na een ziekteproces, in een psychiatrische kliniek, en met ouderen met niet-aangeboren hersenletsel. Waarbij ik heb ervaren dat, ongeacht wat iemand heeft mee gemaakt, iedere persoon gezien en gehoord wil worden als mens, en zich nuttig wil voelen en zinvol wil zijn.
ZAM is erop ingericht om deze mensen een plek te bieden waarbij met een holistische visie wordt gekeken wat iemand nodig heeft, in een rustige groepssfeer gewerkt kan worden en begeleiding aanwezig is voor ieders persoonlijke beeldende proces.

Ik vind het bijzondere aan ZAM dat het specifiek gericht is op creativiteit in combinatie met een zorgvraag. Het hele proces: van het kiezen van een materiaal, tot aan de uitdagingen die je tegen kunt komen tijdens het maken van het werkstuk, tot aan het bekijken van het uiteindelijke resultaat, dit hele proces kan waardevolle antwoorden en persoonlijke groeimomenten geven die meegenomen kunnen worden in je dagelijkse leven. Om me hier met hart en ziel en geduld voor in te zetten, daar doe ik het voor!

Sanne Kloth (1984)



Vanaf 2025 ben ik werkzaam als professional bij Zorgatelier Maastricht.
Sinds 2008 ben ik actief in de hulpverlening en heb ik ervaring opgedaan met diverse doelgroepen, met een sterke focus op de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

In 2015 rondde ik de opleiding Vaktherapeut Beeldend af in Gent, waarmee mijn passie voor het werken met mensen en het creatieve proces samenkwam. Sindsdien heb ik binnen verschillende ateliers ervaring opgedaan.

Echt luisteren, ontmoeting en het samen zoeken naar ankerpunten via het creatieve medium vormen voor mij belangrijke pijlers.
Zorgatelier Maastricht spreekt mij aan vanwege de sterke focus op het creatieve proces, de individuele benadering en de mogelijkheid om onder begeleiding van beeldend therapeuten te experimenteren met verschillende materialen.

Onze chauffeur



Sven Rassin

… en de ondersteunende dienst



de hondjes

De Vrijwilligers



De genoemde professionals worden ondersteund door een enthousiast en zeer betrokken team van vrijwilligers, veelal met een achtergrond in de zorg, onderwijs, psychiatrie en/of kunst.

Coöperatie

Zorgatelier Maastricht is sinds januari 2022 lid van Zorgcoöperatie Zuid Limburg: www.zorgcooperatiezuidlimburg.nl



Tot slot

Het is belangrijk dat u voor de start van deelname de bijgevoegde samenwerkingsovereenkomst (in tweevoud) leest, ondertekent en één exemplaar retourneert.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van dit informatieboekje dan horen wij deze graag.

Professionals, vrijwilligers en de aanwezige deelnemers heten u van harte welkom en wensen u een fijn, warm, creatief samen-zijn in het Zorgatelier Maastricht!

Stichting Vrienden van Zorgatelier Maastricht (ZAM)

ZAM is een uitgebreid atelier met veel mogelijkheden, waaronder het werken met keramiek, glas, zachte steensoorten, mozaïek en diverse textieltechnieken zoals nat en droog vilten. Uiteraard kan er ook geschilderd en getekend worden. De begeleiding is professioneel geschoold op zowel kunstzinnig gebied als ook op agogisch / therapeutisch gebied. Voor de kunstzinnige en therapeutische waarde is kwalitatief goed, divers materiaal nodig. Maar ook gereedschap mag niet ontbreken en de keramiek- en glasoven dienen onderhouden te worden. De kosten hiervan zijn echter hoger dan waar de dagbesteding via de reguliere financieringsstromen voor wordt vergoed. ZAM wil graag dat elke deelnemer gebruik kan maken van het volledige aanbod en daar is uw steun hard voor nodig. U kunt dat doen door Vriend van ZAM te worden.

Stichting vrienden van Zorgatelier Maastricht (ZAM) zet zich in voor:
De deelnemers van ZAM.
Het mogelijk maken van extra aanbod binnen de creatieve dagbesteding zoals van kwalitatieve creatieve materialen en gezonde voedingsmiddelen. Het organiseren en mogelijk maken van culturele activiteiten, zoals museumbezoek.

Naast dat de stichting de deelnemers van ZAM wil ondersteunen, streeft de stichting ernaar ZAM als inspiratiebron voor anderen mogelijk te maken.
Het zelf creatief bezig zijn en naar kunst kijken is een enorme verrijking van het leven en kan mensen helpen om balans te behouden of te herstellen.

ZAM kan en wil als inspiratiebron dienen door het organiseren van exposities van deelnemers van ZAM; door de kennis en ervaring te delen met andere zorgaanbieders of anderen die op hun beurt het belang van beeldend werken willen uitdragen (door middel van bijvoorbeeld uitleg geven of het aanbieden van workshops).



De Stichting Vrienden van ZAM is een Non Profit-organisatie

Dat betekent dat

- de stichting het algemeen belang dient;
- de stichting geen winstoogmerk heeft.

Vriend worden?

