

Algemene Voorwaarden Fysio Delsink

Artikel 1 Algemene zaken

1. **Behandelaar/ opdrachtnemer**, is Fysio Delsink gevestigd te Groenestraat 294, 6531JC in Nijmegen met kvk-nummer 84430095.
2. **Patiënt**, een natuurlijk persoon die behandeld wordt door Fysio Delsink voor klachten aan het bewegingsapparaat. Hierbij kennen wij de volgende groepen van klachten:
 - a. Pijn: Spierpijn, gewrichtspijn, ze nuwpijn en hoofdpijn;
 - b. Bewegingsbeperkingen: Stijfheid, verminderde mobiliteit en verlamming;
 - c. Spierzwakte: Spieratrofie en spierdystrofie;
 - d. Blessures: Verrekkingen, verstuingen en botbreuken;
 - e. Aandoeningen: Artrose, reuma, scoliose en fibromyalgie;
 - f. Evenwichtsstoornissen: Duizeligheid, vertigo;
 - g. Ademhalingsproblemen: COPD en astma.
3. **Behandelovereenkomst**, de behandelaar handelt bij de uitvoering van deze overeenkomst conform de wettelijke bepalingen inzake geneeskundige behandeling (afdeling 7.7.5 BW) en de voor het beroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen.
4. **Huishoudelijke regels**, dit zijn regels die gelden – naast de algemene voorwaarden – voor alle bezoekers van de praktijk.
5. **Expert in houding en beweging**, Fysio Delsink helpt bij het voorkomen, verhelpen of verminderen van lichamelijke klachten en zorgt ervoor dat je weer optimaal kunt bewegen.
6. **Paramedicus**, Fysio Delsink werkt nauw samen met andere zorgverleners, zoals artsen, verpleegkundigen en podotherapeuten indien dit vanuit behandelingsoogpunt vereist is.
7. **Groepsbehandeling**, Fysio Delsink biedt naast individuele

behandelingen ook groepsbehandelingen aan. Groepsbehandelingen zijn een effectieve manier om te werken aan jouw herstel en conditie in een sociale setting.

8. **Zakelijke relaties**, (rechts)personen die vanuit de hoedanigheid als bedrijf gebruik willen maken van het aanbod van Fysio Delsink.
9. **Minderjarigen**, Behandeling van minderjarigen is slechts mogelijk met de schriftelijke toestemming van de ouders of verzorgers.
10. **De Koninklijke Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie (KNGF)**, zij is belangenbehartiger, kwaliteitsborger en biedt ondersteuning op diverse andere vlakken.
11. **Intake/onderzoek**, voorafgaande de eerste behandeling voert Fysio Delsink altijd een intake/onderzoek uit.
12. **Gedragsregels**, Fysio Delsink behandelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van de KNGF.
13. **Stagebegeleiding**, is bij Fysio Delsink het begeleidingsproces dat een fysiotherapeut (stagebegeleider) biedt aan een student fysiotherapie (stagiair) tijdens een stageperiode.

Artikel 2 Toepasbaarheid | Wanneer gelden onze regels

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle behandelovereenkomsten en andere overeenkomsten die Fysio Delsink sluit met patiënten of zakelijke relaties, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. De voorwaarden gelden ook voor aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten maar ook voor overeenkomsten van zakelijke aard (B2B).
3. De regels van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) maken deel uit van de behandelovereenkomst. De patiënt is op de hoogte van deze regels en aanvaardt de gevolgen.

Artikel 3 De behandelovereenkomst

1. Fysio Delsink is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist.
2. Fysio Delsink gaat een behandelovereenkomst aan met een patiënt die hulp of advies wenst op het gebied van de gezondheidszorg. Beide partijen stemmen hiermee in.
3. De behandelovereenkomst komt tot stand wanneer de patiënt akkoord gaat met het intakegesprek/onderzoek en het opstellen van een behandelplan.
4. Wanneer Fysio Delsink om gegronde redenen geen behandelovereenkomst aan kan gaan, dan zal hij dit de patiënt uitleggen. Fysio Delsink zal dan de patiënt indien gewenst adviseren bij het vinden van passende zorg bij een andere zorgaanbieder.
5. Om onze patiënten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn hebben wij een aantal huishoudelijke regels, dit zijn:
 - a. Maak op tijd een afspraak en kom op tijd;
 - b. Bij verhindering graag minimaal 24 uur van tevoren digitaal/telefonisch afmelden;
 - c. Je kunt telefonisch of digitaal een afspraak maken;
 - d. Draag schone kleding en schoenen, draag kleding die prettig zit en waarin je makkelijk kunt bewegen. Denk bijvoorbeeld aan een sportbroek en een T-shirt. Draag geen kleding die te strak of te kort is of die seksueel suggestief is;
 - e. Gebruik bij voorkeur een handdoek op de behandelbank;
 - f. Behandel andere patiënten en medewerkers met respect;
 - g. Roken en alcoholgebruik zijn niet toegestaan in de praktijk;
 - h. Fysio Delsink is niet aansprakelijk voor verlies of schade aan persoonlijke eigendommen.
6. Fysio Delsink voldoet aan alle wettelijke eisen met betrekking tot kwaliteit van zorg.

