

## *ALGEMENE VOORWAARDEN*

van De Steenbokskeerkring, praktijk voor natuurgeneeskunde en (sport)massages

Aan de rechtsverhouding tussen een cliënt en de behandelaar ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op behandeling en/of begeleiding.

Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een overeenkomst tot het leveren van zorg en geven aan wat de cliënt en de behandelaar bij de uitvoering daarvan mogen verwachten.

### **INHOUDSOPGAVE**

|            |                                                                                                |       |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ARTIKEL 1  | Definities.....                                                                                | ..... |
| ARTIKEL 2  | Toepasselijkheid en reikwijdte algemene voorwaarden.....                                       | ..... |
| ARTIKEL 3  | Bekendmaken en overhandigen algemene voorwaarden.....                                          | ..... |
| ARTIKEL 4  | Afwijking van de algemene voorwaarden.....                                                     | ..... |
| ARTIKEL 5  | De aflevering/ de levertijd.....                                                               | ..... |
| ARTIKEL 6  | Informatie met betrekking tot de behandeling.....                                              | ..... |
| ARTIKEL 7  | Tot stand komen behandelingsovereenkomst door inschrijven nieuwe cliënt in de<br>Praktijk..... | ..... |
| ARTIKEL 8  | Privacy.....                                                                                   | ..... |
| ARTIKEL 9  | Protocollen en richtlijnen.....                                                                | ..... |
| ARTIKEL 10 | Betrekken van derden bij het uitvoeren van (onderdelen van) zorg.....                          | ..... |
| ARTIKEL 11 | Incident of calamiteit .....                                                                   | ..... |
| ARTIKEL 12 | Beëindiging van de behandelingsovereenkomst.....                                               | ..... |
| ARTIKEL 13 | Opzegging door de cliënt.....                                                                  | ..... |
| ARTIKEL 14 | Opzeggen, opschorten of weigeren specifieke behandeling door de behandelaar.....               | ..... |
| ARTIKEL 15 | Behandeling klachten.....                                                                      | ..... |
| ARTIKEL 16 | Geschillenregeling.....                                                                        | ..... |

### **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

Cliënt: de natuurlijke persoon aan wie door de behandelaar zorg wordt verleend.

BATC: Belangen Associatie Therapeut & Consument Natuurgerichte gezondheidszorg.

Incident: Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

Calamiteit: een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg door en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

WKKGZ: Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg

Praktijk: de behandelruimte van de behandelaar, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.

Prijsopgave: een door de behandelaar gedaan aanbod bestaande uit een mondeling of schriftelijk overzicht van activiteiten ter uitvoering van een behandeling en de daarbij behorende tarieven.

Vertegenwoordiger: de persoon of personen door wie de cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst wordt vertegenwoordigd.

### **ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID EN REIKWIJDTE ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen cliënt en de behandelaar.

2. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan hetgeen in de wet is beoogd.

### **ARTIKEL 3 - BEKENDMAKEN EN OVERHANDIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. De behandelaar draagt er zorg voor dat de cliënt voorafgaand aan, of bij de totstandkoming van de behandelingsovereenkomst, weet van de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en kennis kan nemen van deze algemene voorwaarden.
2. Op verzoek van de cliënt licht de behandelaar deze algemene voorwaarden mondeling toe.
3. Op verzoek van de cliënt doet de behandelaar deze algemene voorwaarden schriftelijk toekomen.

#### **ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de cliënt en de behandelaar als zij nadrukkelijk zijn overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt.

#### **ARTIKEL 5 - DE AFLEVERING/DE LEVERTIJD**

1. De behandelaar stelt op toegankelijke wijze informatie over de praktijkvoering beschikbaar aan de cliënt. Deze informatie betreft in ieder geval informatie over:
  - a. de gegevens (naam en functie) van de behandelaar;
  - b. de te verlenen behandeling;
  - c. de gehanteerde tarieven;
  - d. de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door de behandelaar krachtens een verzekering worden vergoed;
  - e. openingstijden en bereikbaarheid;
  - f. deze algemene voorwaarden en de door de behandelaar gehanteerde betalingsvoorwaarden;
  - g. de klachtenprocedure;
  - h. inschrijving bij één of meer beroepsverenigingen.
2. De behandelaar informeert de cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in lid 1 van dit artikel bedoelde gegevens. De cliënt informeert de behandelaar niet alleen desgevraagd maar ook ongevraagd over voor de behandeling relevante omstandigheden, zoals:
  - a. behandelingen door andere zorgverlener(s) en/of nieuwe medicatie in verband met dezelfde of andere klacht;
  - b. wijzigingen in de gezondheidssituatie van de cliënt;
  - c. wijzigingen in of bijwerkingen bij het gebruik van geneesmiddelen (ook het stoppen met dit gebruik);

