

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1 - Definities

1. Oefentherapeut: degene die de hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg biedt aan de cliënt op grond van een behandelovereenkomst.
2. Cliënt: degene die op grond van een behandelovereenkomst hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg ontvangt, ook de patiënt wordt hiermee bedoeld.
3. Behandelovereenkomst: de overeenkomst tussen de cliënt en Anouk Slijkerman Oefentherapie Mensendieck met betrekking tot de te leveren hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg.
4. Behandelprogramma: een op een cliënt gericht behandelplan met samengestelde doelen door de cliënt en de oefentherapeut.
5. De praktijk: Anouk Slijkerman Oefentherapie Mensendieck, gebruiker van deze algemene voorwaarden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Alkmaar onder KvK-nummer: 61247472.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Op alle behandelovereenkomsten tussen de oefentherapeut enerzijds en de cliënt anderzijds zijn onder uitdrukkelijke uitsluiting van andere Algemene Voorwaarden uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
2. De cliënt wordt aan het begin van de eerste afspraak geïnformeerd over deze Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de website van de praktijk [www.slijkermanoefentherapie.nl](http://www.slijkermanoefentherapie.nl) en kan indien gewenst schriftelijk overhandigd worden aan de cliënt.

### Artikel 3 - Algemene regels

1. Binnen de praktijken dient een ieder zich volgens de algemeen geldende normen en waarden te gedragen.
2. In de praktijk (wachtruimte, behandelkamer, etc.) mag niet worden gerookt.
3. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of op het buitenterrein.
4. Dieren zijn om hygiënische redenen niet toegestaan in de praktijk, ook niet in de wachtruimte.
5. Laat geen waardevolle bezittingen in de behandelruimte of wachtkamer achter. De praktijk is niet aansprakelijk voor vermissingen/verlies en/of beschadigingen van bezittingen van cliënten of anderen, die het pand betreden.
6. Wanneer u 10 minuten na het verstrijken van de begintijd van uw behandeling nog niet door uw oefentherapeut bent gehaald, meldt u zich dan s.v.p.

### Artikel 4 - Totstandkoming behandelovereenkomst

1. De oefentherapeut zal met de cliënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, een daarop gerichte behandelovereenkomst aangaan.
2. Kan de oefentherapeut deze in lid 1 bedoelde behandelovereenkomst niet aangaan dan zal hij de cliënt de redenen hiervan toelichten en de cliënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.
3. Wijzigingen van dan wel aanvullingen op de behandelovereenkomst komen slechts tot stand nadat beide partijen deze schriftelijk of mondeling hebben bevestigd.

## **Artikel 5 - Toestemming**

1. De cliënt verleent voorafgaand aan de uitvoering van de behandelingsovereenkomst toestemming daartoe aan de oefentherapeut.
2. De oefentherapeut kan van de cliënt verlangen dat deze zijn toestemming schriftelijk bevestigt.
3. In het geval de cliënt zijn toestemming weigert dan wel intrekt zal de praktijk en daarmee de oefentherapeut geen behandeling (meer) verrichten.

