

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelrelatie tussen u als cliënt en praktijk Lijffull, de behandelend fysiotherapeut (hierna: behandelaar) voor het uitvoeren van fysiotherapeutische zorg en handelingen, conform het beroepsprofiel Fysiotherapeut (KNGF) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Door het maken van een afspraak en daarmee het aangaan van een behandelovereenkomst verklaart u akkoord te gaan met deze voorwaarden.

1. Algemeen en huisregels

- Contactinformatie: de praktijk is bereikbaar via het contactformulier op de website, en op telefoonnummer 06-45922235. Tijdens behandeluren, vrije dagen en avonden neem ik geen telefoon aan. Spreek dan gerust een bericht in.
- Inhoudelijke vragen over uw behandeling of klachten worden in verband met uw privacy alleen tijdens een afspraak, of via de beveiligde digitale berichten inbox van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) besproken.
- Zowel binnen als voor de entree van de praktijk geldt een rookverbod.
- De praktijkruimte beschikt over een wachtruimte, waar mogelijke andere patiënten en therapeuten aanwezig zijn. U wordt gevraagd zich gepast op te stellen en de huisregels op te volgen.
- De praktijk is niet aansprakelijk voor verlies, schade of diefstal van persoonlijke eigendommen.

2. Afspraken en annulering

- Afspraken worden online via de digitale agenda gemaakt.
- Voorafgaand aan de behandeling vindt een intake plaats. Hiervoor wordt u gevraagd een digitaal formulier in te vullen, om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van uw klacht en het consult efficiënt in te delen.
- U wordt voor de Intake gevraagd een geldig identiteitsbewijs mee te nemen ter controle van het BSN nummer. Het BSN nummer wordt verwerkt in het kader van de Wet BSN in de zorg (Wbsn-z). Meer informatie kunt u vinden op de website van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/burgerservicenummer-bsn/bsn-in-de-zorg>.
- Daarnaast wordt u gevraagd een handdoek mee te nemen.
- Bij een eerste afspraak wordt doorgaans 60 minuten ingepland voor intake, onderzoek en behandelvoorstel.
- Eventuele vervolgspraken worden in overleg gedurende het (eerste) consult ingepland.
- Zodra een eerste consult is overeengekomen, komt een behandelovereenkomst tot stand. Meer informatie vindt u terug in de behandelovereenkomst op de bevestigingspagina van uw afspraak of op de website.

- Indien u verhinderd bent, dient u dit minimaal 24 uur van tevoren telefonisch of per mail te melden.
- Afspraken die binnen 24 uur worden afgezegd of niet worden nagekomen, worden in rekening gebracht.
- Minderjarigen tot 16 jaar hebben schriftelijke toestemming nodig van een ouder of wettelijk vertegenwoordiger.
- In overleg is een videoconsult op afstand mogelijk. Vanzelfsprekend kan hierbij geen fysiek onderzoek gedaan worden. Na een intake gesprek zal de behandeling daarbij uit adviezen bestaan. De cliënt is hierbij zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of naleven hiervan.

3. Behandeling

- Tijdens het eerste consult vindt een intake en lichamelijk onderzoek plaats. Op basis van deze uitkomsten wordt een behandelplan voorgesteld, met doelen, geplande duur, en werkwijze.
- U wordt hierover geïnformeerd, waarna u schriftelijk of mondeling toestemming geeft om de behandeling te starten.
- Indien er twijfels zijn over het aansluiten of geschiktheid van de behandeling, zal de behandelaar dit aan u voorleggen. In overleg wordt dan besproken in hoeverre doorverwijzing gewenst is.
- Als behandelaar werk ik conform de landelijke richtlijnen en protocollen van het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie) en geldende professionele normen. Meer informatie vindt u op: www.kngf.nl of www.defysiotherapeut.com.
- Behandelingen vinden plaats in overleg; u kunt altijd aangeven als u bepaalde handelingen niet op prijs stelt.
- Tijdens de behandeling is er alle ruimte voor vragen en opmerkingen. Informeert u mij zo goed mogelijk over uw klachten, belemmeringen en relevante medische gegevens, in het belang van een verantwoorde en goed aansluitende behandeling. Zo kan ik u het beste van dienst zijn.
- De behandelovereenkomst loopt zolang de behandeling voortduurt en kan door beide partijen worden beëindigd, mits dit tijdig en met opgave van reden gebeurt.
- In overleg kan een consult online plaatsvinden. Als vanzelfsprekend kan hierbij alleen mondeling advies gegeven worden.

