

ALGEMENE VOORWAARDEN



Fysio & Fit
Heerenveen

ALGEMENE VOORWAARDEN	1
Behandeling	3
Aanmelden	3
Directe toegankelijkheid fysiotherapie	3
Te verwachten bij de eerste afspraak	3
Afmelden	4
Kwaliteit	4
Waarneming	4
Hygiëne	5
Klachten	5
Klachtenregeling	5
Privacy reglement	5
Gegevens beleid	5
Verwerking van persoonsgegevens van cliënten	6
Verwerking van persoonsgegevens van waarnemers	7
Verwerking van persoonsgegevens van klanten of leveranciers	8
Verstrekking aan derden	9
Binnen de EU	9
Minderjarigen	9
Bewaartermijn	9
Beveiliging	10
Rechten omtrent uw gegevens	10
Klachten	10
Betalingsvoorwaarden	11
Eigendommen	12
Niet roken	12
Niet reanimeren	12

Behandeling

Aanmelden

Wanneer u contact op neemt met Fysio & Fit Heerenveen, zal er naar een aantal persoonsgegevens worden gevraagd en eventueel naar uw verzekering. Daarnaast is het van belang dat u duidelijk aangeeft om wat voor klacht(en) het gaat. Indien van toepassing zal er gevraagd worden of u een verwijsbrief heeft ontvangen van een specialist.

Directe toegankelijkheid fysiotherapie

Sinds 2006 is het mogelijk om **zonder** verwijsbrief naar de fysiotherapeut te gaan. De fysiotherapeut houdt dan wel een speciaal protocol aan. Eerst zal er een screening plaatsvinden om te kijken of u aan het juiste adres bent bij de fysiotherapeut. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal de fysiotherapeut u terugverwijzen naar de huisarts.

Het is verstandig uw huisarts op de hoogte te brengen van uw behandeling bij de fysiotherapeut. Deze kan hier dan rekening mee houden bij behandeling van andere klachten.

Te verwachten bij de eerste afspraak

Voor de eerste afspraak willen wij u vragen het volgende mee te nemen:

- Indien van toepassing de verwijsbrief
- Een geldig legitimatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs)
- Een pasje van de zorgverzekering
- Een (grote) handdoek

Wanneer u voor het eerst de praktijk binnen stapt, kunt u plaatsnemen in de wachtkamer. U wordt door de fysiotherapeut opgehaald uit de wachtkamer en begeleid naar de behandelkamer. Eerst zullen de persoonsgegevens die bekend zijn gecontroleerd en aangevuld, zodat er een behandeldossier aangemaakt kan worden.

Daarnaast zal aanvullende informatie over de zorgverzekering worden gevraagd en zal er een snelle controle plaatsvinden over de vergoeding van fysiotherapie.

Daarna starten we met een vraaggesprek om uw klacht(en) duidelijk in beeld te krijgen. Daarna zal er een lichamelijk onderzoek plaatsvinden. Het is aan te bevelen om gemakkelijk zittende kleding aan te trekken voor uw bezoek aan de fysiotherapeut, omdat u zich gedeeltelijk moet ontkleden om het onderzoek te vergemakkelijken.

Naar aanleiding van de resultaten uit het vraaggesprek en onderzoek zal in samenspraak met u een behandelplan worden opgesteld. Hierin staat wat voor soort therapie u aangeboden krijgt door de fysiotherapeut en eventueel worden het aantal verwachte behandelingen met u besproken. Na afloop van de eerste behandeling plant de fysiotherapeut samen met u de volgende afspraak.

Voor de eerste behandeling wordt 60 minuten gerekend. Dit in verband met de administratieve gegevens die nog verwerkt moeten worden.

Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient u dit 24 uur voor aanvang van de behandeling te melden. Voor het telefoonnummer of e-mailadres verwijzen wij u door naar Contact.

LET OP: niet nagekomen of te laat afgemelde afspraken kunnen in rekening worden gebracht. Omdat niet nagekomen afspraken niet gedeclareerd kunnen worden bij de zorgverzekeraar, komen de kosten voor uw eigen rekening.

Kwaliteit

Therapeuten werkzaam binnen Fysio & Fit Heerenveen, staan altijd geregistreerd in het BIG-register en het Centraal Kwaliteits Register (CKR) van het KNGF. De **BIG-registratie** van uw fysiotherapeut kunt u opvragen bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Waarneming

Wanneer door omstandigheden uw fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is, wordt mogelijk een fysiotherapeut van buiten de praktijk gevraagd uw behandeling over te nemen. Bij verhindering of kortdurende afwezigheid zal in overleg met u een passend moment worden gezocht voor de behandeling.

