

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Begrippen

- Zorgverlener: Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders
- Beroepsvereniging: FAGT [www.fagt.org](http://www.fagt.org)
- Koepel: RBCZ [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu) De RBCZ is als koepel 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 geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- Klachtenfunctionaris: klachtenfunctionaris is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van beroepsvereniging/koepel en de geschillencommissie.
- Geschillencommissie: Geschillencommissie 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 / patiënt: Een natuurlijke persoon die zorg afneemt.
- Behandeling: de door zorgverlener aangeboden dienst na mondelinge toestemming van cliënt / patiënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van zorgverlener.
- Verzekeraar: Balens Europe B.V.

## Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle overeenkomsten inzake door Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders uit te voeren opdrachten.

## Zorgverlener

- Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders is lid van de FAGT. Deze vereniging is aangesloten bij de RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de koepel kunt u vinden op [www.fagt.org](http://www.fagt.org) en op [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu)
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de FAGT.

## Behandeling

- Voordat de afspraak begint bent u akkoord gegaan met de algemene voorwaarden, de privacyverklaring en de behandelovereenkomst.
- Eerst vindt er een intakegesprek plaats waarna de aanpak van de behandeling samen met u wordt besproken. Samen komen we overeen wat de doelen zijn van de behandeling, welke behandelwijze zal worden toegepast, en mogelijke te verwachten uitkomsten van de behandeling. Deze mondelinge overeenkomst wordt vastgelegd in uw dossier en vormt de leidraad van de behandeling.
- Wanneer er sprake is van een contra-indicatie dan behoudt de therapeut zich het recht om niet te behandelen.
- Behandeling en adviezen van therapeut zijn geheel vrijblijvend. De uiteindelijke beslissing en verantwoording met betrekking tot het opvolgen van een advies of het laten uitvoeren van een behandeling ligt geheel bij cliënt.
- Een natuurgeneeskundige behandeling is niet geschikt om medische diagnoses te stellen of ziektes te behandelen. Het is bij uitstek geschikt om naast de reguliere gezondheidszorg te functioneren en niet in plaats daarvan. Daarom wordt het op prijs gesteld als de huisarts en/of specialist op de hoogte is van uw klachten.
- Komt u vaker? Dan vinden er regelmatig evaluatiesessies plaats waarin u zelf en de zorgverlener mondeling verslag doen over uw ontwikkelingen binnen de therapie.

- De sessies duren ongeveer 60min (dit is van tevoren overeengekomen) en vinden, tijdens een behandel traject, met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- Het is mogelijk dat er reacties na een behandeling optreden. Dit kunnen lichamelijke of emotionele reacties zijn, de klacht zou even erger kunnen worden of er kan ook vermoeidheid of spierpijn optreden. Dit zijn normale reacties en gaan vanzelf weer over. Maakt u zich zorgen over een reactie na de behandeling, wacht u dan niet tot de volgende afspraak. Neem telefonisch contact op met Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders, zodat er uitleg en aanwijzingen kunnen worden gegeven.  
Reageert u allergisch of buitenproportioneel op een behandeling? Staak de behandeling dan onmiddellijk en raadpleeg een arts.
- Voorgeschreven medicatie mag nooit zonder overleg met een huisarts en/of specialist veranderd of geheel achterwege gelaten worden. Bij twijfel, in welke vorm dan ook, dient de cliënt contact op te nemen met een huisarts en/of specialist.
- U kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Echter als aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met uw huisarts of andere specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u en u ondertekent een toestemmingsformulier ter goedkeuring voor deze overdracht. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener u doorverwijzen naar een andere 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.
- De zorgverlener werkt als zelfstandige.

### Betaling

- De kosten per behandeling staan duidelijk vermeld op de website en in de praktijk.
- De factuur kunt u overmaken of contact betalen. De factuur krijgt u toegestuurd via de e-mail. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen 14 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.
- Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders is opgenomen in het AGB register, wat maakt dat de behandeling mogelijk (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. U dient zelf vooraf te informeren wat uw vergoedingsmogelijkheden zijn. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener 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.

### 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 kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.
- Annulering geeft u per voorkeur telefonisch/ sms / whatsapp / e-mail door, waarbij de datum en tijd van 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 uw toestemming 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 en de FAGT. Deze is/ zijn op te vragen bij de zorgverlener.

### **Klachtenregeling**

- Praktijk voor Voetreflexologie Hilde Steeghs-Coenders doet altijd zijn best om cliënten ter aller tijde met de best mogelijke intentie en integriteit te behandelen. Meestal tot grote tevredenheid van de klanten. Mocht het echter voorkomen dat je niet tevreden bent over je behandeling dan vragen wij u om uw onvrede met de zorgverlener te bespreken. Hopelijk kunnen we er dan samen uitkomen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 weken, met u besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door de praktijk. 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 kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van de FAGT / KLACHTENFUNCTIONARIS ( [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)) dan wel de geschilleninstantie ([www.stichtingzorggeschil.nl](http://www.stichtingzorggeschil.nl)). De procedure is te vinden op de website <https://www.fagt.org/client-en-student/wkkgz-klachtbemiddeling-geschillencommissie> en via [www.voetreflex-hilde.nl](http://www.voetreflex-hilde.nl). De zorgverlener voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via het KLACHTENFUNCTIONARIS of GESCHILLENCOMMISSIE informeert u de zorgverlener te allen tijde vooraf.

### **Aansprakelijkheid**

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

- De zorgverlener houdt persoonsgegevens bij van cliënten/ patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op de website [www.voetreflex-hilde.nl](http://www.voetreflex-hilde.nl) meer informatie vinden.

### **Toepasselijk recht**

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten/ patiënten 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.