Dat kan op verschillende manieren.

U kunt bijvoorbeeld periodiek een vast bedrag schenken of eenmalig een schenking doen.

Andere mogelijkheden zijn sponsoring of een opname in het testament. Zakelijk sponsors kunnen vermeld worden in het informatieboekje van ZAM of op de bus van ZAM.

Meer informatie over mogelijke belastingaftrek vindt u op de website van de stichting:

p/a Courtoisstraat 30, 6217 VT Maastricht

T: 043-3434139 / 06-50692187 E: info@vriendenvanzam.nl www.vriendenvanzam.nl

Graag zien we uw aanmelding als vriend van ZAM tegemoet!

Vaktherapie beeldend & Individuele begeleiding

Zorgatelier Maastricht biedt naast dagbesteding ook individuele beeldende therapie aan.

Beeldende therapie is een behandelvorm voor kinderen, jongeren en volwassenen die op zoek zijn naar psychosociale ondersteuning en hulp. Hierbij is het niet nodig dat u deelnemer bent van de dagbesteding die Zorgatelier Maastricht ook aanbiedt. Ook hoeft u geen ervaring te hebben met beeldende materialen en technieken.



Wat is beeldende therapie en voor wie?

Beeldende therapie is een ervaringsgerichte therapie.
Het beeldend werk kan soms meer vertellen dan vele woorden.
Het is een therapievorm waarin het denken, het voelen en het lichaam samenwerken. In het beeldende werk worden persoonlijke kwaliteiten en ook valkuilen zichtbaar, tastbaar en concreet gemaakt.
Zo kunnen lastige ervaringen worden verwerkt en nieuwe vaardigheden worden aangeleerd.
In mijn begeleiding ondersteun ik u bij dit individuele proces. Met papier, verf, klei, potloden en vele andere beeldende materialen kunt u tot uitdrukking brengen wat in u leeft en worden uw problemen onderzocht. De keuze voor materialen en opdrachten worden zorgvuldig afgestemd op uw individuele hulpvraag.

Beeldende therapie kan helpen bij emotionele problemen zoals frustratie, boosheid of depressie.

Ook rouw- en verlieservaringen kunnen het leven, al dan niet onverwachts, overhoop gooien en onze aandacht vragen.

Omgaan met stress en tegenslagen en lastige gedachtes kunnen in beeldende therapie het thema zijn. Of het vergroten van het zelfvertrouwen en het leren omgaan met grenzen.
Het draagt tevens bij aan het aanbrengen van structuur en planning.



Werkwijze

In een kennismakingsgesprek kunt u kijken of er een klik is met mij als therapeut en of beeldende therapie passend is voor u.
Dit kennismakingsgesprek is geheel vrijblijvend en kosteloos.
Na dit kennismakingsgesprek gaan we uw hulpvraag explicieter maken.

Als dit duidelijk is, bepalen we samen de doelstellingen van de therapie. Ook de frequentie en de duur van de therapie worden besproken.

We werken meestal in blokken van zes keer waarna er een evaluatie plaatsvindt. Hierna beslist u of u al dan niet verder wilt gaan.
De beeldende therapie kan op zichzelf staan of kan worden ingezet als aanvulling op andere psychologische behandelingen zoals traumabehandeling of psychotherapie.

Visie

Als beeldende therapeut laat ik me inspireren door de *Acceptance and commitment therapy*. Dit is een erkende therapievorm waarbij het probleem in een bredere context wordt geplaats en waarbij onze manier van hoe we omgaan met het probleem centraal staat. Door te leren flexibeler om te gaan met onze gedachten, verhalen, opvattingen, gevoelens en problemen kan de lading minder zwaar worden. Centraal staat hierbij wat u belangrijk vindt in uw leven. Op de website staat een link naar de scriptie die ik hierover heb geschreven. Daarnaast laat ik me inspireren door de denkbeelden en methodieken uit de kunstzinnige therapie.



Individuele begeleiding

De individuele begeleiding bieden we met name aan voor deelnemers van de dagbesteding als er behoefte is aan meer individuele aandacht dan hetgeen tijdens de groepsdagbesteding mogelijk is en er geen vraag is naar therapie. Individuele begeleiding is gericht op behoud van zelfredzaamheid, behoud van evenwicht, zonder dat eventuele onderliggende problemen worden aangepakt, zoals dat in therapie wel gebeurt. Therapie is gericht op veranderingen en individuele begeleiding op stabiliseren.

Er kan voor individuele begeleiding gekozen worden na een therapeutische reeks of wanneer de vergoedingen geen therapie toe laten maar er wel individuele ondersteuning nodig is naast de dagbesteding.



Kennis maken?

U bent welkom om een kennismakingsgesprek af te spreken.
Zie hiervoor de contactgegevens in dit boekje.
U kunt vragen naar Catharina Ramaekers.



HKZ Keurmerk

Zorgatelier Maastricht BV

Courtoisstraat 30
6217 VT Maastricht

info@zorgateliermaastricht.nl
www.zorgateliermaastricht.nl

043-3434139 | 06-50692187

Illustraties: Jacqueline Wassen

versie mei 2026