Hygiëne

Voor elke behandeling willen wij u vragen een (schone) handdoek mee te nemen. U bent zelf verantwoordelijk voor de persoonlijke hygiëne en lichaamsverzorging.

Klachten

Klachtenregeling

Bent u niet tevreden over uw behandeling of heeft u klacht(en) over uw fysiotherapeut of behandeling? Dan vragen wij u dit bij uw fysiotherapeut te melden. Wij hopen dat we in gesprek kunnen komen met u om de situatie omtrent de klacht duidelijk te krijgen en hier een passende aanpak bij te zoeken. Komen wij er ondanks een gesprek niet uit? Dan zullen wij samen met u een klachtenformulier invullen. Uw klacht zal volgens de richtlijnen van het KNGF worden afgehandeld.

Privacy reglement

De praktijk beschikt over een afgesloten behandelkamer waardoor uw privacy is gewaarborgd. Bij behandeling aan huis bent u zelf verantwoordelijk voor de privacy.

Gegevens beleid

Binnen Fysio & Fit Heerenveen wordt er veel waarde gehecht aan de bescherming van uw privacy. Hieronder in ons privacybeleid kunt u duidelijk lezen welke persoonsgegevens Fysio & Fit Heerenveen Heerenveen van u als klant bewaard en op welke wijze wij de veiligheid van deze gegevens, en hiermee uw privacy, waarborgen. Hierbij hanteert Fysio & Fit Heerenveen de wet- en regelgeving volgens

de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) als minimaal niveau van gegevensbescherming; dit houdt in dat wij in ieder geval:

- Uw persoonsgegevens alleen verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze door u zijn verstrekt. Deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in dit privacy beleid
- Verwerking van uw persoonsgegevens is beperkt tot het minimaal noodzakelijke om de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt te behalen
- Vragen om uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens
- Passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is, dit betreft zowel het bewaren van gegevens in beveiligde en geautoriseerde software als dat wij papieren gegevens alleen achter slot en grendel opslaan
- Geen persoonsgegevens doorgeven worden aan andere partijen, tenzij dit zowel noodzakelijk is voor (medische) derden als dat het door u schriftelijk is geautoriseerd
- Op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren en waarborgen

Mocht u naar aanleiding van dit privacybeleid verdere vragen hebben, dan kunt u het beste contact opnemen via de contactgegevens die u onderaan dit document kunt vinden.

Verwerking van persoonsgegevens van cliënten

Persoonsgegevens van cliënten worden door Fysio & Fit Heerenveen verwerkt ten behoeve van administratieve doeleinden en het kunnen uitvoeren van de behandelovereenkomst. Tevens is Fysio & Fit Heerenveen volgens de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) verplicht om een cliëntendossier van u aan te maken, het niet verlenen van toestemming om gegevens te verzamelen en te bewaren betekent dat er geen behandelovereenkomst gesloten kan worden tussen u en Fysio & Fit Heerenveen.

Om aan de bovenstaande doelstellingen en de Nederlandse wet te voldoen zal Fysio & Fit Heerenveen de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- BSN
- Geboortedatum
- Geslacht
- Voornaam
- Achternaam, al dan niet met tussenvoegsel
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Adres
- Gegevens over uw gezondheid en klachten

Deze gegevens worden door Fysio & Fit Heerenveen opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en), deze gegevens worden gedurende minimaal vijftien en maximaal veertig jaar na uw laatste behandeling bewaard om aan de wettelijke verplichting te voldoen. Na deze wettelijk verplichte bewaartijd zullen uw gegevens volgens een wettelijk goedgekeurde methode worden vernietigd.

Verwerking van persoonsgegevens van waarnemers

Persoonsgegevens van waarnemers worden door Fysio & Fit Heerenveen alleen verwerkt ten behoeve van de uitvoering geven aan de arbeidsovereenkomst.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) zal Fysio & Fit Heerenveen de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- BSN
- Voornaam
- Achternaam, al dan niet met tussenvoegsel
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Salarisgegevens

- Kopie ID

Uw persoonsgegevens worden door Fysio & Fit Heerenveen opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de periode dat men een contract heeft en daarna alleen in de financiële administratie voor maximaal 7 jaar

Verwerking van persoonsgegevens van klanten of leveranciers

Persoonsgegevens van klanten of leveranciers worden door Fysio & Fit Heerenveen verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Administratieve doeleinden
- Communicatie over de opdracht en/of uitnodigingen
- Het uitvoering geven aan of het uitvoeren van een opdracht

Grondslag voor deze persoonsgegevens is de overeengekomen opdracht.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan Fysio & Fit Heerenveen de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- Voornaam
- Achternaam, al dan niet met tussenvoegsel
- (Zakelijk) Telefoonnummer
- (Zakelijk) E-mailadres

Uw persoonsgegevens worden door Fysio & Fit Heerenveen opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) en worden gedurende de looptijd van de overeenkomst en daarna alleen in de financiële administratie voor maximaal 7 jaar.

