

Algemene voorwaarden **debalans**

Als je een afspraak maakt voor een fysiotherapeutische behandeling, dan zal je tijdens het eerste consult onderzocht worden en zal de fysiotherapeut bepalen of een behandeling noodzakelijk is. Dit consult zal ongeveer 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 Maatschap De Balans – therapie en training worden aangeduid als sporter of cliënt. Maatschap De Balans – therapie en training wordt aangeduid als **debalans**.

Artikel 1. Algemeen

- 1.1. Bij ons in de praktijk plannen we voor een eerste keer/nieuwe behandeling graag 2 behandelstunden 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
 - c. Online kan je 24/7 een afspraak via <https://www.debalans.nl/maak-een-afspraak/>
- 1.5. Indien je verhinderd bent, dien je uiterlijk 24 uur voor aanvangstijd van de behandeling/training je telefonisch of per mail af te melden. De behandeling/training zal dan niet in rekening worden gebracht. Bel je binnen 24 uur af voor aanvang van de afspraak, dan 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.
- 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 8 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 (DIT AANTAL IS NU ECHT PER VERZEKERAAR ANDERS). 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 in 2023 een contract, behalve met de volgende 2 (overkoepelende) zorgverzekeraars: ENO en Caresq. 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 komt voor eigen rekening als je alleen een basisverzekering hebt. 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 ervan uitgaan dat elke fysiotherapeut zijn/haar 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 vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld, partner/kennis) bij aanwezig zijn. Wij zullen ons best doen om je klacht helder te krijgen en samen tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Biedt dit geen uitkomst dan kan je gebruik maken van de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.

Wil je meer vragen stellen of kom je er niet uit, dan is het mogelijk om de klachtenfunctionaris telefonisch te contacteren. Hiervoor kun je contact opnemen met KNGF Ledenvoorlichting via 033-4672929 (bereikbaar ma t/m vrij 8:30-17:00).

3.1. Wat gebeurt er met je klacht?

De klacht wordt bekeken door een onafhankelijk klachtenfunctionaris, hij/zij geeft advies over het indienen van een klacht, helpt bij het formuleren ervan en zoekt naar een oplossing (geheel kosteloos). Binnen twee weken krijg je reactie van de klachtenfunctionaris op de ingediende klacht.

Reglement klachtenregeling KNGF: <https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling/klachtenregeling/>
Klachtenformulier fysiotherapeut:

<https://www.kngf.nl/binaries/content/assets/kngf/onbeveiligd/ik-kom-voor/aanmelden-klachtenregeling-personeel>

Klachtenformulier zorginstelling/praktijk:

<https://www.kngf.nl/binaries/content/assets/kngf/onbeveiligd/ik-kom-voor/aanmelden-klachtenregeling-instellingen.pdf>

3.2. Geschillencommissie fysiotherapie

Wanneer je niet tevreden bent over de geboden oplossing of over de klachtafhandeling kan je terecht bij de geschillencommissie. De commissie staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter en probeert alsnog tot een oplossing te komen. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend, zowel voor de fysiotherapeut als voor jou. In bepaalde gevallen kan de commissie een schadevergoeding toekennen.

Wil je een oordeel van de geschillencommissie? Dan betaal je €50,- als tegemoetkoming in de kosten. Als je ook een schadevergoeding eist is dit €100,-. Deze kosten moet je betalen, ongeacht of je dan niet in het gelijk wordt gesteld. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden.

Klachtenformulier geschillencommissie:

<https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling/geschillencommissie-fysiotherapie/>

Contactgegevens:

Klachtenregeling en Geschillencommissie Fysiotherapie
Secretariaat Klachten en Geschillencommissie Fysiotherapie
Postbus 248, 3800 AE Amersfoort
033 – 4672900 (u wordt doorverbonden)

3.3. Regionaal tuchtcollege van de overheid

Klachten over het fysiotherapeutisch handelen van een fysiotherapeut kun je gratis indienen bij het Regionaal Tuchtcollege van de overheid. Uitgezonderd zijn de (eventuele) kosten van (juridische) bijstand. Als je het Tuchtcollege inschakelt, is het goed om te weten dat de procedures langer duren en formeler zijn dan een behandeling door de Klachtencommissie.

Fysiotherapeuten vallen onder het Tuchtrecht dat de overheid heeft ingevoerd. Als het Tuchtcollege het eens is met uw klacht, kan de fysiotherapeut worden berispt en in het uiterste geval mag hij zijn beroep niet meer uitoefenen.

Contactgegevens

De Regionale Tuchtcolleges zijn gevestigd in Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven. Op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl vind je de contactgegevens.

