

Stichting Atletico Activering**Versie:** 1.0**Datum vaststelling:** Maart 2026**Voorgenomen evaluatie:** Maart 2027**Verantwoordelijke:** Directie Stichting Atletico Activering

1. Inleiding

Stichting Atletico Activering doet haar uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden en ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de zorg of dienstverlening.

Het verlenen van zorg en begeleiding is mensenwerk. Hierdoor kunnen situaties ontstaan waarin verwachtingen niet volledig worden waargemaakt.

Wanneer een cliënt, betrokkene of medewerker niet tevreden is over de dienstverlening van Stichting Atletico Activering, kan een klacht worden ingediend.

Dit klachtenreglement beschrijft:

- wat onder een klacht wordt verstaan
- wie een klacht kan indienen
- hoe een klacht kan worden ingediend
- hoe een klacht wordt behandeld.

Stichting Atletico Activering handelt klachten af conform de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over:

- het handelen of nalaten van een medewerker van Stichting Atletico Activering
- de kwaliteit van begeleiding of dienstverlening
- een beslissing van Stichting Atletico Activering waar een cliënt gevolgen van ondervindt.

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.

3. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- cliënten van Stichting Atletico Activering
- familieleden of naasten van cliënten

- wettelijke vertegenwoordigers (bijvoorbeeld mentor of bewindvoerder)
- medewerkers
- andere betrokkenen bij de dienstverlening.

Ook nabestaanden van cliënten kunnen een klacht indienen.

4. Indienen van een klacht

Bij de behandeling van een klacht wordt het volgende stappenplan gevolgd.

4.1 Stap 1 – Bespreken van de klacht

Wanneer iemand een klacht heeft, wordt in eerste instantie geprobeerd deze te bespreken met de betrokken medewerker of begeleider.

Veel klachten kunnen in een persoonlijk gesprek worden opgelost.

De klager kan zich hierbij laten ondersteunen of vertegenwoordigen door een derde.

Wanneer de klacht naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden vastgelegd voor interne kwaliteitsverbetering.

4.2 Stap 2 – Klachtenfunctionaris

Wanneer een gesprek niet tot een oplossing leidt, kan een klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris helpt bij:

- het formuleren van de klacht
- het begeleiden van het proces
- het zoeken naar een oplossing.

De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen partijen en probeert tot een oplossing te komen waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden.

De klachtenfunctionaris kan advies geven, maar doet geen bindende uitspraak.

5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Stichting Atletico Activering is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via:

Erisietsmisgegaan.nl

Website:

<https://erisietsmisgegaan.nl>

Via deze organisatie kunnen cliënten ondersteuning krijgen bij het indienen en behandelen van een klacht.

Registratienummer CIBG/EGi: 27349.2

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en ondersteunt cliënten bij het bespreken en oplossen van klachten over de zorgverlening.

Via de website van Stichting Atletico Activering is een knop **“Contact met klachtenfunctionaris”** beschikbaar waarmee cliënten rechtstreeks contact kunnen opnemen met de klachtenfunctionaris.

6. Geschillencommissie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost met behulp van de klachtenfunctionaris, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschillencommissie.

De geschillencommissie beoordeelt de klacht en kan een bindende uitspraak doen.

De procedure houdt in dat:

- de klacht schriftelijk wordt ingediend
 - beide partijen de mogelijkheid krijgen hun standpunt toe te lichten
 - aanvullende informatie kan worden opgevraagd
 - een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de klacht.
-

7. Na de uitspraak

Na een uitspraak van de geschillencommissie zal Stichting Atletico Activering, indien mogelijk, samen met de cliënt zoeken naar een passende oplossing.

Dit kan bijvoorbeeld betekenen:

- verbetering van begeleiding
- aanpassing van afspraken
- beëindiging van de begeleiding.

Wanneer beëindiging van de begeleiding noodzakelijk is, zal Stichting Atletico Activering ondersteuning bieden bij het vinden van een andere zorgverlener indien dit gewenst is.

8. Registratie en kwaliteitsverbetering

Klachten worden geregistreerd en geanalyseerd.

De informatie uit klachten wordt gebruikt om:

- de kwaliteit van zorg te verbeteren

- processen te evalueren
- herhaling van problemen te voorkomen.

Dit draagt bij aan continue kwaliteitsverbetering binnen Stichting Atletico Activering.

9. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht zorgvuldig om te gaan met vertrouwelijke informatie.

10. Wijzigingen in dit klachtenreglement

Stichting Atletico Activering kan dit klachtenreglement aanpassen wanneer wetgeving of organisatiebeleid daartoe aanleiding geeft.

De meest actuele versie van het klachtenreglement is altijd beschikbaar op de website van Stichting Atletico Activering.

11. Contactgegevens

Stichting Atletico Activering

E-mail:

info@atleticoactivering.nl

Website:

www.atleticoactivering.nl

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Erisietsmisgegaan.nl

Website:

<https://erisietsmisgegaan.nl>

Registratienummer CIBG/EGi:

27349.2