

ALGEMENE VOORWAARDEN FYISOTHERAPIE

Veel Beter Franchise B.V. is een multidisciplinaire franchiseorganisatie, waarvan de volgende praktijken onderdeel uitmaken:

- Van Druten Fysiotherapie
- Rik Tacken Fysiotherapie
- Tim van Kippersluis Fysiotherapie
- Jhonfy Fernandez Fysiotherapie
- Almer Bosma Fysiotherapie
- Niels Bosse Fysiotherapie
- Fysiotherapie Rosita
- George Akpo Fysiotherapie
- Jonne Buis Fysiotherapie
- Fysiotherapie Laura Burgess
- Fysiotherapie van Nimwegen
- Sjoerd Bakker H.O.D.N. Veel Beter
- DK Fysiotherapie
- Josette Van Toor Voeding
- Gregory Sedoc Performance
- Roald Otten Fysiotherapie

Veel Beter Franchise B.V. is gevestigd aan de Elektronweg 4 (1362 JP) te Almere. Ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 63463499

Wanneer wij over Veel Beter Franchise B.V. (hierna Veel Beter) spreken hebben wij het over alle eerder genoemde praktijken welke onderdeel zijn van Veel Beter. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle zelfstandige praktijken welke gevestigd zijn in het pand van Veel Beter Franchise B.V. aan de Elektronweg 4 te Almere

ARTIKEL 1. TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen Veel Beter en patiënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten en dienstverlening aan de patiënt.

De gedrags- en beroepsregels van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) maken deel uit van de overeenkomst. De patiënt is ervan op de hoogte dat de behandelaar de door het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De patiënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien

Alle patiënten kunnen deze algemene voorwaarden op de website, en in de praktijkmap van Veel Beter raadplegen.

Veel Beter is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

ARTIKEL 2. TOTSTANDKOMING BEHANDELOVEREENKOMST

De behandelaar zal met de patiënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van de gezondheidszorg, een daarop gerichte behandelovereenkomst aangaan.

De behandelovereenkomst wordt aangegaan door dat de patiënt toestemt om over te gaan naar het intake / onderzoek en het opstellen van het behandelprogramma.

Kan de behandelaar deze in lid 1 bedoelde behandelovereenkomst niet aangaan, dan zal hij de patiënt de reden uiteenzetten en de patiënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.

ARTIKEL 3. PRIVACY

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is jouw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens. Jouw behandelaar houdt een registratie bij van jouw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens (AVG) van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in ons privacy reglement vastgelegd en kunt je vinden op onze website en in onze praktijk.

ARTIKEL 4. ARCHIVERING

Tijdens de uitvoering van de behandelingen en/of dienstverlening gevormde dossier zal gedurende tenminste 15 jaar na beëindiging van haar behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaart worden.

De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.

Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn, is Veel Beter gerechtigd om het dossier te vernietigen.

Op verzoek van de patiënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.

Als patiënt heb je recht op inzage en afschrift van de gegevens binnen redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad.

ARTIKEL 5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Het is patiënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens Veel Beter geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

ARTIKEL 6. KWALITEIT

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle Behandelaars

binnen onze praktijk zijn geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en in het BIG.-register.

ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING

De fysiotherapeut heeft de plicht tot zwijgen t.a.v. elke geheim, waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat hij/zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren.

ARTIKEL 8. AANSPRAKELIJKHEID

Maak gebruik van de lockers van Veel Beter en laat geen eigendommen en of andere waardevolle spullen achter in de wachtruimte, kleedruimte of gym.

De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw.

Veel Beter is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.

Veel Beter is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de patiënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van patiënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan.

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart Veel Beter tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Veel Beter ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

Veel Beter is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

Overigens is iedere aansprakelijkheid van Veel Beter voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar van Veel Beter dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van Veel Beter strekken ook ten gunste van werknemers van Veel Beter.

Alle aanspraken van patiënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart Veel Beter tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Veel Beter ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

ARTIKEL 9. DE BEHANDELING

Onze praktijk is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist.

De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen.

Neem bij aanmelding of bij je eerste afspraak in onze praktijk altijd een geldig ID-bewijs mee en toon deze aan de fysiotherapeut.

Wij verzoeken je een handdoek mee te nemen naar de behandeling voor op de behandelbank, dit i.v.m. de hygiëne.

Bij het trainen in de gym is het gebruik van een handdoek verplicht. Er mag enkel getraind worden op sportschoenen die je niet buiten gebruikt. Tevens vragen wij jou de apparatuur na gebruik schoon te maken.

Lees je verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door jouw zorgverzekeraar.

