

Algemene Voorwaarden– Fysio Donders

ARTIKEL 1 Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opdrachtgever:** degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de zorgverlener.
- Cliënt:** de natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handeling rechtstreeks betrekking heeft.
- Hulpverlener:** de rechtspersoon die werkzaam is bij Fysio Donders en die in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever.
- Behandelingsovereenkomst:** alle door de praktijk met een cliënt gesloten overeenkomsten betreffende een behandeling in de zin van Titel 7 Boek 7 afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij de praktijk en/of de zorgverlener zich schriftelijk dan wel mondeling verbindt jegens de patiënt als opdrachtgever dan wel een vertegenwoordigende derde als opdrachtgever, tot het verrichten van één of meerdere handelingen op het gebied van de geneeskunde, rechtstreeks betrekking hebben op de persoon van de opdrachtgever.
- Geneeskundige handelingen:** a. alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen.
b. het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a kunnen worden uitgevoerd;
- Praktijk:** een instelling waarin geneeskundige handelingen worden verricht dan wel een instelling of afdeling daarvan welke krachtens artikel 5 van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten.
- Prijs:** de kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.
- Klachtenregeling:** Deze is te bereiken via <http://keurmerkkklachtenregeling.nl/>

Algemene Voorwaarden– Fysio Donders

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de zorgverlener gesloten behandelingsovereenkomst

ARTIKEL 3 Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. Een behandelingsovereenkomst in de zin van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) is een overeenkomst waarbij de hulpverlener zich tegenover de cliënt of andere opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt. Dit betekent dat wanneer een cliënt zich wendt tot de praktijk met een zorgvraag die aansluit bij het zorgaanbod van de instelling, er sprake is van een behandelingsovereenkomst in de zin van de WGBO.
2. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst binnen Fysio Donders dient de opdrachtgever de leeftijd van achttien jaar te hebben bereikt. Anders moet zijn of haar ouder of voogd hiervoor toestemming geven.
3. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de cliënt door de hulpverlener mondeling en/of schriftelijk geïnformeerd over:
 - a. de gehanteerde intakeprocedure;
 - b. de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling;
 - c. alternatieven voor de behandeling;
 - d. het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
 - e. de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
 - f. de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
 - g. hulpverleners feitelijk de behandeling zullen uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;
 - h. de informatie/instructies voor de cliënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling;
 - i. de instructies voor de cliënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over de gene met wie de cliënt contact moet opnemen;
4. Elke cliënt heeft de verplichting zich, bij een bezoek voor behandeling of consult, op verzoek te legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs en een geldig inschrijvingsbewijs of verzekeringspolis van zijn of haar zorgverzekeraar. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs, inschrijvingsbewijs of polis van zijn of haar zorgverzekeraar niet tonen, dan is de praktijk gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten.

ARTIKEL 4 Opzegging van de behandelingsovereenkomst

1. De zorgverlener kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
2. Als de zorgverlener de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de zorgverlener zorgen voor adequate vervanging.
3. Opzegging of opschorting van de behandelingsovereenkomst is mogelijk indien de cliënt zich onbehoorlijk of onheus gedraagt jegens de praktijk of haar

Algemene Voorwaarden– Fysio Donders

medewerkers of de aldaar werkzame vrijwilligers en/of jegens medepatiënten of hun bezoek.

4. Indien een cliënt op eigen initiatief en tegen het advies van zijn behandelaar bij de praktijk, de behandeling voortijdig afbreekt, dan wel de cliënt zich onheus gedraagt tegenover medewerkers, dan wel zich op een of andere manier niet houdt aan het opgestelde behandelplan, is de praktijk gerechtigd een geldbedrag in rekening te brengen, ten titel van gemaakte en/of niet-inbare kosten zoals huur behandelruimte en ingehuurd personeel.
5. De zorgverlener zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

ARTIKEL 6 – Zorg en dossier

1. De zorgverlener neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed zorgverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de zorgverlener geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
2. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid voldoet de zorgverlener bij de totstandkoming en de uitvoering van de behandelingsovereenkomst aan de richtlijnen en normen opgenomen in het kwaliteitshandboek van Fysio Donders.
3. De zorgverlener zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige zorgverlener voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De zorgverlener zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
4. Bij de laatste behandeling die plaatsvindt tussen de cliënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarvoor nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen, wordt voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. In elk geval wordt schriftelijk meegegeven een instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de zorgverlener.
5. De zorgverlener richt een dossier in volgens de standaarden van de beroepsgroep met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
6. Voor zover dit voor een goede zorgverlening noodzakelijk is, maakt de zorgverlener aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.
7. De zorgverlener bewaart de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed zorgverlener voortvloeit.
8. De cliënt kan de zorgverlener schriftelijk verzoeken tot vernietiging van de bescheiden. Behoudens zwaarwegende redenen, dient de praktijk, binnen drie maanden na het daartoe strekkende verzoek, tot vernietiging over te gaan.
9. De zorgverlener verstrekt aan de cliënt desgevraagd tegen een redelijke vergoeding zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van het dossier en de daarin

