

ALGEMENE VOORWAARDEN

Shiatsu Praktijk Stellingwerf

Algemeen

- Shiatsu Praktijk Stellingwerf gaat ervan uit dat de cliënt, wanneer deze een afspraak maakt, voor behandeling, kennis heeft genomen van de Algemene Voorwaarden, zoals deze vermeld worden op de website en akkoord gaat met deze Algemene Voorwaarden.
- Bij het maken van een afspraak of tijdens de anamnese (intakegesprek), worden altijd uw persoonlijke gegevens gevraagd. Deze gegevens, als ook andere informatie die tijdens de behandeling wordt toevertrouwd, worden vertrouwelijk behandeld. Zonder uw toestemming wordt deze nooit aan derden verstrekt.

Zorgaanbieder

- Shiatsu Praktijk Stellingwerf is lid van beroepsvereniging Platform CGZ (Complementaire GezondheidsZorg). Deze vereniging is aangesloten bij de RBCZ (Registratie Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg). Voor meer informatie zie www.PlatformCGZ.nl en www.rbcz.nl.
- Betty Stellingwerf handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van het Platform CGZ.

Afspraken en behandelingen

- Betty Stellingwerf behandelt alleen op afspraak.
- Elke afspraak, zowel telefonisch als via e-mail/whats-app gemaakt, is bindend en kan alleen via de email, telefoon of Whats-app worden geannuleerd.
- Gemaakte afspraken kunnen tot 24 uur voorafgaande aan de behandeling kosteloos worden geannuleerd. Afspraken die binnen 24 uur worden geannuleerd of wanneer men niet verschijnt op de afspraak zonder afzegging, worden volledig berekend, tenzij er sprake is van overmacht, te bepalen door Betty Stellingwerf.
- Tijdens de eerste afspraak zullen er vragen worden gesteld (anamnese) over o.a. ziekte, medicijngebruik en medisch verleden enz. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de informatie en de juistheid daarvan, die hij/zij verstrekt tijdens dit gesprek en tijdens de behandeling. Aan de hand van de anamnese maar ook tijdens de behandeling kan Betty Stellingwerf besluiten om niet (verder te) behandelen en/ of de cliënt door te verwijzen naar een arts of specialist. Zie ook “*Contra indicaties*” onder aan deze Algemene Voorwaarden. Als u er aan twijfelt of u behandeld mag worden, vraag dit dan eerst na bij uw huisarts.
- Bent u onder behandeling van een arts of fysiotherapeut, dan dient u dit voorafgaande aan de behandeling te melden.
- Mocht Betty Stellingwerf door ziekte of vanwege andere geldige omstandigheden niet in staat zijn de afgesproken behandeling uit te voeren, dan zal zij de cliënt

hiervan tijdig op de hoogte brengen en zal voor de desbetreffende behandeling een nieuwe afspraak worden gemaakt.

- Draag bij voorkeur gemakkelijk zittende kleding en doe sieraden zoveel mogelijk af.
- Een behandeling duurt 30,45 of 60 minuten. (Voor prijzen zie www.ShiatsuPraktijkstellingwerf.nl/tarieven)

Tarieven en betalingen

- De factuur betaalt u contant/tikkie/QR-code na afloop van een behandeling of u ontvangt een factuur. Een factuur dient binnen 14 dagen te worden voldaan.
- Betty Stellingwerf behoudt zich het recht voor te allen tijde de tarieven te wijzigen en zal de cliënt daarvan op de hoogte brengen.
- Shiatsu Praktijk Stellingwerf 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 Betty Stellingwerf lid is van het Platform CGZ en RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis.

Dossiervorming

- Shiatsu praktijk Stellingwerf is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden reproduceerbaar geregistreerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener. 20 jaar na afronding van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.

Hygiëne

- Ethiek en hygiëne zijn vanzelfsprekend. Van de cliënt wordt daarbij verwacht dat hij/zij schoon op de afspraak verschijnt.

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.

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 enz.
- Betty Stellingwerf is niet aansprakelijk voor materiele 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 deze praktijk.
- Betty Stellingwerf heeft een beroeps-en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt de Shiatsu Praktijk Stellingwerf tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die is veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Plat. Deze praktijk is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering.

Klachten

Shiatsu Praktijk Stellingwerf streeft ernaar om altijd met de beste intenties en integriteit te werken. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over een behandeling. In dat geval kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Persoonlijk bespreken

Besprek uw onvrede zo snel mogelijk met mij persoonlijk. Vaak kunnen we samen tot een passende oplossing komen.

2. Klacht indienen

Komen we er samen toch niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen. Dit kan mondeling of schriftelijk (via mail; bettystellingwerf@telfort.nl). Na ontvangst van de klacht krijgt u hiervan een bevestiging. Binnen uiterlijk zes weken ontvangt u een officiële schriftelijke reactie, waarin ik uitleg welke beslissingen ik heb genomen naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Als er meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan ik deze termijn met maximaal vier weken verlengen. In dat geval krijgt u hierover vóór het verstrijken van de zes weken schriftelijk bericht.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wilt u graag advies of hulp bij het indienen van uw klacht? Dan kunt u terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze functionaris begint met luisteren en helpt bij het opstellen van uw klacht. Samen wordt er gekeken naar mogelijke oplossingen.

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir en het Protocol Professionele Onafhankelijkheid, te vinden op www.quasir.nl.

4. Geschilleninstantie

Als u niet tevreden bent met mijn schriftelijke reactie of als deze uitblijft binnen de gestelde termijn, kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz. Deze instantie doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Ook kan er eventueel een schadevergoeding worden toegekend.

5. Wettelijke Aansluiting

- Ik ben conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangesloten bij [Quasir](#) voor onafhankelijke klachtenbemiddeling.
- Voor geschillen ben ik aangesloten bij de [Stichting Zorggeschil](#).
- Voor klachten die onder de tuchtnormen binnen de complementaire zorg vallen, kun je terecht bij de [Stichting Tucht recht Complementaire Zorg \(TCZ\)](#). Klachten kunnen worden ingediend via het secretariaat: klachten@tcz.nu

Meer Informatie

Voor een uitgebreide uitleg over de klachtenprocedure kunt u terecht op de website van mijn beroepsvereniging, het Platform CGZ.