7. De fysiotherapeut in de praktijk staat geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) van het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) en in het BIG-register.

Artikel 4 De eerste afspraak

1. Neem bij jouw aanmelding of eerste afspraak altijd een geldig identiteitsbewijs mee en toon deze aan de behandelaar.
2. Neem voor hygiënische redenen een handdoek mee naar de behandeling.
3. Lees jouw verzekeringspolis door om te weten:
 - a. Of de behandelingen überhaupt vergoed zullen worden of;
 - b. Hoeveel behandelingen worden vergoed.
4. Bij Fysio Delsink kun je niet alleen afspraken maken via WhatsApp maar ook je volgende afspraakbevestiging via WhatsApp ontvangen. Zo heb je altijd alle informatie over je afspraak bij de hand. Natuurlijk doen we dit alleen met jouw toestemming.
5. Wanneer jouw laatste behandeling meer dan drie maanden geleden is of wanneer je met een nieuwe klacht komt, voert Fysio Delsink een hernieuwde screening en intake/onderzoek uit.
6. Bij een eerste behandeling in onze fysiotherapiepraktijk vindt er altijd eerst een intake en behandeling plaats. Tijdens de intake bespreken we met je jouw klachten, jouw medische voorgeschiedenis en jouw verwachtingen van de behandeling. De fysiotherapeut zal vervolgens de behandeling starten.
7. De kosten voor de intake en het onderzoek worden apart opgenomen op een verzamelfactuur. Dit betekent dat je voor deze kosten een aparte factuur zult ontvangen, los van de kosten voor de behandeling zelf.

Artikel 5 De Behandeling

1. Voor een optimaal behandelresultaat is jouw volledige

medewerking en het tijdig verstrekken van alle informatie over jouw klachten aan de behandelaar van belang.

2. Tijdens de behandeling is er ruimte voor al jouw vragen, opmerkingen en veranderingen in jouw klachten.
3. Neem de adviezen van ons ter harte en volg deze op.
4. Je kunt direct plaatsnemen in de wachtkamer. Je wordt daar door de therapeut opgehaald. Je hoeft je zich niet vooraf te melden.
5. Fysio Delsink streeft ernaar om wachttijden te vermijden, maar er kan soms onverwachts meer tijd nodig zijn voor een behandeling. We vragen hiervoor jouw begrip.
6. Beëindiging van de behandeling kan te allen tijde door beide partijen worden gedaan. Fysio Delsink zal dan indien mogelijk, advies geven en/of verwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.
7. Bij Fysio Delsink geloven we in een gepersonaliseerde aanpak voor chronische klachten. We nemen de tijd om jou en jouw unieke situatie te leren kennen, zodat we een behandelplan op maat kunnen opstellen dat specifiek gericht is op jouw herstel en welzijn. Een behandelplan op maat is meer dan een lijst met oefeningen. Het is een gedetailleerd plan dat rekening houdt met:

a. Jouw aandoening: We verdiepen ons in de details van jouw chronische aandoening, zoals de ernst, de symptomen en de beperkingen die je ervaart.

b. Jouw medische voorgeschiedenis: We bekijken jouw medisch dossier om eventuele andere aandoeningen of behandelingen in kaart te brengen die relevant kunnen zijn.

c. Jouw leefstijl: We bespreken jouw dagelijkse routines, activiteitsniveau en voedingsgewoonten om een compleet beeld te krijgen van jouw leven.

d. Jouw doelen: We stellen samen met je realistische en haalbare doelen vast voor jouw traject.

