

Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, wordt een registratie van de medische en administratieve gegevens bijgehouden. Op deze registratie is de Wet op de Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de cliënt. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om.

Naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties hebben wij een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement welke hieronder staat omschreven:

1. Behalve de therapeut die u behandelt, heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
2. U hebt het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelend therapeut verzoeken deze te wijzigen.
3. Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
4. Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoger peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem).  
Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat vertellen aan uw fysiotherapeut.  
Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.
5. Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie.
6. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven.
7. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
8. Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 10 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen de gegevens kan in zien.

9. Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

### Klachtenregeling

Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende therapeut.

De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.

Indien dat niet het gewenste effect heeft, kan de klager de klacht schriftelijk richten aan de klachtencommissie van het KNGF (zie folder in de praktijk).

De klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbeveling.

### Betalingsvoorwaarden

Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de behandelovereenkomst tussen de cliënt en de therapeut.

Voor verzekerde patiënten: de declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks, digitaal, naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de cliënt een restitutie polis heeft of achteraf blijkt dat hij niet verzekerd is, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering vergoed wordt, krijgt de cliënt alsnog een factuur voor de gemaakte kosten toegestuurd.

Voor niet verzekerde patiënten: aan het eind van elke kalendermaand zal een verzamelnota worden opgemaakt en worden verzonden aan de patiënt.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur van te voren afgezegd te worden. Bij het niet (tijdig) afzeggen behoudt de therapeut zich het recht voor het tarief voor de gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen.

Een factuur dient binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft de betaling binnen de genoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.

Voor alle behandelingen, inclusief het eerste gesprek (intake) is een vergoeding verschuldigd en hiervoor geldt: de patiënt blijft ten alle tijden eindverantwoordelijk voor de betaling.

Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut 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 therapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, danwel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening

van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van 25,- euro, alles exclusief omzetbelasting.

### Huisregels en bejegening

Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgesteld om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Daarnaast zijn er voor de omgang met en het behandelen van cliënten ook een aantal richtlijnen opgesteld, volgens welke de praktijk werkt. Beide met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te houden. Hieronder ziet u de beschrijving.

1. Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden te gedragen.
2. De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
3. Omdat de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
4. Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat haal dan de waardevolle spullen eruit.
5. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of op het buitenterrein (auto, fiets).
6. Wilt u bij het parkeren van uw fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
7. Als u tijdens het wachten lectuur leest of uw kinderen met het speelgoed spelen, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
8. Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
9. De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Ook zal worden genoemd wat de kosten zijn voor het bezoek (niet verzekerd). Het 1<sup>e</sup> gesprek (intake/ onderzoek) zal gedeclareerd worden als een normaal bezoek met geldend tarief. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen/betalingsvoorwaarden dient de cliënt dit onmiddellijk aan te geven.
10. Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en/of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de cliënt dit bij de eerste afspraak

kenbaar te maken zodat de behandelend therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.

11. Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van de andere sekse behandeld te worden dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
12. De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de therapeut en de cliënt aanwezig zijn. Als er derden (bijvoorbeeld een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
13. De therapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
14. Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, zal in overleg met de cliënt en therapeut een andere therapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden.
15. Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
16. In de praktijk is het niet toegestaan te roken.

Namens de directie, januari 2017