#### **ARTIKEL 6 - INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING**

1. De behandelaar geeft aan de cliënt op duidelijke wijze, en desgevraagd schriftelijk, toelichting op het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde en mogelijke behandelingen, op de behandeling zelf en de bevindingen van de behandelaar ten aanzien van de gezondheidstoestand van de cliënt. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het belevingsvermogen van de cliënt. De behandelaar gaat niet over tot behandeling van de cliënt zolang niet duidelijk is of cliënt de informatie heeft begrepen.
2. De behandelaar maakt de cliënt duidelijk dat behandelaar geen arts is, als zodanig dus ook geen diagnoses stelt en dat de behandelingen die behandelaar geeft complementair zijn aan de reguliere zorg en niet bedoeld zijn ter vervanging van de reguliere zorg voor ziekten en aandoeningen.
3. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een door behandelaar gegeven behandeling krachtens de specifieke verzekering van cliënt wordt vergoed.
4. Indien dit tijdens het onderzoek c.q. de behandeling noodzakelijk blijkt, kan de behandelaar afwijken van de gemaakte afspraken. Dit gebeurt echter niet zonder akkoord van cliënt. Indien dit leidt tot een afwijking van de vooraf overeengekomen kosten van de behandeling, kan behandelaar het meerdere alleen in rekening brengen, indien cliënt hiermee uitdrukkelijk akkoord gegaan is. Indien de cliënt niet met de afwijkende behandeling akkoord gaat, zal behandelaar de behandeling staken als de oorspronkelijk overeengekomen behandeling naar de mening van behandelaar gevaarlijk is voor de gezondheid en het welzijn van de cliënt.
5. De cliënt heeft te allen tijde gerechtigd om zich te wenden tot een andere behandelaar.

#### **ARTIKEL 7 - TOT STAND KOMEN BEHANDELINGSOVEREENKOMST DOOR INSCHRIJVEN NIEUWE CLIËNT IN DE PRAKTIJK**

Tijdens de eerste afspraak wordt (voor zover van toepassing) een intake en/of anamnese afgenomen en verstrekt de cliënt de voor de behandeling benodigde informatie en persoonsgegevens aan de behandelaar. De behandelaar

maakt een behandelplan voor een of meerdere behandelingen, een en ander afhankelijk van de wensen van cliënt. De overeenkomst komt mondeling tot stand en wordt op verzoek van de cliënt schriftelijk bevestigd.

#### **ARTIKEL 8 - PRIVACY**

1. De behandelaar zorgt er voor dat er voorzieningen zijn getroffen om de privacy van de cliënt gedurende de behandeling te waarborgen. De behandelaar zorgt er in ieder geval voor dat de zorgverlening wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorgverlening kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen genoemd in lid 5 van dit artikel.

2. Gedurende de behandelingsovereenkomst houdt de behandelaar een cliëntendossier bij.

3. De cliënt kan de gegevens uit het cliëntendossier op verzoek inzien, laten aanvullen, corrigeren of verwijderen. De behandelaar mag een verzoek tot correctie of verwijdering van informatie in het dossier gemotiveerd weigeren.

4. Op schriftelijk verzoek krijgt de cliënt kosteloos een kopie van zijn/haar dossier. Behandelaar zal deze in principe digitaal (per e-mail) verstrekken.

5. De behandelaar verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens uit het cliëntendossier aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder derden worden niet verstaan:

- a. andere zorgverleners die met toestemming of op verzoek van cliënt betrokken zijn bij de behandeling, voor zover inzage of verstrekking voor het verlenen van verantwoorde zorg noodzakelijk;
- b. de wettelijke of door cliënt aangewezen c.q. gemachtigde vertegenwoordiger van de cliënt voor zover inzage van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van diens taken.

#### **ARTIKEL 9 - PROTOCOLLEN EN RICHTLIJNEN**

De behandelaar levert de zorg en diensten met inachtneming van de geldende normen, richtlijnen en protocollen voor de behandeling zoals geldend binnen de betreffende beroepsverenigingen, waarbij behandelaar is aangesloten. De behandelaar biedt de cliënt zorgverlening overeenkomstig de eisen van goed zorgverlenerschap en de algemeen geldende normen van professionaliteit en kwaliteit en verleent zorg naar de huidige stand van de wetenschap en de praktijk.

#### **ARTIKEL 10 - BETREKKEN VAN DERDEN BIJ HET UITVOEREN VAN (ONDERDELEN VAN) ZORG**

De behandelaar is persoonlijk verantwoordelijk voor het uitvoeren van de zorg en de diensten en zal geen opdracht aan derden geven tot de levering van zorg en diensten, die behandelaar overeengekomen is te verrichten voor de cliënt. Indien behandelaar niet in staat is tot het uitvoeren van de overeengekomen zorg of diensten, zullen door cliënt vooruitbetaalde bedragen aan de cliënt worden terugbetaald.

