

# Algemene voorwaarden **debalans**

Als jij een afspraak maakt voor een fysiotherapeutische behandeling, dan zal jij tijdens het eerste consult onderzocht worden en zal de fysiotherapeut bepalen of een behandeling noodzakelijk is. Dit consult zal 25 minuten in beslag nemen. Naar aanleiding van de resultaten uit het onderzoek zal er een behandelplan worden opgesteld. De personen die gebruik maken van de diensten van **debalans** worden aangeduid als sporter of cliënt.

## Artikel 1. Algemeen

- 1.1. Bij ons in de praktijk plannen we voor een eerste keer/nieuwe behandeling graag 2 behandeltijden in. Zo hebben we niet alleen tijd voor jouw verhaal, maar kunnen we je ook goed onderzoeken, uitleg geven, het behandelplan uitleggen en direct met een behandeling starten.
- 1.2. Bij een eerste bezoek verzoeken wij jou om een geldig identiteitsbewijs mee te nemen.
- 1.3. Je bent vrij in de keuze van fysiotherapeut. Wel is het zo dat een ieder van ons zijn eigen specialisaties heeft. Vraag hiernaar en geef eventueel aan of jij een specifieke verwijzing hebt voor bv. Manuele therapie, Kaakfysiotherapie (Orofaciaal), oedeemtherapie, oncologisch fysiotherapie, geriatrisch fysiotherapie of orthopedische fysiotherapie.
- 1.4. Contactinformatie
  - a. Bellen: 0594-515515. Als de secretaresse niet aanwezig is, spreek dan gerust je naam en telefoonnummer in, dan bellen wij jou z.s.m. terug Het is niet altijd mogelijk om een fysiotherapeut te spreken.
  - b. Mailen: [info@debalans.nl](mailto:info@debalans.nl)
  - c. Gebruik het contactformulier van onze website: <https://www.debalans.nl/afspraak-maken-en-verzetten/>.
- 1.5. Indien je verhinderd bent, dien je uiterlijk 24 uur voor aanvangstijd van de behandeling je telefonisch of per mail af te melden. De behandeling zal dan niet in rekening worden gebracht. Bel je binnen 24 uur af voor aanvang van de afspraak, zijn wij genoodzaakt de gereserveerde tijd in rekening te brengen.
- 1.6. In verband met hygiëne verzoeken wij jou om naar iedere behandeling 2 handdoeken mee te nemen.
- 1.7. Tijdens de behandeling is er ruimte voor al je vragen en opmerkingen. Informeer ons over ongemakken die je thuis of op het werk ondervindt. Zo kunnen wij je nog beter helpen of begeleiden.
- 1.8. In de praktijk geldt een algeheel rookverbod.
- 1.9. **debalans** is geopend op de aangegeven openingstijden. Op zon- en feestdagen en tussen Kerst en Oud & Nieuw is **debalans** gesloten.
- 1.10. Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, wordt een registratie van medische en administratieve gegevens bijgehouden. Op deze registratie is de Wet op Persoonsgegevens van toepassing. Zie hiervoor ook artikel 9 Privacy Policy

