

## Algemene voorwaarden

1. De openingstijden van al onze locaties staan vermeld op onze website.
2. De praktijk is telefonisch bereikbaar op het nummer 038 465 40 00. Daarnaast zijn wij ook te bereiken via [info@fysiozwolle.nl](mailto:info@fysiozwolle.nl). Wij nemen binnen 48 uur contact met u op.
3. FysioZwolle heeft met alle zorgverzekeraars zorgovereenkomsten afgesloten. Als u wilt weten of fysiotherapie, oefentherapie, ergotherapie of psychomotorische therapie binnen uw zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij om hiernaar te informeren bij uw zorgverzekeraar. Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent voor therapie is dit uw eigen verantwoordelijkheid, u ontvangt in dit geval een particuliere nota van FysioZwolle.
4. FysioZwolle kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
5. FysioZwolle hanteert de tarieven die met uw zorgverzekeraar zijn overeengekomen. Indien u niet verzekerd bent bij een Nederlandse zorgverzekeraar, of wanneer u geen behandelingen meer vergoed krijgt vanuit de basisverzekering of aanvullende verzekering, zijn de particuliere tarieven van toepassing. Het is mogelijk dat het bedrag van uw zorgverzekeraar verschilt met het bedrag wat hier genoemd wordt.
6. U kunt uw afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos verplaatsen of afzeggen. Afspraken op maandag dienen vóór vrijdag 17.00 uur verplaatst of afgezegd te worden. Wanneer u uw afspraak niet tijdig afzegt, moeten wij deze bij u in rekening brengen. Een te laat geannuleerde afspraak wordt niet door uw verzekeraar vergoed. In dit geval moeten wij het particuliere tarief voor een niet nagekomen afspraak in rekening brengen. Als een afspraak niet wordt nagekomen, dan betaalt u 75% van het tarief van de behandeling. Deze kosten omvatten onder andere de minimale voorbereidingstijd van jouw behandelaar en de gereserveerde tijd. Echter, bent u ziek en hebt u op die dag een afspraak gepland staan? Dan kan u tussen 8:00 - 8:30 de afspraak nog kosteloos annuleren.
7. Om uw behandeling(en) te kunnen declareren bij uw zorgverzekeraar, kunt u niet op dezelfde dag door een andere therapeut behandeld worden.
8. Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met uw goedkeuring en beschikbaarheid van een vervangende therapeut, ervoor dat de behandeling wordt overgenomen. Op deze manier ondervindt u geen vertraging van uw behandelproces.
9. De fysiotherapeut, oefentherapeut en ergotherapeut zijn direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.
10. FysioZwolle is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan uw eigendommen binnen of buiten de praktijklocatie.
11. FysioZwolle aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten die zich niet aan de instructies van de therapeuten hebben gehouden.
12. Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimerenverklaring.
13. U dient uw fiets, auto of andersoortig vervoermiddel zodanig te parkeren dat de vrije toegang tot ons centrum gewaarborgd blijft.
14. In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
15. FysioZwolle streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Hiervoor maken wij gebruik van een anonieme online enquête. Deze ontvangt u via een e-mail. Wij rekenen op uw medewerking. Wilt u hier niet aan deelnemen dan dient u dit aan te geven bij uw therapeut.

**Behandelprotocol:**

Onderstaande protocol bewaakt de kwaliteit en het objectief vastleggen van het effect van de behandeling. Dit protocol is randvoorwaardelijk voor een doelmatige en doeltreffende behandeling. Daarnaast voldoen wij door dit protocol aan de voorwaarden die uw verzekeraar aan ons stelt.

**Eerste afspraak**

U ontvangt na het maken van de eerste afspraak een bevestigingsmail. Bij de intake neemt u mee:

1. Identificatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs): laat dit registreren bij de eerste behandeling. Dit is mogelijk bij de balie van de praktijk of bij uw therapeut.
2. Indien nodig een verwijfsbrief van de arts of specialist.
3. Handdoek, ook bij volgende afspraken.

**Laatste afspraak**

De laatste behandeling bestaat altijd uit een outtake. Deze laatste behandeling moet ten alle tijde plaats vinden. Dan worden de verplichte vragenlijsten afgenomen, uw dossier afgerond en een rapport naar de huisarts en verwijzer verstuurd. Indien de laatste afspraak door u wordt afgemeld, zal er een belafpraak plaatsvinden om de benodigde gegevens compleet te krijgen en het dossier af te sluiten. Dit wordt mogelijk gerekend als een reguliere behandeling. Als uw aanvullende verzekering de laatste behandeling (de outtake) niet vergoed, zal deze in rekening worden gebracht.

