

Algemene Voorwaarden

Stichting Atletico Activering

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

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Cliënt — de natuurlijke persoon 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, aanbieder van herstelgerichte dagbesteding, groepsbegeleiding en individuele (ambulante) begeleiding.

Zorgovereenkomst — de overeenkomst tussen cliënt en zorgaanbieder waarin de afspraken over begeleiding en ondersteuning zijn vastgelegd (document 08.04).

Begeleidingsplan (zorg- en activiteitenplan) — het document waarin de doelen, afspraken en ondersteuning van de cliënt worden vastgelegd (document 08.05).

Indicatie — een beschikking van een bevoegde instantie (de gemeente in het kader van de Wmo of het zorgkantoor in het kader van de Wlz) waarin staat dat de cliënt recht heeft op ondersteuning.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

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

De dienstverlening valt binnen het gecertificeerde toepassingsgebied en bestaat uit:

- herstelgerichte dagbesteding en activering;
- groepsbegeleiding;
- individuele (ambulante) begeleiding.

De begeleiding kan plaatsvinden op een locatie van Stichting Atletico Activering, in de thuissituatie of leefomgeving van de cliënt, of op andere vooraf afgesproken locaties.

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

Artikel 3 – Informatievoorziening

Stichting Atletico Activering verstrekt de cliënt voorafgaand aan de start van de begeleiding duidelijke en op de doelgroep afgestemde informatie over:

- de aard en inhoud van de begeleiding en de werkwijze van de organisatie;
- de doelgroep en de uitsluitingscriteria (document 01.06);
- de rechten en plichten van de cliënt;
- de klachtenregeling en het privacybeleid;
- de bereikbaarheid van de organisatie.

Deze informatie is opgenomen in de informatiebrochure (document 08.11), wordt mondeling toegelicht tijdens het intakegesprek en is beschikbaar via de website.

Artikel 4 – Intake en totstandkoming van de overeenkomst

Voorafgaand aan de start van de begeleiding vindt een intakegesprek plaats (intakeformulier 08.02). Tijdens de intake worden onder andere besproken:

- de hulpvraag en de doelen van de cliënt;
- de mogelijkheden en grenzen van de ondersteuning;
- de toetsing aan de doelgroep- en uitsluitingscriteria;
- een eerste inschatting van risico's en aandachtspunten (individuele risicoanalyse).

De zorgovereenkomst 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 in samenspraak een begeleidingsplan (zorg- en activiteitenplan, 08.05) opgesteld. Het plan bevat ten minste de doelen van de begeleiding, de afspraken over de ondersteuning, de frequentie van de begeleiding en de evaluatiemomenten.

De cliënt geeft schriftelijk toestemming voor het plan en de verwerking van gegevens (toestemmingsverklaring 08.03). De voortgang wordt periodiek met de cliënt geëvalueerd en de doelen en afspraken worden zo nodig bijgesteld.

Artikel 6 – Kwaliteit van zorg

Stichting Atletico Activering verleent begeleiding conform de geldende wet- en regelgeving (waaronder de Wkkgz en de Wmo) en de professionele standaarden. De organisatie werkt volgens een kwaliteitsmanagementsysteem conform HKZ 143:2021 en streeft naar continue verbetering. De cliënt kan worden gevraagd mee te werken aan cliëntervaringsonderzoek of evaluaties ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 7 – Rechten van de cliënt

De cliënt heeft recht op:

- respectvolle en professionele begeleiding;
- een veilige, ondersteunende en inclusieve omgeving;
- duidelijke en begrijpelijke informatie over de begeleiding;
- inspraak bij het begeleidingsplan;
- vertrouwelijke verwerking van persoonsgegevens, en inzage in en correctie van het eigen dossier.

Artikel 8 – Verplichtingen van de cliënt

De cliënt is gehouden om:

- juiste en volledige informatie te verstrekken die van belang is voor de begeleiding;
- gemaakte afspraken na te komen;
- respectvol om te gaan met medewerkers, andere cliënten en bezoekers;
- de geldende huisregels en veiligheidsafspraken (document 04.08) na te leven.

Bij ambulante begeleiding draagt de cliënt zorg voor een veilige werkomgeving voor de medewerker.

Artikel 9 – Veiligheid en incidenten

Stichting Atletico Activering zorgt voor een veilige omgeving en beschikt over vastgelegde procedures voor incidentmeldingen (MIC-procedure 03.01), calamiteiten (calamiteitenprocedure 03.02) en veiligheidsmaatregelen. Incidenten worden geregistreerd, waar passend met de cliënt besproken en geëvalueerd, zodat maatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen.

