

ALGEMENE VOORWAARDEN

Stichting Atletico Activering

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

Artikel 1 - Definities

Cliënt	De natuurlijke persoon van 18 jaar of ouder die begeleiding of ondersteuning ontvangt van Stichting Atletico Activering.
Vertegenwoordiger	De persoon die bevoegd is de cliënt te vertegenwoordigen, zoals een curator, mentor, bewindvoerder of schriftelijk gemachtigde.
Zorgaanbieder	Stichting Atletico Activering, statutair gevestigd te Amsterdam, met hoofdlocatie aan de Industrieweg 45C, 1521 NE Wormerveer.
Zorgovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder waarin de afspraken over de begeleiding zijn vastgelegd.
Begeleidingsplan	Het zorg- en activiteitenplan waarin de doelen, afspraken en ondersteuning van de cliënt zijn vastgelegd.
Indicatie	Een Wmo-beschikking van de gemeente, een Wlz-indicatiebesluit, een persoonsgebonden budget (pgb) of een andere grondslag waaruit het recht op ondersteuning blijkt.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen de zorgaanbieder en haar cliënten, en op alle diensten die daaruit voortvloeien. De dienstverlening bestaat uit herstelgerichte dagbesteding en activering, groepsbegeleiding, individuele begeleiding en ambulante begeleiding, en waar afgesproken het vervoer van en naar de locatie.

De begeleiding vindt plaats op de hoofdlocatie, in de thuissituatie of leefomgeving van de cliënt, of op een andere vooraf afgesproken plek. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als zij schriftelijk tussen cliënt en zorgaanbieder zijn overeengekomen. Bij strijdigheid tussen de zorgovereenkomst en deze voorwaarden gaat de zorgovereenkomst voor.

Artikel 3 – Informatievoorziening

Vóór de start van de begeleiding ontvangt de cliënt duidelijke, op de cliënt afgestemde informatie over de aard en inhoud van de begeleiding, de werkwijze, de doelgroep en uitsluitingscriteria, de rechten en plichten, de huisregels, de klachtenregeling, de cliëntvertrouwenspersoon, het privacybeleid, de kosten (indien van toepassing) en de bereikbaarheid. Deze informatie wordt mondeling toegelicht in het intakegesprek, schriftelijk meegegeven en is beschikbaar via www.atleticoactivering.nl.

Artikel 4 – Intake en totstandkoming van de overeenkomst

Vóór de start vindt een intakegesprek plaats. Daarin worden de hulpvraag en doelen, de mogelijkheden en grenzen van de ondersteuning, de toetsing aan de doelgroep en uitsluitingscriteria, de indicatie of financiering en een eerste risico-inschatting besproken. De zorgaanbieder beslist gemotiveerd over de start. De zorgovereenkomst komt tot stand zodra deze door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de zorgaanbieder is ondertekend.

Artikel 5 – Begeleidingsplan en evaluatie

Binnen zes weken na de start stelt de zorgaanbieder samen met de cliënt een begeleidingsplan op met ten minste de doelen, de afspraken over de ondersteuning, de frequentie en de evaluatiemomenten. De cliënt geeft schriftelijk toestemming voor het plan en voor de verwerking en uitwisseling van gegevens. De voortgang wordt zes weken na de start en daarna minimaal elke zes maanden met de cliënt geëvalueerd; doelen en afspraken worden zo nodig bijgesteld.

Artikel 6 – Kwaliteit van zorg

De zorgaanbieder verleent begeleiding volgens de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wkkgz, de Wmo 2015, de Wlz en de AVG, en volgens de professionele standaarden. De organisatie werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem dat door DEKRA is gecertificeerd volgens het HKZ-certificatieschema Kleine Organisaties. Iedere begeleider beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag. De cliënt kan worden gevraagd mee te werken aan tevredenheidsonderzoek of evaluaties; meedoen is vrijwillig.

Artikel 7 – Verplichtingen van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder verleent begeleiding met de zorg van een goed zorgaanbieder. Zij zet begeleiders in die beschikken over de deskundigheid en de Verklaring Omtrent het Gedrag die voor de begeleiding nodig zijn, zorgt voor een veilige en toegankelijke locatie en veilig materiaal, houdt het cliëntdossier zorgvuldig bij, informeert de cliënt tijdig over wijzigingen die voor hem of haar van belang zijn en neemt de wettelijke termijnen en afspraken in acht.

Artikel 8 – Rechten van de cliënt

De cliënt heeft recht op respectvolle en professionele begeleiding; een veilige, ondersteunende en inclusieve omgeving; duidelijke informatie; inspraak bij het begeleidingsplan; vertrouwelijke verwerking van persoonsgegevens en inzage in en correctie van het eigen dossier; ondersteuning door de cliëntvertrouwenspersoon; en het indienen van een klacht zonder nadelige gevolgen voor de begeleiding. De zorgaanbieder past geen onvrijwillige zorg toe.

