

Algemene Voorwaarden van Voetreflextherapeut Wilma Winters

Begrippen

- Zorgverlener: Wilma Winters
- KvK inschrijving: nummer 59816457
- Beroepsvereniging Platform CGZ: licentienummer 15632.
- RBCZ register: licentienummer 309421R
- **Klacht- en tuchtrecht:** Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken
- **Geschillencommissie:** Deze 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 de zorgaanbieder aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van zorgaanbieder.

Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

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

Zorgverlener

- Wilma Winters is lid van de beroepsvereniging Platform CGZ. Informatie over deze beroepsvereniging kunt u vinden op www.platformcgz.nl.
- Tevens is Wilma Winters geregistreerd bij RBCZ. Informatie over het register kunt u vinden op www.rbcz.nl. De zorgverlener werkt als zelfstandige (ZZP).
- Wilma Winters handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van Platform CGZ. Deze kunt u vinden op www.platformcgz.nl.

Behandeling

- De behandeling start met uw schriftelijke toestemming met een intakegesprek, waarna een behandelplan samen met u wordt opgesteld. Dit behandelplan zal worden opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de behandeling en ondertekend bij tijdens de eerste of tweede sessie. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan dit concept.
- Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin cliënt en de zorgverlener verslag doen over ontwikkelingen binnen de therapie.
- De sessies vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.

- Cliënt kan zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met huisarts, Arboarts of andere specialist van cliënt. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met cliënt en cliënt ondertekent in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener de cliënt doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.
- Op het moment dat de zorgverlener 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 wordt in overleg met u vervanging geregeld, of wordt de behandeling stopgezet.

Betaling

- Voor een overzicht van tarieven kijk op www.voetreflextherapie-haarlem.nl
- De factuur betaalt u contant, per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel. De factuur krijgt u binnen enkele dagen toegestuurd via de e-mail of direct na de behandeling overhandigd. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk gedeeltelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen zeven 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 u worden doorberekend.
- Wilma Winters is opgenomen in het RBCZ register en aangesloten bij beroepsvereniging Platform CGZ. Dit maakt dat de behandeling (mogelijk gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraar van cliënt. Cliënt dient zelf te informeren wat de vergoedingsmogelijkheden zijn. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener lid is van de bovenstaande beroepsvereniging, aangesloten is bij RBCZ register en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis.

Annulering

- Natuurlijk kan het voorkomen dat u ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. U dient dit minimaal 24 uur van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering worden de kosten in rekening gebracht. Dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kan cliënt niet declareren bij zijn/haar zorgverzekeraar.
- Annulering geeft u per voorkeur telefonisch of e-mail door, waarbij de datum van de ontvangst bindend is.

Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener, 20 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.
- De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw dossier. Informatie wordt alléén met toestemming 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 de beroepsvereniging.

Klachtenregeling

- In geval van klachten is het eerste doel om onvrede cliënt eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of er samen uitgekomen kan worden. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (w.winters@voetreflextherapie-haarlem.nl) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk 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 Wilma Winters. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u 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 Platform CGZ. Deze is aangesloten bij de onafhankelijke geschilleninstantie Zorggeschil. Tevens is Platform CGZ voor haar leden aangesloten bij instituut Quasir. Wilma Winters voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer cliënt een klacht indient via beroepsvereniging Platform CGZ of geschilleninstantie dient cliënt de zorgverlener te allen tijde vooraf te informeren.

Aansprakelijkheid

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

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

- De meldcode is een code waarin staat hoe een zorgverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Iedere zorgverlener 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

- Wilma Winters houdt persoonsgegevens bij van cliënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op www.voetreflextherapie-haarlem.nl meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

Toepasselijk recht

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.