## Artikel 2. Betalingsvoorwaarden Fysiotherapie:

### 2.1. Vergoeding vanuit de verzekering

- 2.1.1. Fysiotherapie zit in de aanvullende pakketten van de zorgverzekeraars. Afhankelijk van je pakket heb je recht op 6, 9, 12 of 32 zittingen. Je bent zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van die zittingen. Als je over de limiet komt, moet je de overige behandelingen zelf betalen.
- 2.1.2. Wij hebben met alle zorgverzekeraars een contract, behalve met Zilveren Kruis/Achmea en alle verzekeringen die hier aanhangen. Als je bij deze verzekeraar verzekerd bent, krijg je de factuur mee en kun je deze met pin of contant direct afrekenen. Je kunt de factuur zelf naar de zorgverzekeraar sturen. In het geval je aanvullend verzekerd bent voor Fysiotherapie krijg je meestal 60-75% van de zitting terug.
- 2.1.3. Kinderen tot 18 jaar zonder chronische indicatie krijgen maximaal 18 behandelingen, eventueel aangevuld met het aantal behandelingen van je aanvullende verzekering. Ook artrose van de heup of de knie zit voor 12 behandelingen in het basispakket. Deze behandelingen gaan dan wel van je eigen risico af.
- 2.1.4. Als je een chronische aandoening hebt die voorkomt op de door de overheid vastgestelde 'Chronische Lijst', dan moet je de eerste 20 behandelingen zelf bekostigen. Dit kan vanuit je aanvullende pakket of voor eigen rekening. Daarna vindt de vergoeding plaats vanuit de basisverzekering.

### 2.2. Termijn en betaling

Je bent zelf verantwoordelijk voor de betalingen van de behandelingen, of dit nu via de zorgverzekeraar gaat of voor eigen rekening is. Je hebt 30 dagen na dagtekening van de factuur de tijd om te betalen. Blijf je in gebreke, dan kan **debalans** incassomaatregelen treffen. Alle extra kosten van het incassobedrijf komen voor de rekening van de cliënt.

## Artikel 3. Klachtenregeling

Je mag er van uitgaan dat elke fysiotherapeut zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heb je toch een klacht over de behandeling of over de manier waarop de fysiotherapeut met je omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor jezelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de behandelend fysiotherapeut. Ook kun je contact opnemen met één van de eigenaren. Als je je daar prettiger bij voelt, mag hier natuurlijk een bekende bij aanwezig zijn.

Wij zullen ons best doen om je klacht goed helder te krijgen en samen tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Via het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Zie hiervoor ook de folder in de wachtruimte van het KNGF.

## Artikel 4. Bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt zijn een aantal richtlijnen opgesteld die door de praktijk worden gehanteerd.

- 4.1. De werkwijze voor de behandeling wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen kun je dat direct aangeven.
- 4.2. Indien er door bijv. geloofsovertuiging bezwaar is tegen bepaalde handelingen, vertel ons dat bij de eerste afspraak, zodat wij hier rekening mee kunnen houden.
- 4.3. Als je er bezwaar tegen hebt om door een fysiotherapeut van de andere sekse behandeld te worden, kun je dit voor het eerste consult aangeven. Wij proberen hier rekening mee te houden, maar met de specialisaties binnen onze praktijk is dit niet altijd mogelijk.
- 4.4. Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal er vooraf toestemming worden gevraagd.
- 4.5. Alles wat je bespreekt met je fysiotherapeut blijft vertrouwelijk. Dit zal niet met derden worden besproken, tenzij dit noodzakelijk is voor de gezondheid van de cliënt.

## Artikel 5. Huisregels

Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er huisregels om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en houden.

- 5.1. Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoen)normen en waarden te gedragen.
- 5.2. De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag vertonen te verwijderen uit het pand.
- 5.3. Indien je een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn. Voor bij de kleedkamers zijn kluisjes, waarin je je spullen kan opbergen.
- 5.4. Graag de fiets plaatsen in de daarvoor bestemde fietsrekken of auto parkeren op de daarvoor aanwezige parkeerplekken van **debalans**
- 5.5. Graag de lectuur weer terugleggen, als je de wachtruimte verlaat.
- 5.6. In geval van calamiteiten: volg de aanwijzingen van het personeel of aanwezige hulpverleners op.

## Artikel 6. Risico's en aansprakelijkheid

- 6.1. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand.
- 6.2. **debalans** is niet aansprakelijk voor diefstal en/of verlies van persoonlijke eigendommen in en om de oefenzaal. Waardevolle spullen, jassen en tassen kunnen opgeborgen worden in de afsluitbare kastjes (lockers) in de gang.
- 6.3. Het gebruik van de fitnessruimtes en de fitnessapparatuur is geheel op eigen risico. Je dient je ervan bewust te zijn dat het uitoefenen van sport risico's met zich meebrengt. Eventuele schade en de daaruit voortvloeiende kosten, die ten gevolge van de beoefening van de training in de oefenzaal kan ontstaan, is voor eigen risico. **debalans** kan voor eventuele ongelukken/incidenten niet aansprakelijk worden gesteld.