**Privacyreglement:**

1. Iedere locatie beschikt altijd over een afgesloten behandelruimte.
2. U geeft toestemming voor het anoniem aanleveren van uw gegevens. Dit is in het geval wanneer gegevens naar de verzekering verstuurd moeten worden. Wanneer u dit niet wilt, kan u dit kenbaar maken bij de betreffende therapeut.
3. Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage bij ons te lopen. Het kan voorkomen dat er tijdens de behandeling een stagiaire meekijkt of een (deel) van de behandeling uitvoert. Dit gebeurt uitsluitend met uw goedkeuring.
4. FysioZwolle werkt met een privacyreglement. Dit betekent dat uw gegevens uitsluitend door medewerkers worden vastgelegd en bewaard volgens de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
5. U heeft het recht op inzage van uw dossier. Indien u uw gegevens op wilt vragen, kunt u een schriftelijk verzoek indienen met de volgende gegevens:
  - Naam en voorletters, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats, telefoon en e-mailadres;
  - De vestiging en periode van uw behandeling, de behandelend therapeut;
  - Indien het verzoek bepaalde gegevens betreft: een duidelijke vermelding welke gegevens het betreffen;
  - Ondertekening cliënt/aanvrager: plaats, datum en handtekening.

U stuurt bovenstaande gegevens samen met een kopie van uw geldige legitimatiebewijs op naar [info@fysiozwolle.nl](mailto:info@fysiozwolle.nl). FysioZwolle zal binnen een redelijke termijn schriftelijk antwoord te geven. Rapportages voor bedrijfsartsen, arbodiensten, letselschadeadvocaten dienen, met uw schriftelijke toestemming, te worden aangevraagd (wij reageren binnen een redelijke termijn conform de geldende procedure en kosten).

6. Voor het privacyreglement verwijzen we u naar onze website.

**WBGO:**

Praktijk en therapeut handelen conform de Wet Geneeskundige Behandel Overeenkomst.

**Huisregels:**

1. Hygiëne en een schone omgeving zijn belangrijk in onze praktijk. Wij verwachten dat u daar aan meewerkt.
2. Neem tijdens behandelprogramma's uw eigen handdoek mee en gebruik in de oefenzaal geschikte kleding en schoeisel.
3. Voor het zoekraken van uw eigendommen zijn wij niet aansprakelijk.
4. Wij zijn dagelijks bezig met kwaliteit en de optimalisering daarvan. Daarom vragen wij uw medewerking voor het cliënttevredenheidsonderzoek.
5. Wij staan open voor verbetering. Heeft u tips? Meld deze bij uw therapeut of op het daarvoor bestemde formulier.

**Betalingsvoorwaarden:**

Deze betalingsvoorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomsten tussen u als cliënt en de fysiotherapeut. Deze betalingsvoorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst aan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger gegeven.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur vóór de behandeling afgezegd te worden. Een te laat geannuleerde afspraak wordt niet door uw verzekeraar vergoed. Bij het niet afzeggen of bij afzeggen binnen 24 uur voor de afspraak behoudt de fysiotherapeut zich het recht om 75% van het tarief van de behandeling in rekening te brengen. Deze kosten omvatten onder andere de minimale voorbereidingstijd van jouw behandelaar en de gereserveerde tijd.

De declaraties van de fysiotherapeut voor honoraria, kosten, vergoedingen en leveringen, dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de genoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na de factuurdatum.

Indien door de cliënt een machtiging is verleend tot bank- of giro incasso dan wel een ondertekende acceptgiro betalingsopdracht is afgegeven aan de fysiotherapeut, dan wordt hier op of omstreeks de twintigste dag na factuurdatum gebruik van gemaakt. Wordt de betaling niet binnen tien dagen daarna ontvangen, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de elfde dag nadat tevergeefs gebruik is gemaakt van de bank- of giro incasso, dan wel van de acceptgiro betalingsopdracht.

Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.

Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd invorderingsmaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke invorderingskosten) komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke invorderingskosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van € 27,50.

**Klachtenreglement:**

U mag erop rekenen dat elke therapeut van FysioZwolle zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw therapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de therapie. Bespreek de klacht eerst met uw behandelend therapeut en/of het management van FysioZwolle. In het uiterste geval kunt u een bemiddelingsgesprek aanvragen via de klachtenregeling Stichting Keurmerk Fysiotherapie of het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van een klachtenprocedure via een van de onderstaande instanties:

- De Geschillencommissie Zorg en Klachtenloket Zorg;
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

FysioZwolle stelt het op prijs als u (bijna-)calamiteiten of situaties waarin u zich, om welke reden dan ook, niet prettig hebt gevoeld, meldt aan het management. Meer informatie, of een verzoek voor een persoonlijk gesprek, kunt u regelen aan de balie. Klachten, ideeën of verbetertips kunnen worden doorgegeven via [info@fysiozwolle.nl](mailto:info@fysiozwolle.nl) of via onze ideeënbus die u op onze vestigingen treft. Klachten worden afgehandeld conform de door de branche opgestelde reglementen en voorwaarden.

**Actuele zaken en veranderingen:**

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website.

**Toestemmingsverklaring:**

Bovenstaande voorwaarden zijn van toepassing wanneer uw een afspraak hebt en of een behandeltraject start bij FysioZwolle. Tijdens uw eerste afspraak en/of het starten van een behandeltraject, komt de behandelovereenkomst tot stand.