## **Artikel 6 - Tarieven en zorgverzekering(gegevens)**

1. Tarieven gelden, behoudens uitdrukkelijk andersluidende schriftelijke overeenkomst, voor de duur van een kalenderjaar en kunnen jaarlijks worden aangepast.
2. De cliënt draagt er zelf zorg voor dat hij op de hoogte is of en in welke mate zijn verzekeraar de behandeling vergoedt. Voorts is het de verantwoordelijkheid van de cliënt om facturen al dan niet bij zijn verzekeraar te declareren.
3. Iedere cliënt is verantwoordelijk voor het overleggen van correcte verzekeringsgegevens betreffende een geldige legitimatie, verzekeringsmaatschappij, polisnummer en pakketvorm. Indien de, door u aangeleverde, gegevens niet correct zijn en de zorgverzekeraar, op die gronden, de declaratie van de praktijk afwijst, dient u de kosten van de behandeling(en) zelf te betalen. Mogelijk worden er dan andere tarieven voor de desbetreffende behandeling gehanteerd. De tarieven voor de behandelingen kunt u vinden op de website van de praktijk [www.slijkermanoefentherapie.nl](http://www.slijkermanoefentherapie.nl) en in de wachtkamer.
4. Iedere cliënt dient zelf te informeren bij zijn/haar verzekeringsmaatschappij naar het aantal behandelingen oefentherapie waar hij/zij recht op heeft. Bij overschrijding van het aantal dient de cliënt de kosten van de behandeling zelf te betalen. Hij/zij ontvangt hiervoor een factuur die, contant of per bank, binnen 30 dagen voldaan dient te worden.
5. De tarieven voor een behandeling oefentherapie kunnen per verzekeringsmaatschappij verschillen.
6. Bij geen vergoeding door een verzekeringsmaatschappij dienen betalingen van behandelingen oefentherapie/groepstrainingen of artikelen door de cliënt zelf te worden voldaan. De cliënt ontvangt een factuur die, contant of per bank, binnen 30 dagen voldaan dient te worden.
7. Vanaf 1 januari 2012 komen de eerste 20 behandelingen ten laste van de aanvullende verzekering bij een chronische indicatie volgens de lijst Borst. Na de 20e behandeling komen de verdere behandelingen ten laste van de basisverzekering, deze kunnen dan in aanmerking komen voor het verplicht eigen risico. Indien de cliënt niet aanvullend of niet voldoende aanvullend verzekerd is voor oefentherapie worden de behandelingen geheel of gedeeltelijk, middels een factuur, in rekening gebracht bij de cliënt. Gespreid betalen is mogelijk na overleg.

## **Artikel 7 - Aansprakelijkheid**

1. Bij de uitvoering van de behandelingen van de oefentherapeut is er sprake van een inspanningsverplichting.
2. De oefentherapeut geeft op geen enkele wijze een geneeskundige garantie af noch is zij/hij op enige wijze aansprakelijk voor medische complicaties die zich ten tijde, dan wel na uitvoering van haar behandeling bij de cliënt, voordoen welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de oefentherapeut. De oefentherapeut is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.
3. De oefentherapeut is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de cliënt door de oefentherapeut mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

## **Artikel 8 - Klachtenregeling**

1. De oefentherapeut beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure, deze is te vinden op de website van de praktijk ([www.slijkermanoefentherapie.nl](http://www.slijkermanoefentherapie.nl)).
2. Klachten over de uitvoering van de behandelovereenkomst moeten binnen redelijke tijd, volledig en duidelijk schriftelijk worden ingediend bij de oefentherapeut, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd. De oefentherapeut en de cliënt spannen zich vervolgens beiden in om ter zake tot een oplossing te komen.
3. Indien een oplossing niet mogelijk blijkt kan de cliënt zich wenden tot de interne klachtencommissie van de VvOCM. Deze commissie zal eerst bemiddelen tussen de Oefentherapeut en de cliënt.
4. Mocht de bemiddeling door de VvOCM niet tot een oplossing leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot het Klachtenloket Paramedici ([www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl)).

## **Artikel 9 - Toepasselijk recht**

1. Op de dienstverlening van de oefentherapeut is Nederlands recht van toepassing.
2. In geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de dienstverlening van de oefentherapeut, die tot de competentie van de rechtbank behoren, is uitsluitend de rechtbank bevoegd.

## **Artikel 10 - Hygiëne**

1. Voor training in de oefenzaal is een eigen handdoek verplicht bij het gebruik van apparaten en oefenmateriaal.

## **Artikel 11 - Privacy**

Uw oefentherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van registratie, de aard van gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de cliënt. Uiteraard gaat uw oefentherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde Wet op persoonsregistraties, een aantal regels vastgesteld in een privacy reglement.

Onderstaand het reglement weer gegeven:

1. Behalve de oefentherapeut die u behandelt, heeft ook een beperkt aantal personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld waarnemers, andere oefentherapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve medewerkers. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
2. U hebt het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelend oefentherapeut verzoeken deze te wijzigen. Alleen gegevens die te maken hebben met de medische behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
3. Wanneer het voor onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor toestemming heeft verleend.
4. Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven, schriftelijk indien van de oefentherapeut gewenst. Ook na overlijden worden gegevens niet openbaar gemaakt.

5. Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens zodanig gearhiveerd dat alleen de hierboven genoemde beperkte groep mensen deze gegevens kan inzien.
6. Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met u gegevens omgaat, kunt u dit via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk kenbaar maken.
7. De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd. Tijdens het onderzoek kan u gevraagd worden zich (gedeeltelijk) uit te kleden.

