

ONAFHANKELIJKE KLACHTENROUTE

Stichting Atletico Activering

Versie	1.0
Datum vaststelling	September 2026
Voorgenomen evaluatie	September 2027
Verantwoordelijke	Bestuur Stichting Atletico Activering

Wilt u uw onvrede liever niet met ons bespreken, of komt u er met ons niet uit? Dan kunt u terecht bij onafhankelijke personen en instanties. Zij werken niet voor Stichting Atletico Activering en gaan vertrouwelijk om met wat u vertelt. Het melden van onvrede of het indienen van een klacht heeft nooit nadelige gevolgen voor uw begeleiding.

1. De route in één oogopslag

Stap	Waar	Wat gebeurt er
1	Uw begeleider of het bestuur	Samen zoeken naar een oplossing. Contact: info@atleticoactivering.nl – 06 34 54 46 95.
Altijd	Cliëntvertrouwenspersoon	Een luisterend oor, advies en hulp bij het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht.
2	Klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl	Gratis advies, hulp bij het formuleren van uw klacht en bemiddeling.
3	Oordeel van het bestuur	Binnen 6 weken een schriftelijk, gemotiveerd oordeel (eenmaal te verlengen met 4 weken).
4	Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl	Bindende uitspraak voor beide partijen, eventueel met schadevergoeding.

2. Cliëntvertrouwenspersoon

U kunt bij onze cliëntvertrouwenspersoon terecht voor onafhankelijke ondersteuning, met vragen, bij onvrede of wanneer u hulp wilt bij het bespreekbaar maken van een situatie of klacht. Zij denkt met u mee, legt uit welke mogelijkheden er zijn en kan u bijstaan in een gesprek.

Naam	Yente Schouten
Telefoon	06-54673744
Kosten	Gratis
Vertrouwelijk	Wat u vertelt, wordt alleen gedeeld als u daarvoor toestemming geeft.

3. Klachtenfunctionaris en geschillencommissie – Erisietsmisgegaan.nl

Stichting Atletico Activering is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl voor de klachtenregeling, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de door de minister erkende geschillencommissie.

Klachtenfunctionaris	Helpt u gratis bij het formuleren van uw klacht, zoekt met hoor en wederhoor naar een oplossing en kan een bemiddelingsgesprek organiseren.
Geschillencommissie	Behandelt uw klacht als geschil als u het niet eens bent met ons oordeel of niet op tijd een oordeel kreeg. De uitspraak is bindend voor beide partijen; de commissie kan een schadevergoeding toekennen tot ten minste € 25.000. Een uitspraak volgt doorgaans binnen 6 maanden. De cliënt betaalt een klachtgeld (actueel € 50).
Onvrede melden	www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden
Contact	035 203 15 85 – info@erisietsmisgegaan.nl
Registratienummer	CIBG/EGi 27349.2

4. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Iedereen met ondersteuning vanuit de Wmo of de Wlz heeft recht op gratis, onafhankelijke cliëntondersteuning: iemand die met u meedenkt en naast u staat, ook bij een klacht.

Wmo	Vraag naar cliëntondersteuning bij het wijkteam of sociaal loket van uw gemeente.
Wlz	Vraag naar cliëntondersteuning bij uw zorgkantoor.

5. Toezichthouders

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van zorg. De IGJ behandelt geen individuele klachten, maar gebruikt signalen voor haar toezicht. www.igj.nl
Wmo-toezichthouder (GGD)	Houdt namens de gemeente toezicht op Wmo-ondersteuning. U kunt een signaal doorgeven bij de GGD van de gemeente die uw beschikking heeft afgegeven.
Autoriteit Persoonsgegevens	Voor klachten over het gebruik van uw persoonsgegevens. www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

6. Veelgestelde vragen

Heeft een klacht gevolgen voor mijn begeleiding?	Nee. Klagen heeft nooit nadelige gevolgen voor uw begeleiding of voor hoe wij met u omgaan.
---	---

Moet ik eerst met mijn begeleider praten?	Dat is fijn, maar niet verplicht. U kunt ook direct naar het bestuur, de cliëntvertrouwenspersoon of Erisietsmisgegaan.nl.
Kan iemand anders namens mij klagen?	Ja. Uw vertegenwoordiger, mentor, een familielid of naaste kan namens u een klacht indienen, met uw toestemming.
Wat kost het?	Een klacht indienen bij ons, de hulp van de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris zijn gratis. Voor de geschillencommissie vraagt Erisietsmisgegaan.nl een klachtgeld (actueel € 50).
Hoe lang duurt het?	Binnen 5 werkdagen een bevestiging en binnen 6 weken een oordeel. Een procedure bij de geschillencommissie duurt doorgaans tot 6 maanden.
Wat als ik het niet eens ben met de uitkomst?	Dan kunt u de klacht voorleggen aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl. Die doet een bindende uitspraak.
Blijft mijn klacht vertrouwelijk?	Ja. Alleen wie de klacht behandelt, leest mee. Uw klacht komt niet in uw cliëntdossier, tenzij u dat wilt.

7. Bereikbaarheid Stichting Atletico Activering

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
Openingstijden hoofdlocatie	Maandag tot en met zondag, 09.00 – 18.00 uur

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijziging
1.0	September 2026	Nieuwe publieksversie: cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en geschillencommissie via Erisietsmisgegaan.nl, cliëntondersteuning en toezichthouders.