4. Privacy en dossier

- Gedurende een behandeling wordt een Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) bijgehouden voor een zorgvuldige behandeling. Hierin staat informatie over bijvoorbeeld de aard van de klacht, bevindingen uit het lichamelijk onderzoek, voortgang, communicatie, medicatie of klachten in de voorgeschiedenis.
- De verwerking van persoonsgegevens in het kader van uw klacht of hulpvraag gebeurt conform de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de KNGF-richtlijnen.
- Als behandelaar heb ik een beroepsgeheim; informatie wordt uitsluitend gedeeld met derden na uw uitdrukkelijke toestemming of indien wettelijk verplicht.

- Het medisch dossier wordt minimaal 20 jaar bewaard (conform WGBO); administratieve gegevens minimaal 7 jaar. Na afloop van deze termijnen wordt het dossier vernietigd.
- U heeft recht op inzage, correctie of verwijdering van gegevens, tenzij wettelijke verplichtingen dat verhinderen.
- U bent als cliënt zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige informatie.

5. Vergoeding en betaling

- Lijffull heeft geen contracten met zorgverzekeraars. Na afloop van de behandeling ontvangt u daarom zelf een factuur, die u kunt indienen bij uw zorgverzekeraar.
- Afhankelijk van uw polis, is (gedeeltelijke) vergoeding mogelijk. Informeer goed bij uw zorgverzekeraar naar uw polisvoorwaarden en de hoogte van vergoeding, alvorens u een afspraak maakt, om verrassingen te voorkomen. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk.
- De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum. U kunt het bedrag eenvoudig en betalen via de link in uw digitale factuur. Deze heeft u per mail ontvangen. U wordt dan automatisch doorgestuurd naar iDeal om via uw bank de betaling te voldoen. Indien dit door technische redenen niet lukt, kunt u het bedrag overmaken op rekeningnummer NL74 KNAB 0776 9769 15 t.n.v Lijffull – Roosmarijn Piek Fysiotherapie. Vermeld hierbij duidelijk het factuurnummer.
- Bij niet-tijdige betaling ontvangt u één herinnering met een betalingstermijn van 14 dagen.
- Indien daarna geen betaling volgt, bent u als cliënt in verzuim en kunnen incassokosten in rekening worden gebracht.

6. Klachten en geschillen

- U mag ervan uit gaan dat ik als fysiotherapeut streef naar een hoge kwaliteit zorg en dat ik mij zo volledig mogelijk inzet bij een behandeling. Mocht het echter voorkomen dat u niet tevreden bent, is dit natuurlijk erg vervelend om te horen. Breng het allereerst persoonlijk ter sprake, om samen tot een oplossing te komen.
- Blijft de klacht onopgelost, kunt u van uw recht als cliënt gebruik maken om een klacht in te dienen. Dit geschiedt via de klachtenregeling van het KNGF. Meer informatie hierover is te vinden op <https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling>.
- Op deze website vindt u de verdere stappen om te ondernemen, een meldformulier en het telefoonnummer van de KNGF bij vragen.
- Als behandelaar ben ik aangesloten bij een erkende geschillencommissie. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u hier naar doorverwezen worden. Een uitspraak van deze commissie is in vaak bindend en bijkomende kosten van deelname zijn voor rekening van de cliënt.

7. Aansprakelijkheid en overmacht

- Bij overmacht (zoals ziekte van de behandelaar, calamiteiten of technische storingen) vervalt de verplichting tot uitvoering of schadevergoeding. De afspraak kan dan kosteloos worden verzet.
- De behandelaar is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, inkomensverlies of schade ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt.

8. Toepasselijk recht en wijziging

- Op alle behandelingen, overeenkomsten en deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- De behandelaar behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen; de meest actuele versie staat altijd vermeld op de website.
- Door het maken van een afspraak of het aangaan van een behandelovereenkomst verklaart u als cliënt zich akkoord met deze voorwaarden.
- Als u naar aanleiding van deze algemene voorwaarden nog vragen heeft, neemt u gerust contact op.

Vastgesteld op: 2-1-26

Praktijk Lijffull – Roosmarijn Piek Fysiotherapie

Boerhaavelaan 28, 9728 LR Groningen

Tel. 06-45922235

KVK: 96149655