Verstrekking aan derden

De gegevens die u aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden. Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- Het verzorgen van de internetomgeving van het AVG-programma
- Het verzorgen van de (financiële) administratie
- Het verzorgen van nieuwsbrieven en uitnodigingen

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de noodzakelijke afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de door uw verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht is; een voorbeeld hiervan is dat de politie in het kader van een onderzoek (persoons)gegevens bij ons opvraagt. In een dergelijk geval dienen wij medewerking te verlenen en zijn dan ook verplicht deze gegevens af te staan. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met medische derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

Binnen de EU

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

Minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door een wettelijke vertegenwoordiger.

Bewaartermijn

Fysio & Fit Heerenveen bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet vereist is.

Beveiliging

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens van u te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen;

- Alle personen die namens Fysio & Fit Heerenveen van uw gegevens kennis dienen te nemen, hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht over deze informatie
- Wij hebben een gebruikersnaam- en wachtwoordbeleid om in de administratiesystemen te kunnen komen
- We zorgen waar nodig voor anonimisering en/of encryptie van persoonsgegevens als daar aanleiding toe is
- Wij maken beveiligde back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen
- De waarnemers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens

Rechten omtrent uw gegevens

- U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van u ontvangen hebben
- U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers
- U heeft het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Wij kunnen u vragen om u te legitimeren voordat wij gehoor kunnen geven aan een dergelijk verzoek
- U heeft altijd het recht om uw schriftelijke toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens in te trekken

Klachten

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Wij hopen in een gesprek samen met u tot een uitkomst te komen, zonder betrekking van een andere partij. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming. Bij andere klachten kunt u vragen naar het klachtenbeleid binnen de praktijk.

Betalingsvoorwaarden

- Bent u verzekerd voor uw behandelingen bij de fysiotherapeut? Voor het aantal behandelingen waarvoor u verzekerd bent, dienen wij direct een declaratie in bij uw zorgverzekeraar. Als het goed is merkt u hier helemaal niks van.
- Bent u niet verzekerd voor behandelingen bij de fysiotherapeut of bent u door uw behandelingen heen die vergoed worden door de zorgverzekeraar? Voor deze behandelingen ontvangt u een factuur. Deze factuur dient u binnen 14 dagen te betalen. Bij uitzondering van betaling van de factuur wordt dit schriftelijk vastgelegd. Betalingen geschieden per overschrijving.
- Bij het in gebreken blijven van betalingen, zullen er 2 betalingsherinneringen worden verzonden. Deze gaan gepaard met extra administratiekosten vanaf €5,00. Wanneer er na een tweetal herinneringen niet tot een betalingsovereenkomst is gekomen, heeft de Fysio & Fit Heerenveen het recht om de assistentie in te schakelen van een incassobureau, om de verschuldigde bedragen alsnog te innen. De kosten voor het incassobureau zijn voor de schuldbetaler.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het aantal fysiotherapeutische behandelingen dat u per jaar vergoed krijgt van de zorgverzekeraar, tenzij u hier afspraken over heeft gemaakt met de fysiotherapeut.
- Indien de zorgverzekering niet toereikend genoeg is voor het vergoeden van fysiotherapie, dient u zelf zorg te dragen voor de rekening. Deze zal dan aan u persoonlijk per post worden verzonden.

- Wanneer u niet aan uw financiële kunt voldoen, is het mogelijk een betalingsregeling te treffen met Fysio & Fit Heerenveen. Uw therapeut zal met u tot een overeenstemming komen en dit schriftelijk vastleggen.

Eigendommen

Fysio & Fit Heerenveen is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen en kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.

Niet roken

Het is verboden binnen de praktijk (wachtruimte, behandelruimte) te roken.

Niet reanimeren

Wanneer u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een Niet-Reanimeren Verklaring. De niet-reanimeren verklaring kunt u aanvragen bij de [Nederlandse Hartstichting](#) en/of bij de [Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde](#).

LET OP: Indien deze verklaring niet zichtbaar gedragen wordt op uw lichaam, zijn wij te allen tijde verplicht te reanimeren.