## Artikel 7. Reglement beweegactiviteiten **debalans**

**debalans** biedt je de gelegenheid om onder begeleiding van een fysiotherapeut of van een professionele trainer te sporten.

- 7.1. Aanmelding en toegang, voor iedere beweegactiviteit kun je je op de volgende manieren aanmelden:
  - via de mail [info@debalans.nl](mailto:info@debalans.nl)
  - via de website [www.debalans.nl](http://www.debalans.nl)
  - telefonisch door te bellen naar 0594 – 515 515.
- 7.2. Voor elke beweegactiviteit dient een apart abonnement afgesloten te worden. Dit kan door het invullen en ondertekenen van een inschrijfformulier bij de receptie of via de website.
  - 7.2.1. Betalingsverplichting dient op één van de volgende manieren: cash, pin of bankoverschrijving voor de betalingsvoorwaarden verwijzen wij je naar artikel 2.2.
  - 7.2.2. De sporter mag niet zonder begeleiding van een fysiotherapeut of professionele trainer de oefenzaal betreden en beginnen met sporten.
- 7.3. Lidmaatschap, termijn en betaling
  - 7.3.1. Een lidmaatschapsovereenkomst bij **debalans** wordt aangegaan voor een bepaalde periode (maand, half jaar of jaar) tot wederopzegging.
  - 7.3.2. Indien jij gebruik maakt van automatische incasso kan jij aangeven of de afschrijving per maand of kwartaal betaald wordt
  - 7.3.3. Indien de sporter een half jaar of jaarlijks abonnement dient hij/zij te voldoen aan de betaling hiervan op de vastgestelde einddatum. Na de einddatum van het contract is het abonnement maandelijks opzegbaar.
  - 7.3.4. Opzeggen van het abonnement kan uiterlijk 1 maand voor beëindiging van een traject. Dit kan per post met voorkeur een aangetekende brief of per mail: [info@debalans.nl](mailto:info@debalans.nl).
- 7.4. Gebruik oefenzaal en afmelding
  - 7.4.1. In de sportruimtes dien je schone (sport)schoenen te dragen en correct gekleed te zijn. Gebruik van een handdoek is verplicht.
  - 7.4.2. I.v.m. hygiëne na gebruik de fitnessapparatuur graag afnemen met de daarvoor ter beschikking gestelde schoonmaakmiddelen.
  - 7.4.3. Gebruikte sportattributen dienen na gebruik weer opgeruimd te worden.
  - 7.4.4. Kun je een keer niet trainen? Bel of mail ons van te voren. Het rechte om in te halen vervalt als jij je niet 24 uur van te voren afmeldt.
  - 7.4.5. Gemiste lessen moeten (in overleg) ingehaald worden binnen 2 weken nadat je de les gemist hebt.
  - 7.4.6. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van **debalans**.

## Artikel 8. Privacy Policy

### 8.1. Algemeen

Eind mei 2018 is er een nieuwe wet in werking getreden, ter bescherming van privacy en persoonsgegevens: de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Daarnaast gelden er specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. In dit reglement vindt je de informatie over privacy en persoonsgegevens van onze praktijk.

debalans hecht veel waarde aan de bescherming van jouw persoonsgegevens. In deze Privacy Policy willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens.

Wij doen er alles aan om jouw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. debalans houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- 8.1.1. Jouw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in dit Privacy Policy;
- 8.1.2. Verwerking van jouw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- 8.1.3. Passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van jouw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- 8.1.4. Geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- 8.1.5. Op de hoogte zijn van de rechten omtrent jouw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.
- 8.1.6. Als **debalans** zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens. Indien jij na het doornemen van ons Privacy policy, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens onder aan dit document.