## **Artikel 12 - Dossier en rapportage**

1. Het elektronisch patiëntendossier (EPD) wordt opgebouwd volgens de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Persoonsregistratie. Behandeling en registratie van uw lichamelijke klacht vindt plaats volgens de richtlijnen Oefentherapie van de VvOCM.
2. U kunt desgewenst inzage krijgen in de gegevens die daartoe in uw persoonlijk patiëntendossier worden vastgelegd.
3. Bij afsluiten van de behandeling wordt er een rapportage naar uw huisarts en/of specialist verstuurd. Indien u hiertegen bezwaar heeft kunt u dit kenbaar maken aan uw behandeld oefentherapeut voor de laatste behandeling.

## **Artikel 13 - Betalingsvoorwaarden**

Op de betaling van facturen voor behandelingen gegeven door een oefentherapeut, zijn de volgende betalingsvoorwaarden van toepassing:

1. De cliënt, is betaling verschuldigd voor iedere behandeling Oefentherapie Mensendieck.
2. De cliënt dient kennis te hebben genomen van de betalingsvoorwaarden vanaf de 1e behandeling.
3. Gereserveerde behandelingen dienen uiterlijk 24 uur van tevoren via telefoon of via email te worden afgezegd.
4. Afzeggingen voor een behandelingsafpraak op maandag dienen voor vrijdag 17.00u afgemeld te worden of anders uiterlijk op zondag op het antwoordapparaat te zijn ingesproken.
5. Voor behandelingen die, om wat voor reden dan ook, niet ten minste 24 uur van tevoren worden afgezegd of wanneer de cliënt niet verschijnt op de afgesproken tijd, heeft de oefentherapeut het recht de cliënt het vastgestelde verzuimtarief in rekening te brengen. Het verzuimtarief bedraagt 100% van het behandel tarief. Deze kosten komen voor eigen rekening en zullen niet door een zorgverzekeraar worden vergoed.
6. Indien de zorgverzekeraar de behandelingen niet (meer) vergoedt, komen de behandelingen voor rekening van de cliënt. De aan de cliënt verzonden factuur dient binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
7. Wanneer de betaling binnen de voornoemde termijn uitblijft, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de 31e dag na factuurdatum.
8. Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de oefentherapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten komen voor rekening van de cliënt.
9. Indien de cliënt aangaande het gedeclareerde bedrag bezwaren maakt, moet de cliënt dit uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de factuur doen, door een gemotiveerde schriftelijke kennisgeving aan de oefentherapeut.
10. Het aantekenen van bezwaar verlengt de onder punt 6 genoemde termijn niet.
11. Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel bewezen wordt, zijn terzake van de juistheid van hetgeen de cliënt de oefentherapeut verschuldigd is, zijn de administratieve gegevens van de oefentherapeut van beslissende aard.

12. Op alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen cliënt en oefentherapeut, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing en zij worden beslecht door een competente rechter.

### **Artikel 14 - Wijziging**

1. De oefentherapeut behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen.
2. Wijzigingen worden schriftelijk of elektronisch per e-mail ter kennis van de cliënt gebracht en treden één maand na dagtekening van die bekendmaking in werking, tenzij in de bekendmaking anders is vermeld. Indien de cliënt niet binnen één maand na dagtekening van de bekendmaking gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging in de voorwaarden, wordt de cliënt geacht de wijziging te hebben geaccepteerd. Indien de cliënt binnen één maand na dagtekening van de bekendmaking gemotiveerd bezwaar maakt tegen de wijziging van de voorwaarden, vormt dat een grond voor ontbinding van de overeenkomst.

### **Belangrijk**

De cliënt dient zich uiterlijk vóór de 2e behandeling op de hoogte gesteld te hebben van bovenstaand reglement en gaat akkoord met bovenstaande voorwaarden/regels.

Indien de cliënt niet akkoord gaat met ons huisreglement dient hij/zij dit aan te geven bij de betreffende behandeld oefentherapeut uiterlijk vóór de 2e behandeling.

### **Tot slot**

Anouk Slijkerman Oefentherapie Mensendieck stelt het zeer op prijs indien u opmerkingen, ideeën, etc. heeft ter verbetering van de dienstverlening. U kunt dit zowel mondeling als via e-mail door geven.