

KLACHTENREGELING

Stichting Atletico Activering

Versie	2.0
Datum vaststelling	September 2026
Voorgenomen evaluatie	September 2027
Verantwoordelijke	Bestuur Stichting Atletico Activering

In het kort

Niet tevreden? Bespreek het met uw begeleider of het bestuur. Wilt u hulp, bel dan onze cliëntvertrouwenspersoon Yente Schouten (06-54673744). Komt u er niet uit, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de geschillencommissie van [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl). Klagen heeft nooit gevolgen voor uw begeleiding.

1. Inleiding en doel

Stichting Atletico Activering doet haar uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat iemand ontevreden is. Wij vinden het belangrijk dat u dat laat weten. Een klacht geeft ons de kans om het samen op te lossen en onze zorg te verbeteren. Het indienen van een klacht heeft nooit nadelige gevolgen voor de begeleiding.

Deze klachtenregeling beschrijft wat een klacht is, wie een klacht kan indienen, hoe dat gaat, welke onafhankelijke hulp beschikbaar is en binnen welke termijnen u een reactie krijgt. De regeling voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo). Zij geldt voor alle cliënten, ongeacht of de begeleiding wordt betaald door de gemeente, het zorgkantoor, een pgb of een hoofdaannemer.

Stichting Atletico Activering is voor de klachtenregeling, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de erkende geschillencommissie aangesloten bij [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl). Daarnaast kunnen cliënten terecht bij onze cliëntvertrouwenspersoon.

2. Begrippen

Klacht	Iedere uiting van ontevredenheid over de zorg- of dienstverlening van Stichting Atletico Activering.
Klager	Degene die een klacht indient: de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, of een andere betrokkene.
Cliëntvertrouwenspersoon	Een onafhankelijke persoon bij wie cliënten terecht kunnen voor een luisterend oor, advies en hulp bij het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht.
Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijke functionaris van Erisietsmisgegaan.nl die de klager kosteloos adviseert, begeleidt en bemiddelt.

Geschillencommissie	De door de minister erkende, onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl, die een bindende uitspraak doet.
----------------------------	--

3. Waarover kunt u klagen?

- het handelen of nalaten van een begeleider, stagiair, vrijwilliger of zzp-begeleider;
- de kwaliteit van de begeleiding, de bejegening, de veiligheid of het vervoer;
- de omgang met uw privacy of de informatie die u heeft gekregen;
- een besluit van Stichting Atletico Activering, zoals het weigeren van een aanmelding, een tijdelijke schorsing of beëindiging van de begeleiding;
- afspraken die niet worden nagekomen of een factuur.

4. Wie kan een klacht indienen?

- cliënten en oud-clienten van Stichting Atletico Activering;
- wettelijke vertegenwoordigers, zoals een mentor, curator of bewindvoerder;
- nabestaanden van een overleden cliënt;
- familieleden, naasten of andere betrokkenen, met toestemming van de cliënt.

U mag zich bij elke stap laten bijstaan door iemand die u vertrouwt, door de cliëntvertrouwenspersoon of door een onafhankelijke cliëntondersteuner van uw gemeente of zorgkantoor. Aan het indienen van een klacht bij ons en aan de hulp van de klachtenfunctionaris zijn voor u geen kosten verbonden.

5. Hoe dient u een klacht in?

Mondeling	Bij uw begeleider of bij het bestuur, tijdens een gesprek of telefonisch via 06 34 54 46 95.
E-mail	info@atleticoactivering.nl
Klachtenformulier	Beschikbaar op de hoofdlocatie en via www.atleticoactivering.nl .
Post	Stichting Atletico Activering, t.a.v. het bestuur, Industrieweg 45C, 1521 NE Wormerveer.
Via Erisietsmisgegaan.nl	Rechtstreeks via www.erisetsmisgegaan.nl/onvrede-melden , bijvoorbeeld als uw klacht over het bestuur gaat.

6. Behandeling van de klacht – stappenplan

Stap 1 – Bespreken met de begeleider of het bestuur

Wij proberen de klacht eerst in een persoonlijk gesprek op te lossen. Veel onvrede is op deze manier snel weg te nemen. U mag iemand meenemen, bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon. Wordt de klacht naar tevredenheid opgelost, dan leggen wij dit vast om ervan te leren. Wilt u deze stap liever overslaan, dan kan dat.

Stap 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Komt u er met ons niet uit, of wilt u liever met een onafhankelijke partij spreken? Dan kunt u uw onvrede melden bij de klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl. De klachtenfunctionaris helpt u uw klacht te formuleren, zoekt met hoor en wederhoor naar een oplossing en kan zo nodig een bemiddelingsgesprek organiseren. De klachtenfunctionaris geeft advies, maar doet geen bindende uitspraak. Deze hulp is kosteloos en vertrouwelijk.

Stap 3 – Formeel oordeel van Stichting Atletico Activering

Wilt u een formeel oordeel over uw klacht, dan onderzoekt het bestuur de klacht zorgvuldig. U en de betrokken medewerker krijgen allebei de gelegenheid om uw kant toe te lichten. Is een bestuurder zelf betrokken bij de klacht, dan behandelt de andere bestuurder de klacht. U ontvangt een schriftelijk, gemotiveerd oordeel waarin staat hoe het bestuur over de klacht oordeelt, welke maatregelen worden genomen en binnen welke termijn die worden uitgevoerd.

Stap 4 – Geschillencommissie

U kunt uw klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl wanneer u het niet eens bent met ons oordeel, wanneer u niet binnen de termijn een oordeel heeft ontvangen, of wanneer redelijkerwijs niet van u kan worden verwacht dat u eerst bij ons een klacht indient.