Om het optimale effect uit de behandeling te kunnen halen, is het noodzakelijk dat de patiënt medewerking verleent en de behandelaar voorziet van alle informatie aangaande de (medische) achtergrond van de klachten.

Tijdens de behandeling is er ruimte voor al je vragen, opmerkingen en veranderingen over je klachten. Informeer ons over eventuele ongemakken die je thuis, op het werk of tijdens sporten ondervindt. Deze informatie geeft ons inzicht in jouw aandoening / problemen. Zo kunnen wij je beter van dienst zijn.

Tracht de adviezen, ter ondersteuning van de gestelde behandeldoelen serieus te nemen en op te volgen.

Wanneer je onze praktijk bezoekt kunt je direct plaats nemen in onze wachtkamer, je wordt daar door de therapeut opgehaald. Je hoeft je niet vooraf te melden.

Graag begrip als je even moet wachten, soms vraagt een behandeling meer tijd dan gepland, we proberen wachttijden uiteraard te vermijden.

Indien de patiënt dat wenst, kan beëindiging van de behandeling te allen tijde geschieden. De behandelaar zal dan als het mogelijk is, advies geven en/of verwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.

Onze praktijk behandelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van onze beroepsorganisatie, te noemen het KNGF.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen door de patiënt dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling door hem/haar te worden afgezegd. Bij geen gehoor of buiten openingstijden

kunt je ons antwoordapparaat inspreken of een mail of WhatsApp sturen. Bij het niet tijdig afzeggen behoudt Veel Beter zich het recht om 100% van het bijbehorende tarief van de niet nagekomen afspraak bij de patiënt in rekening te brengen.

Let op: Wanneer je voor het eerst komt, wanneer de laatste behandeling langer dan drie maanden geleden is of wanneer je met een nieuwe klacht komt, zijn wij verplicht om voorafgaand aan de behandeling een screening en intake / onderzoek na screening uit te voeren (bij afwezigheid van verwijsbrief) en te declareren bij jouw zorgverzekeraar. Indien je een verwijzing van je arts hebt dan wordt er vooraf aan de behandeling een intake / onderzoek na verwijzing uitgevoerd en gedeclareerd naast de behandeling. Dit betekent dat jouw zorgverzekeraar 2 behandelingen rekent voor je eerste bezoek.

In geval van calamiteiten dient je de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instanties (politie, brandweer etc.) op te volgen.

ARTIKEL 10. BETALINGSVOORWAARDEN.

De patiënt dient aan te geven waar hij/zij verzekerd is, bij welke verzekeraar en welk BSN nummer hij/zij heeft. De declaratie gaat, indien de patiënt aanvullend verzekerd is voor fysiotherapie rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de patiënt geen of niet voldoende aanvullende verzekering heeft en dus meer behandelingen heeft gehad dan door de verzekeraar wordt vergoed, krijgt de patiënt alsnog een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. Bij voorkeur doen wij dit per e-mail.

De patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor de dekking van de geleverde therapie. De kosten van de behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers.

Veel Beter berekent de bij haar patiënten in rekening te brengen tarieven voor behandeling, aan de hand van de met de zorgverzekering gemaakte contractuele afspraken omtrent het honorarium.

Indien de patiënt geen basis- of aanvullende verzekering heeft dan ontvangt deze van ons een factuur, de tarieven die worden gehanteerd staan beschreven op onze tarievenlijst. Deze kunt je vinden op onze website en in de wachtkamers.

Betaling voor de verleende diensten geschiedt binnen eenentwintig dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het Veel Beter vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtigde kosten, komen ten laste van de patiënt.

Veel Beter houdt zich het recht voor om zijn jaarlijks de tarieven te wijzigen.

ARTIKEL 11. KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING.

In het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft onze beroepsorganisatie, Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF), een klachtenregeling ingesteld. Heb je klachten over de behandeling of de manier waarop jouw fysiotherapeut met je omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor jezelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om

te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met jouw behandelend fysiotherapeut of contact op te nemen met esme@veelbeter.nl. Wij streven ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden. Onze doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met jou tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolgesprek noodzakelijk. Via het KNGF is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt je gebruik maken van een klachtenprocedure. Veel Beter neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF, die voldoet aan de wet klachtenregeling Cliëntenzorgsector. Er zijn drie instanties waar je met jouw klacht terecht kunt:

- De Klachtencommissie van het KNGF.
- De Commissie van Toezicht van het KNGF.
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

MEER INFORMATIE

Mocht je meer willen weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heb je vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

- Ledenadvies KNGF Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel: 4672929 of www.defysiotherapeut.com
- Landelijk Informatiepunt voor patiënten, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel 030-2661661