Algemene Voorwaarden– Fysio Donders

opgenomen bescheiden, tenzij vertrekking achterwege dient te blijven in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

Artikel 8 Persoonsgegevens

(Zie ook Privacy reglement op de website www.fysiodonders.nl)

Binnen Fysio Donders kunnen zonder toestemming van de betrokkene persoonsgegevens worden verstrekt :

- a. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een behandelingsovereenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor handelingen die op verzoek van de betrokkene worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een behandelingsovereenkomst; hieronder valt ook het versturen van gegevens naar de zorgverzekeraar voor het aanvragen van een machtiging.
- b. De gegevensverwerking noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene;
- c. De gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert
- d. Personen en instanties die tot taak hebben de verleende zorg te controleren en te toetsen en die bevoegd zijn van de persoonsgegevens kennis te nemen.
- e. De gegevens die ingevuld zijn tijdens klinimetrie kunnen geanonimiseerd gebruikt worden voor rapportages en verbetering van zorgprocessen.
- f. De gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is zoals een controle op rechtmatig declareren.
- g. Fysio Donders de gegevens gebruikt om haar kwaliteit van zorg te verbeteren.
- h. Voor alle personen is vastgelegd welke rechten deze personen hebben.
- i. Bedrijf die medische hulpmiddelen verzorgt.
- j. Ziektekostenverzekeraars. Dit betreft een beperkt aantal gegevens conform art. 87 lid 5 van de Zorgverzekeringswet, de Ministeriële regeling, het addendum en het Protocol materiële controle

ARTIKEL 9 Betalingen

1. Voor een behandeling, brengt de praktijk het daarvoor geldende tarief in rekening. De geldende tarieflijst is bij de praktijk te verkrijgen, en op de website van de praktijk te raadplegen. De praktijk behoudt zich het recht voor, om eenzijdig en voor zover voorkomend, zonder nadere kennisgeving, het tarief van een behandeling tussentijds te wijzigen, echter uitsluitend als dat geschiedt overeenkomstig de geldende bindende prijsvoorschriften van de Nederlandse

Algemene Voorwaarden– Fysio Donders

Zorgautoriteit (NZa) of enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan. Mochten op een behandeling geen wettelijke prijsvoorschriften van toepassing zijn, dan gelden de op het moment van de betreffende behandeling geldende, bekendgemaakte tarieven.

2. De cliënt is de zorgverlener de overeengekomen prijs verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.
3. De praktijk is op elk moment dat daartoe voor hem redelijkerwijs aanleiding bestaat gerechtigd van de cliënt gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen voor de geschatte kosten van de aan hem te verlenen behandeling of verdere behandeling. Het achterwege blijven van vooruitbetaling of zekerheidsstelling geven de praktijk echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.
4. Afspraken voor een behandeling die 24 uur of korter vóór de betreffende afspraak worden afgezegd of, zonder dat de patiënt verschijnt, niet worden afgezegd, kunnen door de praktijk bij de patiënt in rekening worden gebracht.
5. De door de zorgverlener gedeclareerde tarieven voor honoraria, kosten en andere vergoedingen, voortvloeiende uit het onderzoek of de behandeling zijn direct opeisbaar, bijvoorbeeld ten behoeve van een voorschot of ter verkrijging van een betalingszekerheid.
6. Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen stuurt de praktijk de factuur voor de behandeling (of voor een gedeelte daarvan) naar de cliënt. De factuur dient binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.
7. Bij uitblijven van de betaling is de cliënt van rechtswege in verzuim en is Fysio Donders gemachtigd, zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot incassomaatregelen.
8. Alle kosten van de incasso alsmede alle (buiten)gerechtelijke kosten komen ten laste van de patiënt conform het incassotarief van de Orde van Advocaten. Bij aantoonbaar hogere kosten komen deze ten laste van de patiënt. De Belasting Toegevoegde Waarde (BTW) komt ten laste van de cliënt evenals de wettelijk verschuldigde rente over de hoofdsom.
9. Verrekening van de betalingsvordering met een vordering van de patiënt is niet mogelijk.

ARTIKEL 10 – Aansprakelijkheid

1. De zorgverlener is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de zorgverlener in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
2. De praktijk en haar eigenaar hiervan kunnen door cliënten niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade veroorzaakt door medewerkers van de praktijk welke opdrachtnemer zijn van Fysio Donders.

ARTIKEL 11 Klachtenregeling

1. Indien de patiënt ontevreden is over de behandeling of bejegening kan deze een klacht indienen bij de klachtencommissie waar Fysio Donders bij

Algemene Voorwaarden– Fysio Donders

aangesloten is. Op de website van Fysio Donders vindt u een uitgebreide procedure.

2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgverlener nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling

ARTIKEL 12 Toepasselijk recht

1. Een afwijkende bepaling van deze algemene voorwaarden, is slechts tussen partijen bindend, indien de praktijk daarmee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
2. Op alle tussen de praktijk en de cliënt gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter.