

Klachtenregeling

Stichting Atletico Activering

Versie 1.1 · Vastgesteld: juni 2026 · Eerstvolgende evaluatie: juni 2027 · Eigenaar: Bestuur

1. Inleiding en doel

Stichting Atletico Activering doet haar uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden en te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, vertegenwoordiger of betrokkene niet tevreden is over de zorg- en dienstverlening. Deze klachtenregeling beschrijft wat onder een klacht wordt verstaan, wie een klacht kan indienen, hoe een klacht kan worden ingediend en hoe deze wordt behandeld.

Stichting Atletico Activering behandelt klachten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de HKZ-norm 143:2021 (normeis 4.5).

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 de begeleiding of dienstverlening, de bejegening, de privacy of de informatieverstrekking;
- een beslissing van Stichting Atletico Activering waarvan een cliënt gevolgen 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, naasten of nabestaanden van cliënten;
- wettelijke vertegenwoordigers (zoals mentor, curator of bewindvoerder);
- andere betrokkenen bij de dienstverlening.

4. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- mondeling bij de betrokken begeleider of bij het bestuur;
- schriftelijk via het klachtenformulier (document 08.07), beschikbaar op locatie en via de website;
- per e-mail via info@atleticoactivering.nl.

5. Behandeling van de klacht — stappenplan

Stap 1 — Bespreken met de begeleider of het bestuur

In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht in een persoonlijk gesprek op te lossen met de betrokken begeleider of het bestuur. Veel klachten kunnen op deze manier worden weggenomen. De klager kan zich daarbij laten ondersteunen door een derde. Wordt de klacht naar tevredenheid opgelost, dan wordt dit vastgelegd ten behoeve van interne kwaliteitsverbetering.

Stap 2 — Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Leidt het gesprek niet tot een oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt de klager bij het formuleren van de klacht, begeleidt het proces en bemiddelt tussen partijen. De klachtenfunctionaris geeft advies, maar doet geen bindende uitspraak. De ondersteuning is kosteloos en vertrouwelijk.

Stap 3 — Geschilleninstantie

Wordt de klacht ook met hulp van de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij Stichting Atletico Activering is aangesloten. De geschilleninstantie beoordeelt de klacht en doet een bindende uitspraak. De klacht wordt schriftelijk ingediend, beide partijen kunnen hun standpunt toelichten en er kan aanvullende informatie worden opgevraagd.

6. Doorlooptijden (Wkkgz)

Ontvangstbevestiging	Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.
Afhandeling	In principe binnen 6 weken na ontvangst.
Verlenging	Eenmalig verlengbaar met maximaal 4 weken; de klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
Reactie	Schriftelijk, met een gemotiveerd oordeel over de klacht.

7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Stichting Atletico Activering beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris die onafhankelijk is van de directie en de begeleiders:

Klachtenfunctionaris	Yente Schouten
E-mail	y.schouten@outlook.com
Kosten	Kosteloos voor de cliënt
Rol	Onafhankelijk; ondersteunt en bemiddelt, doet geen bindende uitspraak

8. Geschilleninstantie

Voor geschillen die niet via de klachtenfunctionaris worden opgelost, is Stichting Atletico Activering aangesloten bij een erkende, onafhankelijke geschilleninstantie:

Geschilleninstantie	Erisietsmisgegaan.nl — Geschilleninstantie Zorg
Registratienummer	CIBG/EGi 27349.2
Website	www.erisietsmisgegaan.nl
Uitspraak	Bindend voor de zorgaanbieder

9. Na de uitspraak

Na een uitspraak van de geschilleninstantie zoekt Stichting Atletico Activering, indien mogelijk, samen met de cliënt naar een passende oplossing. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit verbetering van de begeleiding, aanpassing van afspraken of — indien noodzakelijk — beëindiging van de begeleiding. Bij beëindiging biedt de organisatie waar gewenst ondersteuning bij het vinden van een andere zorgaanbieder.

10. Registratie, analyse en kwaliteitsverbetering

Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd in het klachtenregister, met datum, aard, uitkomst en eventuele verbetermaatregel. De klachten worden per kwartaal besproken in de bestuurlijke review en jaarlijks geanalyseerd als onderdeel van de organisatiebeoordeling (HKZ 4.6). Verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterregister met een Actie-ID, eigenaar en deadline. Zo dragen klachten aantoonbaar bij aan continue kwaliteitsverbetering.

11. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en verwerkt conform de AVG en het privacyreglement (document 03.04).

12. Bekendmaking

Deze klachtenregeling is bekend bij cliënten en medewerkers. Cliënten worden bij de start van de begeleiding geïnformeerd via de informatiebrochure (08.11) en het intakegesprek. Medewerkers, ZZP'ers en stagiaires nemen kennis van de klachtenregeling tijdens het inwerken. De regeling is daarnaast beschikbaar via de website.

13. Wijzigingen

Stichting Atletico Activering kan deze klachtenregeling aanpassen wanneer wet- en regelgeving of het organisatiebeleid daartoe aanleiding geeft. De meest actuele versie is beschikbaar op de website en wordt op verzoek verstrekt. De regeling wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd in het kader van de organisatiebeoordeling (HKZ 4.6).

14. Contactgegevens

**Stichting Atletico
Activering**

info@atleticoactivering.nl · www.atleticoactivering.nl

Klachtenfunctionaris

Yente Schouten — y.schouten@outlook.com

Geschilleninstantie

Erisietsmisgegaan.nl — CIBG/EGi 27349.2 —
www.erisietsmisgegaan.nl