Artikel 9 – Vertegenwoordiging en wilsbekwaamheid

Is de cliënt niet in staat tot een redelijke waardering van zijn of haar belangen, dan treedt de wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt op. De zorgaanbieder betreft de cliënt zoveel als mogelijk zelf bij beslissingen en legt de vertegenwoordiging vast in het dossier.

Artikel 10 – Verplichtingen van de cliënt

De cliënt verstrekt juiste en volledige informatie die van belang is voor de begeleiding en de veiligheid, meldt wijzigingen tijdig, komt afspraken na, gaat respectvol om met medewerkers, andere cliënten en bezoekers en leeft de huisregels en veiligheidsafspraken na. Bij ambulante begeleiding zorgt de cliënt voor een veilige werkomgeving voor de medewerker. De zorgaanbieder verstrekt, beheert en dient geen medicatie toe en verleent geen persoonlijke verzorging of verpleging; deze blijven de verantwoordelijkheid van de cliënt, diens vertegenwoordiger of woonzorgaanbieder.

Artikel 11 – Continuïteit van de begeleiding

Bij ziekte of afwezigheid van een begeleider zorgt de zorgaanbieder voor vervanging door een andere, bevoegde begeleider. Kan een activiteit onverhoopt niet doorgaan, dan informeert de zorgaanbieder de cliënt zo vroeg mogelijk en biedt zij waar mogelijk een alternatief.

Artikel 12 – Vervoer

Waar afgesproken verzorgt de zorgaanbieder het vervoer van en naar de locatie of activiteit, zo nodig met de rolstoelbus. Tijdens het vervoer gelden de huisregels en de aanwijzingen van de bestuurder. De zorgaanbieder draagt zorg voor een verzekerd, onderhouden en veilig voertuig.

Artikel 13 – Veiligheid, incidenten en calamiteiten

De zorgaanbieder zorgt voor een veilige omgeving en beschikt over vastgelegde procedures voor incidentmeldingen, calamiteiten, bedrijfshulpverlening en veiligheidsmaatregelen. Incidenten worden geregistreerd, waar passend met de cliënt besproken en geëvalueerd, zodat herhaling wordt voorkomen. Calamiteiten en geweldsincidenten worden onverwijld, uiterlijk binnen 3 werkdagen, gemeld: bij Wlz-zorg aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, bij Wmo-ondersteuning aan de toezichthouder van de gemeente die de beschikking heeft afgegeven. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 14 – Dossiervoering en privacy

Voor iedere cliënt wordt een dossier bijgehouden in het beveiligde elektronisch cliëntdossier. De cliënt mag het dossier inzien, gegevens laten corrigeren of aanvullen en een kopie ontvangen. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de AVG, de Privacyverklaring en het Privacyreglement en bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn.

Artikel 15 – Samenwerking met andere zorgverleners

Ontvangt de cliënt ook ondersteuning van andere zorgverleners, dan kan de zorgaanbieder met hen samenwerken. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met toestemming van de cliënt, wanneer dit noodzakelijk is voor goede en veilige ondersteuning, of wanneer dit wettelijk verplicht is.

Artikel 16 – Vergoeding en betaling

De begeleiding wordt in beginsel betaald door de gemeente (Wmo), het zorgkantoor (Wlz), uit een pgb of via een hoofdaannemer, op basis van een geldige indicatie. De cliënt meldt het tijdig wanneer de indicatie afloopt of wijzigt. Wordt de dienstverlening niet of niet volledig vergoed, dan wordt de cliënt hierover vooraf schriftelijk geïnformeerd en kan een factuur worden verstuurd. Facturen worden binnen 30 dagen na factuurdatum voldaan. Een eventuele eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK en valt buiten deze overeenkomst.

Artikel 17 – Afwezigheid en afzeggen

Is de cliënt verhinderd, dan meldt hij of zij dit zo spoedig mogelijk. Voor dagbesteding geldt: afmelden vóór 09.00 uur op de dag van deelname. Een afspraak voor individuele of ambulante begeleiding wordt uiterlijk 24 uur van tevoren afgezegd. Een te laat afgezegde of gemiste afspraak wordt geregistreerd en bij herhaling besproken. Niet-geleverde begeleiding wordt nooit bij de gemeente of het zorgkantoor gedeclareerd. Bij afwezigheid zonder bericht neemt de zorgaanbieder contact op met de cliënt of diens vertegenwoordiger om de veiligheid te borgen.

Artikel 18 – Opzegging en beëindiging

Opzegging door de cliënt. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan de zorgovereenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand. In overleg kan de begeleiding eerder eindigen, bijvoorbeeld bij een overstap naar een andere zorgaanbieder.