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 (fatsoens)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. Tegenover de wachtruimte (begane grond) zijn kluisjes, waarin je je spullen kan opbergen.
- 5.4. Indien je gaat sporten, leg dan je (waardevolle) spullen in een kluisje
- 5.5. Graag de fiets plaatsen in de daarvoor bestemde fietsrekken of auto parkeren op de daarvoor aanwezige parkeerplekken van **debalans**. Invalide parkeerplekken mogen uitsluitend gebruikt worden voor mensen met een invalidenparkeerkaart. Verkeerd geparkeerde fietsen/auto's worden verplaatst/weggesleept. **Debalans** is niet aansprakelijk voor eventuele schade en kosten die dit met zich meebrengt.
- 5.6. Graag de lectuur weer terugleggen als je de wachtruimte verlaat.
- 5.7. 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 (tegenover de wachtruimte op de begane grond).
- 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
 - via de website 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.
 - 7.2.1. Betalingsverplichting dient op één van de volgende manieren: automatische incasso, cash, pin of bankoverschrijving. Voor de betalingsvoorwaarden verwijzen wij je naar artikel 2.2.
 - 7.2.2. De sporter mag niet zonder begeleiding en/of toestemming van een fysiotherapeut of professionele trainer de oefenzaal betreden en beginnen met sporten.
- 7.3. Lidmaatschap, termijn, betaling en opzegging
 - 7.3.1. Een lidmaatschapsovereenkomst bij **debalans** wordt aangegaan voor een bepaalde periode (maand, half jaar of jaar) tot wederopzegging.
 - 7.3.2. Indien je gebruik maakt van automatische incasso kan je aangeven of je een contract per maand, half jaar of jaar betaald wilt aangaan.
 - 7.3.3. Indien de sporter een half jaar- of jaar-abonnement heeft, 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 kalendermaand voor beëindiging van het abonnement. Opzegging dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden per post met voorkeur een aangetekende brief of per mail: info@debalans.nl.
- 7.4. Prijsveranderingen
 - 7.4.1. Jaarlijkse prijsaanpassingen: De deelnemer erkent en stemt ermee in dat de prijzen van diensten of lidmaatschappen jaarlijks kunnen worden herzien of aangepast. Deze prijswijzigingen treden in werking aan het begin van het nieuwe kalenderjaar.
 - 7.4.2. Communicatie over prijsveranderingen: De deelnemer wordt vooraf op de hoogte gesteld van eventuele prijswijzigingen. Elke communicatie met betrekking tot prijsaanpassingen zal tijdig en duidelijk aan de deelnemer worden verstrekt.
 - 7.4.3. Toestemming voor prijsveranderingen: Door deel te nemen aan onze diensten, gaat de deelnemer akkoord met eventuele jaarlijkse prijsveranderingen die van kracht kunnen worden bij het begin van een nieuw kalenderjaar.
 - 7.4.4. Opties bij prijsveranderingen: In het geval van prijsaanpassingen behoudt de deelnemer het recht om het lidmaatschap of de diensten op te zeggen volgens de geldende opzeggingsvoorwaarden.
- 7.5. Gebruik oefenzaal en afmelding
 - 7.5.1. In de sportruimtes dien je schone (sport)schoenen te dragen en correct gekleed te zijn. Gebruik van een handdoek is verplicht.
 - 7.5.2. I.v.m. hygiëne na gebruik de fitnessapparatuur graag afnemen met de daarvoor ter beschikking gestelde schoonmaakmiddelen.
 - 7.5.3. Gebruikte sportattributen dienen na gebruik weer opgeruimd te worden.
 - 7.5.4. Kun je een keer niet trainen? Bel of mail ons van te voren. Het recht om in te halen vervalft als jij je niet 24 uur van te voren afmeldt.

- 7.5.5. Gemiste lessen kunnen (in overleg) ingehaald worden binnen 2 weken nadat je de les gemist hebt.
- 7.5.6. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van **debalans**.
- 7.6. Zwangerschap
 - 7.6.1. Fysieke weerbaarheid: ben je zwanger is het belangrijk dat je direct met deze training.
 - 7.6.2. Overige trainingen: overleg met de desbetreffende trainer over de opties.

Artikel 8. Privacy Policy

- 8.1. Voor meer informatie over de waarborging van de privacy rechten verwijst **debalans** door naar de privacyverklaring.
- 8.2. Tijdens de lessen wordt regelmatig beeldmateriaal opgenomen voor intern trainingsdoeleinden, extern gebruik ten behoeve van het behalen van certificaten of gebruik van social media. Men kan vooraf aangeven of er toestemming is om beeldmateriaal op social media te plaatsen.

Artikel 9. Rechtstoepassing

- 9.1. Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten die door of met **debalans** zijn aangegaan, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 9.2. Door inschrijving verklaart de deelnemer de algemene voorwaarden en de huisregels van **debalans** te accepteren.

Vragen

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

Contactgegevens

debalans, praktijk voor fysiotherapie en training
Industriepark 55
9351 PA Leek
0594-515515
info@debalans.nl

Datum laatst gewijzigd: 1-9-2023