- De commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter (jurist), een lid vanuit het perspectief van de zorgverlener en een lid vanuit het perspectief van de cliënt.
- Na hoor en wederhoor doet de commissie een uitspraak die bindend is voor beide partijen.
- De commissie kan een schadevergoeding toekennen tot ten minste € 25.000.
- De uitspraak volgt doorgaans binnen 6 maanden na indiening.
- De geschilleninstantie vraagt de cliënt een klachtgeld (actueel € 50).

7. Intrekken of beëindigen van een klacht

De klager kan een klacht op ieder moment intrekken. Een klacht wordt ook afgesloten als de klager aangeeft dat hij of zij tevreden is met de oplossing. De afsluiting wordt schriftelijk bevestigd en vastgelegd in het klachtenregister.

8. Klachten bij onderaanneming

Ontvangt de cliënt begeleiding van Stichting Atletico Activering in opdracht van een andere zorgaanbieder (hoofdaannemer), dan kan de cliënt zijn klacht bij ons indienen of bij de hoofdaannemer. Wij stemmen de afhandeling met de hoofdaannemer af, zodat de cliënt niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd, en informeren de hoofdaannemer volgens de gemaakte afspraken.

9. Relatie met incidenten en calamiteiten

Blijkt uit een klacht dat er sprake is van een incident, dan wordt dit ook als incident gemeld en geanalyseerd. Blijkt uit een klacht dat er mogelijk sprake is van een calamiteit of geweldsincident, dan meldt het bestuur dit onverwijld, uiterlijk binnen 3 werkdagen: bij Wlz-zorg aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, bij Wmo-ondersteuning aan de toezichthouder van de gemeente. De klachtbehandeling loopt daarnaast gewoon door.

10. Termijnen

Ontvangstbevestiging	Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, met de naam van de behandelaar.
Oordeel	Binnen 6 weken na ontvangst, schriftelijk en gemotiveerd.
Verlenging	Eenmalig met maximaal 4 weken, als zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt. U ontvangt vóór het verstrijken van de 6 weken schriftelijk bericht met de reden.
Maatregelen	In het oordeel staat welke maatregelen worden genomen en wanneer die zijn uitgevoerd.

11. Cliëntvertrouwenspersoon

Cliënten kunnen terecht bij onze cliëntvertrouwenspersoon voor onafhankelijke ondersteuning, vragen, onvrede of hulp bij het bespreekbaar maken van een situatie of klacht. De cliëntvertrouwenspersoon luistert, denkt mee, geeft uitleg over de mogelijkheden en kan u helpen bij het gesprek of het opstellen van een klacht. Wat u haar vertelt, blijft vertrouwelijk, tenzij u toestemming geeft om het te delen.

Cliëntvertrouwenspersoon	Yente Schouten
Telefoon	06-54673744
Kosten	Kosteloos voor de cliënt

12. Onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Organisatie	Erisietsmisgegaan.nl
Registratienummer	CIBG/EGi 27349.2
Telefoon	035 203 15 85
E-mail	info@erisietsmisgegaan.nl
Onvrede melden	www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden
Website	www.erisietsmisgegaan.nl

13. Na de uitspraak

Stichting Atletico Activering voert een uitspraak van de geschillencommissie uit en zoekt samen met de cliënt naar een passende oplossing, zoals verbetering van de begeleiding of aanpassing van afspraken. Is voortzetting van de begeleiding niet meer passend, dan zorgen wij voor een zorgvuldige overdracht naar een andere zorgaanbieder.

14. Bescherming van de klager

Een klacht heeft geen enkel nadelig gevolg voor de begeleiding, de bejegening of de positie van de klager. Medewerkers worden bij het inwerken gewezen op deze regeling en op hun plicht om klachten serieus te nemen en door te geven.

15. Registratie, analyse en kwaliteitsverbetering

Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd in het klachtenregister met datum, aard, behandelaar, termijnen, uitkomst en verbetermaatregel. Het bestuur bespreekt klachten ieder kwartaal en analyseert ze jaarlijks in de organisatiebeoordeling. Verbeterpunten krijgen een eigenaar en deadline in het verbeterregister. Zo dragen klachten aantoonbaar bij aan betere zorg.

16. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor de afhandeling van de klacht en verwerkt volgens de AVG en ons Privacyreglement. De klacht wordt niet in het cliëntdossier opgenomen, tenzij de cliënt dat wenst. Klachtdossiers worden 2 jaar na afhandeling bewaard.

17. Bekendmaking en evaluatie

Iedere cliënt ontvangt deze regeling bij de intake, met uitleg. De regeling hangt op de hoofdlocatie en staat op de website. Medewerkers, zzp-begeleiders, stagiairs en vrijwilligers leren de regeling kennen tijdens het inwerken. De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd.

18. Contactgegevens

Organisatie	Stichting Atletico Activering
Hoofdlocatie en correspondentieadres	Industrieweg 45C, 1521 NE Wormerveer
Kamer van Koophandel	99606046 (statutair gevestigd te Amsterdam)
Telefoon	06 34 54 46 95
E-mail	info@atleticoactivering.nl
Website	www.atleticoactivering.nl
Clïëntvertrouwenspersoon	Yente Schouten – 06-54673744
Klachtenfunctionaris en geschillencommissie	Erisietsmisgegaan.nl – CIBG/EGi 27349.2 – 035 203 15 85 – info@erisietsmisgegaan.nl – www.erisietsmisgegaan.nl

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijziging
2.0	September 2026	Volledige herziening: klachtenfunctionaris en geschillencommissie via Erisietsmisgegaan.nl, Yente Schouten als cliëntvertrouwenspersoon, termijnen en bescherming klager.