

Algemene voorwaarden behandeling

Begrippen

- **Zorgaanbieder:** Linda Neeleman / Voetopia Voetreflex, ingeschreven bij de KvK onder nummer 54815215 en gevestigd op Barchemseweg 59,7241 JC Lochem.
- **Beroepsvereniging:** FAGT, www.fagt.org, ingeschreven bij de KvK onder nummer 40048786 en gevestigd op Bloemenhof 14 1, 6663BL Lent.
- **Koepel:** RBCZ, www.rbcz.nu, ingeschreven bij de KvK onder nummer 20133698 en gevestigd op Sparrenheuvel 10, 3708JE Zeist. RBCZ is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert.
- **Klacht- en tuchtrecht:** Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem/haar geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- **Klachtenfunctionaris:** Quasir, www.quasir.nl, is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van Beroepsvereniging/Koepel en de geschillencommissie.
- **Geschillencommissie:** Stichting Zorggeschil, www.zorggeschil.nl, voorziet in beslechting van geschillen wanneer cliënten en zorgaanbieders er, ondanks de inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, niet uitkomen om een klacht op te lossen. Sinds 1 januari 2017 geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Artikel 18 van deze wet beschrijft de verplichting tot aansluiting bij een erkende geschillencommissie voor alle zorgaanbieders in Nederland.
- **WGBO:** In de WGBO staan de rechten en plichten van mensen die zorg krijgen.
- **Cliënt:** Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
- **Behandeling:** de door Zorgaanbieder aangeboden diensten na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt, die binnen het opleidingsgebied liggen van Zorgaanbieder.
- **Verzekeraar:** Balens Europe B.V., ingeschreven in het KvK onder nummer 73057959 en gevestigd op Prins Hendrikkade 169-I, 1011 TC Amsterdam.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Zorgaanbieder uit te voeren opdrachten.
- Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Cliënt zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden, zijn voor Zorgaanbieder slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Zorgaanbieder

- Zorgaanbieder is lid van de Beroepsvereniging. Deze vereniging is aangesloten bij de Koepel. Informatie over de Beroepsvereniging en over de Koepel kunt u vinden op www.fagt.org en op www.rbcz.nu.
- De Zorgaanbieder handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de Beroepsvereniging. Deze is te vinden op www.fagt.org.

Behandeling

- Voordat de afspraak begint is Cliënt akkoord gegaan met de algemene voorwaarden, de privacyverklaring en de behandelovereenkomst.
- De behandeling start met een intakegesprek, waarin de behandeling, de werkwijze en de doelen en wensen van Cliënt mondeling worden besproken, evenals de mogelijke te verwachten effecten en uitkomsten. Dit wordt de leidraad van de Behandeling.
- Indien een traject wordt gevolgd wordt na de intake een behandelplan opgesteld. Dit behandelplan zal worden opgenomen in het dossier van de Cliënt. Bij een traject vindt er regelmatig een evaluatie plaats waarin Cliënt en Zorgaanbieder mondeling de ontwikkelingen binnen de therapie bespreken. Zorgaanbieder zal een verslag maken van deze evaluaties en de verslagen opnemen in het dossier van de Cliënt.
- De sessies duren 1 tot 1,5 uur en vinden bij een traject met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- Cliënt kan zonder verwijzing van een arts of specialist bij de Zorgaanbieder terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal de Zorgaanbieder contact opnemen met de huisarts, ARBO-arts of andere specialist van Cliënt. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met de Cliënt. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de Zorgaanbieder Cliënt doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.
- Wanneer er sprake is van een contra-indicatie, dan behoudt de Zorgaanbieder zich het recht om niet te behandelen.
- Behandeling en adviezen van Zorgaanbieder zijn geheel vrijblijvend. De uiteindelijke beslissing en verantwoordelijkheid met betrekking tot het opvolgen van een advies of het laten uitvoeren van een behandeling ligt geheel bij Cliënt.
- Bij een natuurgeneeskundige behandeling worden geen (medische) diagnoses gesteld of ziektes behandeld. Het zijn behandelingen die naast de reguliere gezondheidszorg functioneren en niet in plaats daarvan. Daarom wordt het op prijs gesteld als de huisarts en/of specialist op de hoogte is van de klachten van Cliënt.
- Op het moment dat de Zorgaanbieder ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De Behandeling gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.
- In geval van langdurige ziekte van Zorgaanbieder wordt in overleg met Cliënt vervanging geregeld, of wordt de Behandeling stopgezet.