Artikel 10 – Dossiervoering en privacy

Voor iedere cliënt wordt een dossier bijgehouden in het beveiligde elektronisch cliëntdossier (Mextra). De cliënt heeft het recht het dossier in te zien, gegevens te laten corrigeren of aanvullen en een kopie van de gegevens te ontvangen. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de AVG en de privacyverklaring (08.12). De gegevens worden bewaard conform de wettelijke bewaartermijn.

Artikel 11 – Samenwerking met andere zorgverleners

Wanneer de cliënt ondersteuning ontvangt van meerdere zorgverleners, kan Stichting Atletico Activering samenwerken met andere betrokken organisaties. Informatie wordt uitsluitend gedeeld wanneer de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven, dit noodzakelijk is voor goede en veilige ondersteuning, of dit wettelijk verplicht is.

Artikel 12 – Vergoeding en betaling

De begeleiding wordt in beginsel vergoed door de gemeente (Wmo) of het zorgkantoor (Wlz) op basis van een geldige indicatie. Wanneer de dienstverlening niet of niet volledig wordt vergoed, wordt de cliënt hierover vooraf geïnformeerd en kan een factuur worden verstuurd. Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan; bij niet-tijdige betaling kan een betalingsherinnering volgen. Een eventuele eigen bijdrage in het kader van de Wmo wordt geïnd door het CAK en valt buiten deze overeenkomst.

Artikel 13 – Afwezigheid en afzeggen

Wanneer de cliënt verhinderd is voor een activiteit of afspraak, meldt hij of zij dit zo spoedig mogelijk en bij voorkeur uiterlijk 24 uur van tevoren. Bij ambulante begeleiding kan een niet tijdig — dat wil zeggen minder dan 24 uur van tevoren — afgezegde afspraak als geleverd worden beschouwd.

Artikel 14 – Beëindiging van de overeenkomst

De zorgovereenkomst kan worden beëindigd wanneer:

- de indicatie afloopt of wordt ingetrokken;
- de cliënt of diens vertegenwoordiger de begeleiding beëindigt;
- de zorgvraag niet langer passend is binnen het aanbod;
- afspraken structureel niet worden nagekomen;
- de veiligheid van de cliënt, medewerkers of anderen in gevaar komt.

Beëindiging wordt schriftelijk vastgelegd. Stichting Atletico Activering werkt waar mogelijk mee aan een passende, zorgvuldige overdracht naar een andere zorgaanbieder.

Artikel 15 – Klachten en geschillen

Een cliënt die niet tevreden is, bespreekt dit bij voorkeur eerst met de betrokken begeleider of met het bestuur. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen via het klachtenformulier (08.07), conform de klachtenregeling (03.07). De klacht wordt behandeld conform de Wkkgz-termijnen: ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen en afhandeling binnen 6 weken.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris	Yente Schouten — y.schouten@outlook.com (kosteloos en vertrouwelijk)
Geschilleninstantie	Erisietsmisgegaan.nl — registratienummer CIBG/EGi 27349.2 — www.erisietsmisgegaan.nl

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

Stichting Atletico Activering 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 in het betreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt. De cliënt is aansprakelijk voor schade die hij of zij opzettelijk of door grove nalatigheid toebrengt.

Artikel 17 – Overmacht

Stichting Atletico Activering is niet gehouden tot het nakomen van afspraken indien zij daartoe verhinderd is door overmacht, zoals brand, extreme weersomstandigheden, een pandemie of andere omstandigheden buiten haar invloed. Waar mogelijk wordt naar een passend alternatief gezocht.

Artikel 18 – Aanvullende documenten

Naast deze algemene voorwaarden gelden de volgende aanvullende documenten, die op verzoek en via de website beschikbaar zijn:

- privacyverklaring (08.12) en privacyreglement (03.04);
- klachtenregeling (03.07) en klachtenformulier (08.07);
- huisregels en veiligheidsafspraken (04.08);
- informatiebrochure (08.11);
- doelgroep, indicaties en uitsluitingscriteria (01.06).

Artikel 19 – Wijziging van de voorwaarden

Stichting Atletico Activering kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar op de website en wordt op verzoek verstrekt. Deze voorwaarden worden minimaal jaarlijks geëvalueerd in het kader van de organisatiebeoordeling (HKZ 4.6).

Vaststelling

Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld door het bestuur van Stichting Atletico Activering.