Artikel 6 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Onder "vertrouwelijke informatie" wordt in deze clausule verstaan: alle mondelinge, schriftelijke of in digitale vorm verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid of waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze vertrouwelijk is.
2. Fysio Delsink is verplicht om alle vertrouwelijke informatie die zij van zijn patiënt ontvangen, geheim te houden. Dit betekent dat Fysio Delsink de vertrouwelijke informatie niet mag verstrekken aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de patiënt.
3. Fysiotherapeuten, waarnemers en stagiaires binnen onze praktijk zijn wettelijk verplicht tot geheimhouding (artikel 7:457 Burgerlijk Wetboek). Dit betekent dat zij alle informatie over patiënten vertrouwelijk moeten behandelen, tenzij zij wettelijk verplicht zijn deze te delen. De geheimhoudingsplicht geldt ook na afloop van de behandeling.

Artikel 7 Wijzigingen, beëindiging en overmacht

1. Afspraken die niet door de patiënt kunnen worden nagekomen, dienen uiterlijk 24 uur van tevoren te worden afgezegd.
2. Bij geen telefonisch gehoor of buiten openingstijden kun je een WhatsApp bericht of een e-mail sturen.
3. Bij niet tijdig afzeggen behoudt Fysio Delsink zich het recht voor om 100% van het tarief van de gemiste afspraak in rekening te brengen.
4. Afspraken die door Fysio Delsink worden afgezegd, worden in overleg met jou naar een ander moment verplaatst. Je hebt in dit geval geen recht op vergoeding, korting of compensatie.

5. De overeenkomst tussen Fysio Delsink en patiënt/zakelijke relatie eindigt in beginsel door het intreden van de afgesproken datum of het plaatsvinden van de vooraf vastgestelde gebeurtenis.
6. Een opdracht voor bepaalde tijd is tussentijds niet opzegbaar, dit is alleen mogelijk wanneer de zakelijke partijen dit expliciet schriftelijk overeen zijn gekomen.
7. Zowel de patiënt als Fysio Delsink kunnen de overeenkomst van onbepaalde tijd op elk moment schriftelijk beëindigen. Als de overeenkomst wordt beëindigd voordat de hele behandeling/opdracht is afgerond, zal Fysio Delsink een factuur opstellen voor de al uitgevoerde werkzaamheden. De patiënt moet deze factuur betalen in overeenstemming met het bepaalde in artikel 8 van deze algemene voorwaarden.
8. Als Fysio Delsink de overeenkomst beëindigt, moet ze de patiënt gedetailleerd informeren over de redenen voor de beëindiging. Bovendien zal Fysio Delsink zich inspannen om een soepele overdracht mogelijk te maken.
9. Als Fysio Delsink haar verplichtingen uit de overeenkomst niet kan nakomen door een niet-toerekenbare oorzaak, worden deze verplichtingen opgeschort tot Fysio Delsink weer in staat is om ze uit te voeren zoals afgesproken.
10. Als de situatie uit lid 9 zich voordoet voor minimaal 30 dagen dan mag de patiënt de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en direct schriftelijk opzeggen, zonder recht op schadevergoeding.
11. Als Fysio Delsink haar verplichtingen uit de overeenkomst niet kan nakomen door een niet-toerekenbare oorzaak, worden deze verplichtingen opgeschort tot Fysio Delsink weer in staat is om ze uit te voeren zoals afgesproken.

Artikel 8 Betaling

1. Je blijft zelf verantwoordelijk voor de dekking van je zorgverzekering ten aanzien van de geleverde therapie.
2. De kosten van behandelingen voor minderjarigen worden gefactureerd aan de wettelijke vertegenwoordigers.
3. De facturen van Fysio Delsink dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
4. Patiënten dienen de facturen van Fysio Delsink zelf te voldoen. Fysio Delsink kan, indien gewenst, een digitale factuur aan je versturen voor het "indienproces" bij je zorgverzekeraar ten aanzien van het terugvragen van de behandelingskosten. Echter, het indienen van de declaratie en het verkrijgen van de vergoeding van jouw zorgverzekeraar is de verantwoordelijkheid van de patiënt. Fysio Delsink is niet aansprakelijk voor het uitblijven van vergoeding door jouw zorgverzekeraar.
5. Betaling van de facturen kan contant, per pin of per bankoverschrijving geschieden.
6. Indien een patiënt in gebreke blijft met de betaling van een factuur, is Fysio Delsink genoodzaakt om incassokosten in rekening te brengen. De incassokosten bedragen 15% van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van € 45,-.
7. Fysio Delsink behoudt zich het recht voor om de tarieven jaarlijks te wijzigen.