- De Zorgaanbieder werkt als zelfstandige. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van Zorgaanbieder kan, indien nodig, een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

Betaling

- De kosten per sessie staan duidelijk vermeld op de website van Zorgaanbieder.
- De factuur wordt bij voorkeur betaald per pin. Contante betaling is mogelijk, maar alleen indien gepast wordt betaald. De factuur wordt zo spoedig mogelijk toegestuurd via e-mail. Deze factuur kan tevens gebruikt worden voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij de ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Bij niet tijdige betaling kunnen de wettelijke rente en administratiekosten in rekening worden gebracht. Mocht betaling uitblijven dan zal een incassobureau worden ingeschakeld. Extra gemaakte kosten zullen altijd aan Cliënt worden doorberekend.
- De Zorgaanbieder is opgenomen in het AGB-register, wat maakt dat de behandeling (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. Cliënt dient zelf vooraf te informeren wat de vergoedingsmogelijkheden zijn. Belangrijk daarbij is om te weten dat de Zorgaanbieder lid is van de Beroepsvereniging FAGT en is aangesloten bij de RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis. Meer informatie over tarieven en vergoedingen is te vinden op www.voetopia.nl.

Annulering

- Natuurlijk kan het voorkomen dat Cliënt ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. Cliënt dient dit minimaal **24 uur** van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering wordt **50%** van de kosten in rekening gebracht, dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kunnen niet worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar.
- Annuleringen dienen per voorkeur telefonisch of per sms / whatsapp / e-mail worden doorgegeven, waarbij de datum van ontvangst bindend is.
- Tussentijdse annulering van een traject is in beginsel niet mogelijk. De overeengekomen prijs blijft verschuldigd, tenzij er naar het oordeel van de Zorgaanbieder aanleiding is om anderszins overeen te komen.

Dossiervoering

- De Zorgaanbieder is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de Zorgaanbieder reproduceerbaar gerapporteerd. Cliënt heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de Zorgaanbieder, 20 jaar na afronding van het proces van de Behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.
- De Zorgaanbieder heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met het dossier van Cliënt. Informatie wordt alleen met toestemming van Cliënt opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners, familie, werkgever of andere betrokkenen.
- Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de behandeling, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de richtlijnen van RBCZ (de Koepel) en Beroepsvereniging FAGT. Deze is / zijn op te vragen bij de Zorgaanbieder.



Klachtenregeling

- De Zorgaanbieder doet altijd haar best om Cliënt te allen tijde met de best mogelijke intentie en integriteit te behandelen. Meestal tot grote tevredenheid van cliënten. Mocht het echter voorkomen dat de Cliënt niet tevreden is over de Behandeling, dan vragen wij om uw onvrede met de Zorgaanbieder te bespreken. Hopelijk komen we er dan samen uit. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (linda@voetopia.nl) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen twee weken, met Cliënt besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt Cliënt hierover geïnformeerd door de Zorgaanbieder. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt Cliënt een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de verkregen informatie.
- Lukt het niet er samen uit te komen, dan kan Cliënt zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van Beroepsvereniging FAGT, de Klachtenfunctionaris Quasir dan wel de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. De procedure is te vinden op <https://www.fagt.org/client-en-student/wkkgz-klachtbemiddeling-geschillencommissie>. De Zorgaanbieder voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer Cliënt een klacht indient via Beroepsvereniging FAGT, Koepel RBCZ, de Klachtenfunctionaris Quasir of de Geschillencommissie Stichting Zorggeschil, dan stelt Cliënt de Zorgaanbieder daarvan te allen tijde vooraf van op hoogte.

Aansprakelijkheid

- Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. Cliënt is eveneens verantwoordelijk voor het eigen proces. Dit betekent dat als Cliënt vindt dat de behandeling niet helpt, iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens is, Cliënt dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW-gegevens et cetera.
- Zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor materiële schade die Cliënt geleden heeft door het bezoeken van de praktijk van Zorgaanbieder. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van materialen, tijdens of na een bezoek aan de praktijk van Zorgaanbieder.
- De Zorgaanbieder heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt de Zorgaanbieder tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die veroorzaakt is tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de Zorgaanbieder aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de Verzekeraar. De Zorgaanbieder is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering die is afgesloten bij Verzekeraar, die dekkend is voor de WKKGZ.

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

- De meldcode is een code waarin staat hoe een Zorgaanbieder moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere Zorgaanbieder met een beroepsgeheim heeft op basis van de Wet op jeugdzorg het recht om vermoedens van kindermishandeling te melden. Het meldrecht omvat het recht om op verzoek van het Meldpunt Kindermishandeling informatie te verstrekken over de ouders en/of het kind, zo nodig zonder toestemming van het kind en/of ouder.



AVG

- De Zorgaanbieder houdt persoonsgegevens bij van cliënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op www.voetopia.nl meer informatie vinden, zoals de privacyverklaring.

Toepasselijk recht

- Op de rechtsverhouding tussen Zorgaanbieder en Cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter.