#### **ARTIKEL 11 - INCIDENT OF CALAMITEIT**

1. Ingeval van een incident of calamiteit:

- a. neemt de behandelaar daarover na het ontdekken van het incident direct contact op met de cliënt;
- b. draagt de behandelaar zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten;
- c. onderneemt de behandelaar al wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident of de calamiteit voor de gezondheidssituatie van de cliënt weg te nemen of te beperken;
- d. verleent behandelaar volledige medewerking aan een door de cliënt gewenste second opinion.

2. Zodra de toedracht van het incident of de calamiteit bekend is, wordt de cliënt duidelijk geïnformeerd over aard en toedracht en worden de betreffende gegevens in het dossier opgenomen. In het kader van deze communicatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de cliënt.

3. Is er sprake van een calamiteit dan wordt in aanvulling op lid 1 en 2 onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

#### **ARTIKEL 12 - BEËINDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST**

1. De behandelingsovereenkomst eindigt:
  - a. door overlijden van de cliënt;
  - b. met wederzijds goedvinden, bijvoorbeeld zodra het behandeldoel is bereikt; in dat geval wordt de beëindiging vastgelegd in het dossier;
  - c. na opzegging van de behandelingsovereenkomst door de cliënt of de behandelaar, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 13 en 14 van deze algemene voorwaarden;
  - d. door ontbinding door de rechter.

### **ARTIKEL 13 - OPZEGGING DOOR DE CLIËNT**

De cliënt kan de behandelingsovereenkomst ten alle tijde eenzijdig beëindigen. Indien er geen afspraken meer zijn vastgelegd, kan cliënt de overeenkomst beëindigen zonder expliciete opzegging of bericht aan de behandelaar. Indien er nog wel een afspraak gepland staat, dient cliënt de betreffende afspraak uiterlijk 24 uur daaraan voorafgaand af te zeggen. De annulering geschiedt in dat geval kosteloos. Bij afzegging korter dan 24 uur voor de betreffende afspraak is de behandelaar gerechtigd het afgesproken tarief hiervoor aan de cliënt in rekening te brengen.

De betalingsverplichting voor reeds geleverde zorg en diensten vervalt hiermee uiteraard niet.

### **ARTIKEL 14 - OPZEGGEN, OPSCHORTEN OF WEIGEREN SPECIFIEKE BEHANDELING DOOR DE BEHANDELAAR**

1. De behandelaar kan de behandelingsovereenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een redelijke termijn, en mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - a. de behandelaar heeft de gronden voor de opzegging mondeling dan wel schriftelijk toegelicht aan de cliënt;
  - b. de behandelaar heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheden om een klacht in te dienen tegen behandelaar.
2. Behandelaar kan de behandelingsovereenkomst in elk geval opzeggen indien de relatie tussen behandelaar en de cliënt zodanig is verstoord dat van de behandelaar in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de behandelingsovereenkomst wordt voortgezet.

Van een verstoorde relatie tussen behandelaar en cliënt is in elk geval sprake in geval van:

- a. niet-naleving door de cliënt van diens verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst (waaronder niet voldoen aan de betalingsverplichting);
  - b. weigering door de cliënt om medewerking te verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst;
  - c. gedragingen van de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen jegens de behandelaar, of andere cliënten van de behandelaar, die voortzetting van de zorgverlening onmogelijk maken (hieronder vallen in elk geval bedreigingen en ongewenste intimiteiten);
  - d. de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de behandelingsovereenkomst valt en de behandelaar ongewijzigde uitvoering van de behandelingsovereenkomst niet verantwoord acht;
  - f. in geval van surséance van betaling of faillissement van de behandelaar of van de cliënt.
3. De behandelaar zal bij opzegging naar vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt, indien de cliënt dit wenst.
  4. De behandelaar is gerechtigd om het uitvoeren van een onderzoek of behandeling te weigeren of te staken. Behandelaar zal deze weigeren gemotiveerd op inhoudelijke gronden toelichten aan de cliënt.
  5. De behandelaar is gerechtigd om verdere behandeling op te schorten, indien de cliënt met na aanmaning in gebreke blijft met betrekking tot betaling van reeds geleverde zorg en diensten.

### **ARTIKEL 15 - KLACHTBEHANDELING**

1. De behandelaar beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en behandeling van klachten en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de WKKGZ bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en kan een oplossing voor de klacht aandragen. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk.

Naam en contactgegevens van deze functionaris worden door de behandelaar op eerste verzoek van de cliënt aan de cliënt verstrekt.

3. De behandelaar zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op diens website en/of in de wachtkamer van de praktijk. Een papieren versie van de klachtenregeling wordt op eerste verzoek van de cliënt aan de cliënt verstrekt.

#### **ARTIKEL 16 - GESCHILLENREGELING**

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 15 niet goed is gevolgd of indien de procedure van artikel 15 wel is gevolgd maar niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de cliënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de behandelaar in te dienen.
2. De cliënt en de behandelaar kunnen een geschil voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de behandelaar. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald.
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten/consumenten.
4. Geschillen kunnen ter beslechting ook altijd worden voorgelegd aan de rechter.