Artikel 9 Privacy

1. Tijdens de uitvoering van de behandelingen wordt er een dossier (EPD) gevormd. Dit dossier bewaart Fysio Delsink ten minste 15 jaar na beëindiging van de behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier.
2. De financiële gegevens bewaart Fysio Delsink ten minste 7 jaar.
3. Na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn is Fysio Delsink gerechtigd om het dossier te vernietigen.

4. Je hebt als patiënt het recht op inzage en afschrift van de gegevens in jouw dossier binnen een redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad (art. 19 Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst).
5. Fysio Delsink voldoet aan alle wettelijke eisen met betrekking tot de geheimhouding en persoonsregistratie. Jouw privacy is gewaarborgd volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (AVG).
6. Wij als jouw behandelaar houden een dossier bij met jouw medische en persoonlijke gegevens. Dit dossier valt onder de AVG. Deze wet stelt regels op over:
 - a. Het doel van de registratie;
 - b. De aard van de geregistreerde gegevens;
 - c. Het beheer van de gegevens;
 - d. Wie toegang heeft tot de gegevens;
 - e. Jouw inzagerecht.
7. Fysio Delsink hecht veel waarde aan het thema Privacy. Meer weten? Klik hier.
8. Jouw gegevens worden nooit aan derden verstrekt, zelfs niet aan naaste familie. We geven jouw gegevens pas vrij als je hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na jouw overlijden worden jouw gegevens niet openbaar gemaakt.
9. Fysio Delsink is bereikbaar via WhatsApp, maar voor medische zaken en gegevensverstrekking verzoeken wij je contact met ons op te nemen via telefoon of e-mail. We beantwoorden graag al je praktische vragen via WhatsApp.

Artikel 10 Zakelijke opdrachten

1. Fysio Delsink biedt naast fysiotherapeutische behandelingen ook zakelijke diensten aan. Deze diensten omvatten onder andere:
 - a. Bedrijfsergonomie: Advisering over werkplekinrichting en werkhouding om gezondheidsproblemen te voorkomen.

- b. Preventieve trainingen: Trainingen om medewerkers fit en vitaal te houden en verzuim te verminderen.
 - c. Revalidatietrajecten: Begeleiding van medewerkers bij de re-integratie na ziekte of ongeval.
 - d. Manuele therapie: Begeleiding van medewerkers bij gewrichtsbewegelijkheid en het verminderen van pijnklachten via manuele technieken.
2. Voor alle zakelijke diensten van Fysio Delsink wordt altijd een schriftelijke overeenkomst opgesteld.
3. Wijzigingen in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De overeenkomst kan door beide partijen schriftelijk worden ontbonden. In geval van ontbinding door Fysio Delsink is de opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de door Fysio Delsink reeds gemaakte kosten en verrichte diensten.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. Fysio Delsink houdt alle rechten voor met betrekking tot zaken van de geest die ze gebruikt of heeft gebruikt tijdens de uitvoering van de overeenkomst met de patiënt of opdrachtgever. Dit geldt voor zaken waarop juridische rechten kunnen bestaan.
2. De patiënt of opdrachtgever mag deze zaken, zoals programma's, rapportages en adviezen niet aan derden verstrekken, kopiëren, openbaar maken of exploiteren.
3. De teksten, afbeeldingen, creatieve elementen en bedrijfsnaam zijn eigendom van Fysio Delsink. Tenzij het stukken betreft die door derden zijn aangeleverd waarop een geldig intellectueel eigendomsrecht rust. Het geheel of gedeeltelijk kopiëren van deze Algemene Voorwaarden, zonder toestemming van de maker, is een inbreuk op het intellectueel eigendomsrecht en zal juridische consequenties ten gevolg hebben.

Artikel 12 Een fysiotherapeut is geen arts

1. Fysio Delsink is geen artsenpraktijk. Fysio Delsink is gespecialiseerd in het behandelen van klachten aan het bewegingsapparaat, maar we kunnen geen medische diagnoses stellen of behandelingen voorschrijven voor aandoeningen die buiten ons vakgebied vallen.
2. In geval van acute klachten of aanhoudende klachten is het altijd raadzaam om eerst een (huis)arts te raadplegen. De (huis)arts kan een diagnose stellen en bepalen of er verdere behandeling nodig is.
3. Het advies dat Fysio Delsink je geeft is bedoeld als aanvulling op de medische zorg van jouw (huis)arts. Het vervangt nooit het oordeel van een arts.
4. Mocht je een behandeling bij Fysio Delsink overwegen die tegenstrijdig is met een advies van jouw arts, dan is het belangrijk om eerst te overleggen met beide specialisten. Zij kunnen samen bepalen wat de beste behandeling is voor jouw klachten.