### 8.2. Onze plichten

- 8.2.1. Persoonsgegevens van cliënten worden door **debalans** verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):
  - Administratieve doeleinden en zorgverlening;
  - Communicatie naar andere zorgverleners;
  - Declaratie bij de zorgverzekeraar;
  - Of facturering bij cliënt van behandelingen of trainingen.
  - Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- 8.2.2. Jij wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van jou verwerkt worden. Dit kan gebeuren door de zorgverlener, maar ook via een folder of via onze website.
- 8.2.3. Alle medewerkers binnen **debalans** hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met jouw persoonsgegevens.
- 8.2.4. Jouw gegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- 8.2.5. Jouw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening.

- 8.3. Grondslag voor deze persoonsgegevens is
- 8.3.1. De fysiotherapeutische behandeling;
  - 8.3.2. Het volgen van trainingen of cursussen.
- 8.4. Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan **debalans** de volgende persoonsgegevens van jou vragen:
- Voornaam;
  - Tussenvoegsel;
  - Achternaam;
  - Adres;
  - (Zakelijk) Telefoonnummer;
  - (Zakelijk) E-mailadres;
  - Geslacht;
  - Geboortedatum;
  - BSN
- 8.5. Bewaartermijn

Voor medische gegevens is deze bewaartermijn 15 jaar (vanaf de laatste behandeling). Voor de gegevens van de trainingen is dit voor de duur van de training.

- 8.6. Rechten van de cliënt
- 8.6.1. Als betrokkene heb jij de volgende rechten:
  - 8.6.2. Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van jou verwerkt worden.
  - 8.6.3. Het recht op inzage of een afschrift van die gegevens (mits de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
  - 8.6.4. Het recht op correctie of aanvulling van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
  - 8.6.5. Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van jouw medische gegevens te vragen.
  - 8.6.6. Mogen wij je persoonsgegevens verwerken op basis van een door jou gegeven toestemming hiertoe, dan heb jij altijd het recht deze toestemming in te trekken. Als jij hiervan gebruik wilt maken, kun jij via een aanvraagformulier kenbaar maken aan fysiotherapiepraktijk **debalans**. Hiervoor worden wel (administratieve) kosten in rekening gebracht. De opgevraagde gegevens kan jij bij ons ophalen, na het laten zien van jouw legitimatie, of indien jij een ondertekend machtigingsformulier hebt van de desbetreffende persoon.
  - 8.6.7. Vernietiging van jouw gegevens kan alleen plaatsvinden als aan alle betalingsverplichtingen is voldaan.
  - 8.6.8. Personen vanaf 16 jaar zijn meerderjarig. Jongeren vanaf 16 jaar moeten zelf de aanvraag indienen, als zij inzage willen in hun medisch dossier.

#### 8.7. Verstrekking aan derden:

De gegevens die jij aan ons verstrekt, zullen door ons als vertrouwelijk worden behandeld, en alleen gebruikt worden voor bovenstaande doeleinden. Er zijn echter uitzonderingen. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet als er gevreesd wordt voor jouw gezondheid of die van een derde. In dat geval zijn wij verplicht te overleggen met andere zorgverleners. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien jij ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

#### 8.8. Minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

#### 8.9. Klachten

Mocht jij een klacht hebben over de verwerking van jouw persoonsgegevens dan vragen wij jou hierover contact met ons op te nemen, dan kunnen wij hierover met jou in gesprek.

### Vragen

Als jij naar aanleiding van ons algemene voorwaarden nog vragen of opmerkingen hebt neem dan contact met ons op!

### Contactgegevens

**debalans**, praktijk voor fysiotherapie en training  
Industriepark 5b  
9351 PA Leek  
0594-515515  
info@debalans.nl