Opzegging door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder kan de zorgovereenkomst alleen schriftelijk en gemotiveerd opzeggen, met een opzegtermijn van één maand, wanneer: de indicatie afloopt of wordt ingetrokken; de zorgvraag niet langer past binnen het aanbod of een uitsluitingscriterium van toepassing is geworden; afspraken ondanks gesprekken structureel niet worden nagekomen; of de vertrouwensrelatie ernstig is verstoord. De zorgaanbieder zorgt voor een zorgvuldige overdracht en zet, waar de continuïteit van zorg dat vraagt, de begeleiding in overleg met de cliënt en de financier voort totdat passende vervolgzorg beschikbaar is.

Directe beëindiging. Alleen wanneer de veiligheid van de cliënt, medecliënten of medewerkers ernstig in gevaar is en een tijdelijke schorsing (artikel 16) onvoldoende is, kan de zorgaanbieder de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Ook dan wordt het besluit schriftelijk gemotiveerd en werkt de zorgaanbieder mee aan een overdracht. De overeenkomst eindigt van rechtswege bij overlijden van de cliënt.

Artikel 19 – Tijdelijke schorsing

Wanneer de veiligheid niet op een andere manier kan worden geborgd, kan het bestuur de deelname tijdelijk schorsen voor maximaal twee weken. De schorsing is geen straf maar een veiligheidsmaatregel. Zij wordt mondeling en schriftelijk met redenen aan de cliënt en diens vertegenwoordiger meegedeeld en binnen 5 werkdagen in een gesprek geëvalueerd, waarna wordt besloten over terugkeer, aangepaste afspraken of beëindiging.

Artikel 20 – Klachten en geschillen

Een cliënt die niet tevreden is, bespreekt dit bij voorkeur eerst met de begeleider of het bestuur, eventueel met hulp van de cliëntvertrouwenspersoon. Daarna kan een klacht worden ingediend volgens de Klachtenregeling. De cliënt ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 6 weken een schriftelijk, gemotiveerd oordeel; deze termijn kan eenmaal met maximaal 4 weken worden verlengd.

Cliëntvertrouwenspersoon	Yente Schouten – 06-54673744 (onafhankelijk en vertrouwelijk)
---------------------------------	---

Klachtenregeling, klachtenfunctionaris en geschillencommissie	Erisietsmisgegaan.nl – CIBG/EGi 27349.2 – 035 203 15 85 – info@erisietsmisgegaan.nl – www.erisietsmisgegaan.nl. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.
---	---

Artikel 21 – Geheimhouding en beeldmateriaal

De zorgaanbieder en iedereen die voor haar werkt, zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat hen over de cliënt bekend wordt. Foto's en video's van de cliënt worden alleen gemaakt en gebruikt met diens schriftelijke toestemming. De cliënt maakt geen opnamen van medecliënten of medewerkers zonder hun toestemming.

Artikel 22 – Giften en financiële zaken

Medewerkers nemen geen geld, geschenken van meer dan symbolische waarde of erfenissen aan van cliënten of hun naasten en beheren geen geld of bankzaken van cliënten, tenzij dit uitdrukkelijk in het begeleidingsplan is afgesproken en controleerbaar wordt vastgelegd.

Artikel 23 – Aansprakelijkheid

De zorgaanbieder is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreeks gevolg is van een aan haar toe te rekenen tekortkoming. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt, of voor verlies van of schade aan persoonlijke eigendommen, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming. De cliënt is aansprakelijk voor schade die hij of zij opzettelijk of door grove nalatigheid toebrengt.

Artikel 24 – Overmacht

De zorgaanbieder is niet gehouden afspraken na te komen wanneer zij daartoe verhinderd is door overmacht, zoals brand, extreme weersomstandigheden, een pandemie, een storing in nutsvoorzieningen of andere omstandigheden buiten haar invloed. De zorgaanbieder informeert de cliënt zo snel mogelijk en biedt waar mogelijk een passend alternatief, conform haar continuïteitsbeleid.

Artikel 25 – Aanvullende documenten

Naast deze voorwaarden gelden de Privacyverklaring, het Privacyreglement, de Cookieverklaring, de Klachtenregeling, het Klachtenformulier, de Onafhankelijke klachtenroute, het document Doelgroep, indicaties en uitsluitingscriteria, de Meldcode, de Rechten en plichten deelnemers, de Huisregels en het beleid Inspraak en deelnemerstevredenheid. Deze zijn op verzoek verkrijgbaar en staan op www.atleticoactivering.nl.

Artikel 26 – Wijziging en toepasselijk recht

De zorgaanbieder kan deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste één maand vóór inwerkingtreding aan lopende cliënten bekendgemaakt. De actuele versie staat op de website en wordt op verzoek verstrekt. Op de zorgovereenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

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

Versiebeheer

Versie	Datum	Wijziging
2.0	September 2026	Volledige herziening: opzegtermijn één maand, vervoer, schorsing, calamiteitenroute Wmo/Wlz, cliëntvertrouwenspersoon, hoofdlocatie Wormerveer.