Artikel 13 Klachten | Rechts-en forum keuze

1. In het geval dat je een klacht hebt over jouw behandeling bij Fysio Delsink dan kun je volgende stappen ondernemen:
 - a. Gesprek met jouw fysiotherapeut
 - i. Je kunt jouw klacht bespreken met jouw behandelend fysiotherapeut.
 - ii. De fysiotherapeut zal proberen jouw klacht te begrijpen en samen met je tot een oplossing te komen.
 - b. Als een gesprek met jouw fysiotherapeut niet tot een bevredigende oplossing leidt, kun je een bemiddelingsgesprek aanvragen via het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF).
 - i. Een onafhankelijke bemiddelaar zal jou en jouw fysiotherapeut begeleiden

bij het vinden van een oplossing.

- c. Is er na bemiddeling nog geen oplossing, of wil je jouw klacht niet bespreken met jouw fysiotherapeut of de bemiddelaar? Dan kun je een klacht indienen bij de Klachtencommissie van het KNGF.
 - i. De Klachtencommissie zal jouw klacht beoordelen en een bindend advies uitbrengen.
- d. Commissie van Toezicht KNGF
 - i. Als je vindt dat jouw fysiotherapeut zich niet houdt aan de beroepscode van het KNGF, kun je een klacht indienen bij de Commissie van Toezicht van het KNGF.
 - ii. De Commissie van Toezicht kan jouw fysiotherapeut berispen, schorsen of uit het KNGF-register halen.
- e. Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
 - i. In het uiterste geval kun je een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
 - ii. Het Tuchtcollege kan jouw fysiotherapeut een disciplinaire maatregel opleggen, zoals een boete of een beroepsverbod.
2. Op alle overeenkomsten tussen de opdrachtgever en Fysio Delsink waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.
3. Als er een conflict ontstaat, zullen de partijen eerst proberen om er via mediation uit te komen. De aangewezen registermediator is Mediatable. Als mediation niet werkt, kunnen ze het geschil voorleggen aan de rechter.
4. Alle geschillen die te maken hebben met overeenkomsten tussen de opdrachtgever en Fysio Delsink en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter in de rechtbank

waar Fysio Delsink haar vestigingsplaats heeft.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. Afwijkingen van, en aanvullingen op, deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een overeenkomst.
2. Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden dan tast dit de voorwaarden voor het overige niet aan.
3. Onduidelijkheden of onvolkomenheden over de dienstverlening van Fysio Delsink zullen uitgelegd of aangevuld worden naar het karakter van deze algemene voorwaarden.
4. Fysio Delsink heeft altijd het recht om haar algemene voorwaarden aan te passen en zal opdrachtgevers hiervan op de hoogte stellen.
5. Groepsbehandelingen worden begeleid door een fysiotherapeut van Fysio Delsink. In sommige gevallen kunnen groepsbehandelingen ook worden geleid door stagiaires van Fysio Delsink. Stagiaires zijn studenten fysiotherapie die in het kader van hun opleiding praktijkervaring opdoen bij Fysio Delsink. Zij worden

altijd begeleid door een ervaren fysiotherapeut. Door akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden van Fysio Delsink, stem je in met de mogelijkheid dat groepsbehandelingen worden geleid door stagiaires. Je hebt voorafgaande de start van de groepsbehandelingen de mogelijkheid om te weigeren, doe je dit niet uiterlijk 24 uur voor start de groepsbehandelingen reeks dan vervalt deze mogelijkheid.

6. Fysio Delsink streeft ernaar om haar patiënten de best mogelijke zorg te bieden. Om de kwaliteit van haar diensten te waarborgen en te verbeteren, voert Fysio Delsink regelmatig tevredenheidsonderzoeken uit. Fysio Delsink streeft ernaar om haar patiënten de best mogelijke zorg te bieden. Om de kwaliteit van haar diensten te waarborgen en te verbeteren, voert Fysio Delsink regelmatig tevredenheidsonderzoeken uit. Jouw antwoorden op de vragen in het tevredenheidsonderzoek worden vertrouwelijk behandeld. De gegevens worden anoniem verwerkt en zullen niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg van Fysio Delsink.