

# Algemene voorwaarden.

## Begrippen

- Zorgaanbieder : Massagepraktijk Bij Ann
- Beroepsvereniging : VBAG ingeschreven in het KvK onder nummer KVK en gevestigd De Gaullesingel 59, 6716 LE Ede
- Koepel : RBCZ ingeschreven in het KvK onder nummer 20133698 en gevestigd op Kloosterstraat 282, 4701KS Roosendaal. RBCZ is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert.
- 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 Massagepraktijk Bij Ann aangeboden dienst na uitdrukkelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied, namelijk massagetherapie, liggen van deze praktijk.

## Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Massagepraktijk Bij Ann uit te voeren opdrachten.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor Massagepraktijk Bij Ann slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

## Zorgaanbieder Massagepraktijk Bij Ann

- Ik ben lid van de VBAG (Vereniging ter Bevordering van de Alternatieve Geneeswijze), die er op toeziet dat ik mijn werk als massagetherapeut op een verantwoorde wijze uitvoer. Deze vereniging is aangesloten bij de overkoepelende stichting RBCZ (Register Beroepsbeoefenaars Complementaire Zorg), een organisatie die beroepsbeoefenaren van de complementaire en alternatieve geneeswijzen (artsen en therapeuten op Hbo-niveau) certificeert en registreert. Voor meer informatie zie [www.vbag.nl](http://www.vbag.nl) en [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu). Ik handel volgens de richtlijnen zoals opgesteld zijn in de beroepscode van de beroepsvereniging VBAG.

## Behandeling

- Voorafgaande aan de behandeling houd ik een korte intakegesprek met u. Op basis van deze gegevens kan ik u een veilige en verantwoorde behandeling aanbieden. Indien er na de eerste massage een vervolgspraak wordt gemaakt, is er sprake van een behandeltraject.
- 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 et cetera.
- U kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij mij als zorgverlener terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal ik als zorgverlener contact opnemen met uw huisarts, Arboarts of andere specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u. Voor het opvragen van informatie vraag ik u om schriftelijke toestemming.
- Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal ik als zorgverlener u doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.
- Op het moment dat ik als de zorgverlener ziek ben, vindt er geen vervanging plaats. De behandeling gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst. Een andere mogelijkheid is dat u in overleg een vervangende therapeut wordt aangeboden voor de behandeling.

- In geval van langdurige ziekte wordt in overleg met u vervanging geregeld, of wordt de behandeling stopgezet.
- Ik werk in mijn praktijk Massagepraktijk Bij Ann als een zelfstandige.

### **Betaling**

- De kosten per behandelsessie zijn afhankelijk van de tijd die van te voren wordt afgesproken. Voor een overzicht van tarieven kijk op [www.bij-ann.nl](http://www.bij-ann.nl) of in de praktijkruimte.
- De behandeling betaalt u contant, per pin of per IBAN overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel direct na de behandeling. De factuur krijgt u zo snel mogelijk (meestal nog dezelfde dag) toegestuurd via de e-mail. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen waar andere afspraken voor zijn gemaakt dienen binnen 7 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.
- Massagepraktijk Bij Ann 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 VBAG en is aangesloten bij de RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis. Meer informatie vindt u op [www.agb.nl](http://www.agb.nl)

### **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 wordt 100% van 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 telefonisch, via sms of whatsapp of via e-mail door, waarbij de datum van het ontvangst bindend is.

### **Dossiervoering**

- Ik als zorgverlener ben wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door mij dan ook 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, 15 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.
- Ik als zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en ga 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 VBAG. Deze zijn op te vragen bij de praktijk of terug te lezen op de website (<https://bij-ann.nl/privacyverklaring>).

### **Klachtenregeling**

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met mij te bespreken en te kijken of wij er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk ([info@bij-ann.nl](mailto:info@bij-ann.nl)) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, 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 Massagepraktijk Bij Ann. 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 VBAG dan wel een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De procedure is te vinden op de website van de VBAG (<https://vbag.nl/algemene-informatie/klachten.html>).
- Een 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. Jamasthe Massagepraktijk is aangesloten bij zowel een klachtenfunctionaris als een Geschillencommissie en voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via de VBAG, de RBCZ, een klachtenfunctionaris of een geschillencommissie informeert u mij als zorgverlener ten alle 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 et cetera.
- U dient zich te gedragen als een gast en zich aan de regels van de therapeut te houden. De kosten van vernieling van eigendommen van de therapeut door de cliënt, zullen op de cliënt worden verhaald. Van iedere vorm van mishandeling van de therapeut door de cliënt zal te allen tijde aangifte bij de politie worden gedaan.
- Massagepraktijk Bij Ann 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 of de parkeerplaats bij de praktijk.
- Massagepraktijk Bij Ann heeft een beroeps- en aansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt mij tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien ik als zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Balens.

### **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**

- Massagepraktijk Bij Ann houdt persoonsgegevens bij van cliënten/patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op mijn website [www.bij-ann.nl](http://www.bij-ann.nl) meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

### **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 een bevoegde rechter.