

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Cliënt

De natuurlijke persoon die ondersteuning ontvangt van Stichting Atletico Activering.

Vertegenwoordiger

De persoon die bevoegd is om de cliënt te vertegenwoordigen, zoals een curator, mentor of schriftelijk gemachtigde.

Zorgaanbieder

Stichting Atletico Activering, aanbieder van dagbesteding, groepsbegeleiding en ambulante begeleiding.

Overeenkomst

De overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder waarin afspraken over begeleiding en ondersteuning zijn vastgelegd.

Indicatie

Een beschikking van een bevoegde instantie (bijvoorbeeld gemeente of zorgkantoor) waarin staat dat een cliënt recht heeft op ondersteuning.

Begeleidingsplan

Het document waarin doelen, afspraken en ondersteuning van de cliënt worden vastgelegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Stichting Atletico Activering en cliënten.

De dienstverlening kan onder andere bestaan uit:

- dagbesteding
- groepsbegeleiding
- ambulante begeleiding
- activerende begeleiding
- participatieactiviteiten

De begeleiding kan plaatsvinden:

- op locatie van Stichting Atletico Activering
- in de thuissituatie van de cliënt
- in de leefomgeving van de cliënt
- op andere afgesproken locaties

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Informatievoorziening

Stichting Atletico Activering verstrekt cliënten vooraf duidelijke informatie over:

- de aard en inhoud van de begeleiding
- de werkwijze van de organisatie
- de rechten en plichten van cliënten
- de klachtenregeling
- het privacybeleid
- de bereikbaarheid van de organisatie

Deze informatie wordt beschikbaar gesteld via de website, intakegesprekken en schriftelijke documentatie.

Artikel 4 – Intake en totstandkoming van de overeenkomst

Voorafgaand aan de start van de begeleiding vindt een intakegesprek plaats.

Tijdens de intake worden onder andere besproken:

- de hulpvraag van de cliënt
- de doelen van de begeleiding
- de mogelijkheden van ondersteuning
- eventuele risico's of aandachtspunten

De overeenkomst komt tot stand zodra deze door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de zorgaanbieder is ondertekend.

Artikel 5 – Begeleidingsplan en evaluatie

Voor iedere cliënt wordt een begeleidingsplan opgesteld.

Het begeleidingsplan bevat onder andere:

- doelen van de begeleiding
- afspraken over ondersteuning
- frequentie van begeleiding
- evaluatiemomenten

De voortgang van de begeleiding wordt periodiek geëvalueerd met de cliënt. Indien nodig worden doelen en afspraken aangepast.

Artikel 6 – Kwaliteit van zorg

Stichting Atletico Activering verleent begeleiding volgens geldende wet- en regelgeving en professionele standaarden.

De organisatie streeft naar continue verbetering van de kwaliteit van zorg en werkt volgens een kwaliteitssysteem waarin de dienstverlening regelmatig wordt geëvalueerd en verbeterd.

Clënten kunnen worden gevraagd mee te werken aan cliënttevredenheidsonderzoeken of evaluaties ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 7 – Rechten van de cliënt

cliënt heeft recht op:

- respectvolle en professionele begeleiding
- een veilige en ondersteunende omgeving
- duidelijke informatie over de begeleiding
- inspraak bij het begeleidingsplan
- vertrouwelijke behandeling van persoonsgegevens

Stichting Atletico Activering streeft naar een **veilige, respectvolle en inclusieve omgeving** voor cliënten, medewerkers en bezoekers.

Artikel 8 – Verplichtingen van de cliënt

cliënt is verplicht om:

- juiste en volledige informatie te verstrekken die van belang is voor de begeleiding
- afspraken na te komen
- respectvol om te gaan met medewerkers en andere cliënten
- veiligheidsregels te volgen

Bij ambulante begeleiding dient de cliënt zorg te dragen voor een veilige werkomgeving voor medewerkers.

Artikel 9 – Veiligheid en incidenten

Stichting Atletico Activering zorgt voor een veilige omgeving voor cliënten, medewerkers en bezoekers.

De organisatie beschikt over procedures voor:

- incidentmeldingen
- calamiteiten
- veiligheidsmaatregelen

Wanneer een incident plaatsvindt wordt dit geregistreerd en, indien nodig, besproken met de cliënt.

Incidenten worden geëvalueerd zodat passende maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen.

Artikel 10 – Dossiervoering

Voor iedere cliënt wordt een dossier bijgehouden waarin relevante gegevens worden vastgelegd.

Cliënten hebben het recht:

- hun dossier in te zien
- gegevens te laten corrigeren
- een kopie van hun gegevens te ontvangen

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de geldende privacywetgeving.

Artikel 11 – Samenwerking met andere zorgverleners

Wanneer cliënten ondersteuning ontvangen van meerdere zorgverleners kan Stichting Atletico Activering samenwerken met andere betrokken organisaties.

Informatie wordt alleen gedeeld wanneer:

- de cliënt daarvoor toestemming geeft •
dit noodzakelijk is voor goede ondersteuning
- dit wettelijk verplicht is.

Artikel 12 – Betaling

Wanneer de dienstverlening niet volledig wordt vergoed door een gemeente, zorgkantoor of andere instantie kan de cliënt een factuur ontvangen.

Facturen dienen binnen **30 dagen na factuurdatum** te worden betaald.

Bij niet tijdige betaling kan een betalingsherinnering worden verstuurd.

Artikel 13 – Afwezigheid

Wanneer een cliënt verhinderd is bij een activiteit of afspraak dient dit zo spoedig mogelijk te worden gemeld.

Bij ambulante begeleiding kan een afspraak als geleverd worden beschouwd wanneer deze niet tijdig wordt afgezegd.

Artikel 14 – Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst kan worden beëindigd wanneer:

- de indicatie afloopt
- de cliënt zelf stopt
- de zorgvraag niet meer passend is
- afspraken structureel niet worden nagekomen
- de veiligheid van anderen in gevaar komt

Indien mogelijk zal Stichting Atletico Activering meewerken aan een passende overdracht naar een andere zorgaanbieder.

Artikel 15 – Klachten en geschillen

Indien een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening kan een klacht worden ingediend.

Klachten worden behandeld volgens het klachtenreglement van Stichting Atletico Activering.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschilleninstantie conform de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

Artikel 16 – Overmacht

Stichting Atletico Activering is niet aansprakelijk voor het niet kunnen uitvoeren van afspraken als gevolg van omstandigheden buiten haar invloed, zoals:

- brand
 - extreme weersomstandigheden
 - pandemieën
 - andere overmachtssituaties.
-

Artikel 17 – Aanvullende regelingen

Naast deze algemene voorwaarden beschikt Stichting Atletico Activering over aanvullende documenten, waaronder:

- privacyreglement
- klachtenreglement
- klachtenformulier
- Doelgroep en uitsluitingscriteria

Deze documenten zijn beschikbaar via de website of op verzoek.

Artikel 18 – Wijziging van de voorwaarden

Stichting Atletico Activering behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen.

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