

Als Fysio De Trije willen we graag zorgvuldig met u als cliënt en de bij de zorg betrokken partijen omgaan. Wij zijn van mening dat dit onze dienstverlening ten goede komt. Hiertoe hebben we een praktijkreglement opgesteld waar wij en u als cliënt zich aan dienen te houden. In dit reglement staan ook duidelijk uw rechten en plichten als patiënt en cliënt vermeld. Bij aanvang van onze dienstverlening aan u verwijzen wij u naar ons praktijkreglement. Na aanvang van onze dienstverlening aan u gaan wij ervan uit dat u hiermee akkoord gaat. De actuele versie van dit praktijkreglement is van toepassing op al onze medewerkers, onze gehele dienstverlening en al onze cliënten, is gepubliceerd in onze praktijk en op onze site en kan op verzoek kosteloos worden verstrekt.

1. Omgang

- 1.1. Wij dienen ons volgens de algemeen geldende fatsoensnormen en waarden te gedragen en vragen u dit ook te doen.
- 1.2. Tijdens uw aanwezigheid in onze praktijk vragen wij uw aandacht voor het: respecteren van de privacy en eigendommen van alle aanwezigen, rookverbod, huisdier verbod, niet storend mobiel bellen en het direct melden van mankementen in en rond onze praktijk.
- 1.3. Tijdens het uitvoeren van oefeningen in onze praktijk vragen wij bovendien uw aandacht voor het: dragen van gepaste sportkleding en sportschoenen met een schoon profiel, gebruik van een eigen handdoek, schoonmaken en opruimen van gebruikte materialen.
- 1.4. Ingeval van calamiteiten in en rond onze praktijk dient u onze schriftelijke en verbale aanwijzingen, of die van de hiertoe bevoegde instanties, zoals de brandweer, of de politie, op te volgen.
- 1.5. Indien uw gedrag hier aanleiding toe geeft, dan kunnen wij u de toegang tot onze praktijk tijdelijk of geheel weigeren of ontzeggen.

2. Aansprakelijkheid

- 2.1. U bent ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor uw persoonlijke bezittingen en het voorkomen van persoonlijke ongevallen tijdens een bezoek aan onze praktijk, en/of het afnemen van onze diensten. Wij en onze medewerkers kunnen nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies, de beschadiging of diefstal van uw bezittingen, of enig letsel of ongeval, van welke aard en door welke oorzaak dan ook in en rond onze praktijk. Wij adviseren u om zich hiervoor voldoende te verzekeren.
- 2.2. Bij aanvang van onze dienstverlening wordt uw geschiktheid voor de betreffende dienst beoordeeld. Bij twijfel van u en/of van ons, adviseren wij u de dienstverlening niet te starten en het advies van een hiertoe bevoegde derde in te winnen om uw geschiktheid voor de betreffende dienst te bepalen.

3. Privacy

- 3.1 Fysio De Trije hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens.

3.2 Fysio De Trije houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- Uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in het Privacy policy van Fysio De Trije (zie vermelding op website);
- Verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- Vragen om uw uitdrukkelijke 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;
- Geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- Op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

3.3 In de Privacy policy Fysio De Trije willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Als Fysio De Trije zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u na het doornemen van ons Privacy policy, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens onder aan dit document.

4. Dienstverlening

- 4.1** Ons actuele aanbod van diensten, producten, tarieven, openingstijden, zijn gepubliceerd in onze praktijk en op onze site.
- 4.2** Voorafgaand aan het leveren van één van onze diensten aan u, licht uw fysiotherapeut u in over de reden, het doel en de te verwachten gevolgen van de handelingen die hij of u gaat uitvoeren, zodat u weloverwogen uw beslissing voor toestemming hiervoor kan nemen. Bij niet-ingrijpende handelingen veronderstellen wij uw toestemming na onze instructie als gegeven. Als u bezwaren heeft tegen de fysiotherapeut en/of de handelingen, dan dient u dit onmiddellijk en voor aanvang aan te geven. Bij ingrijpende handelingen, en/of een voorbehouden handeling hanteren wij een schriftelijke verklaring van toestemming welke wij u voorafgaand vragen te tekenen.
- 4.3** De behandelend fysiotherapeut vraagt voorafgaand aan u om toestemming voor de eventuele aanwezigheid van derden bij het leveren van de dienst aan u.
- 4.4** Bij afwezigheid van de behandelend fysiotherapeut, bijvoorbeeld door ziekte, of vakantie, wordt de dienstverlening in voorafgaand overleg met u overgenomen door een bij ons werkzame en voor de dienstverlening specifiek competente collega.

5. Wijziging en annulering van een afspraak

- 5.1** Afspraken voor het leveren van een van onze diensten aan u worden altijd in overleg met u gemaakt. Wij bieden u zowel de mogelijkheid voor het schriftelijk noteren van uw afspraken op een persoonlijke afspraakkaart, als het ontvangen van een afspraakbevestiging per e-mail. U kunt beide aanvragen bij uw behandelend fysiotherapeut.
- 5.2** Indien u voor een afspraak verhinderd bent, dan verzoeken wij u uw afspraak minimaal 24 uur voorafgaand per telefoon of per e-mail te annuleren. Wanneer u uw afspraak binnen 24 uur annuleert, dan houden wij ons het recht voor deze afspraak aan u in rekening te brengen.

6. Stage

- 6.1 Wij stellen studenten die een voor onze dienstverlening relevante opleiding aan een daarvoor erkend opleidingsinstituut in de gelegenheid in onze praktijk een praktijkleerperiode onder leiding van onze medewerkers te volgen. Deze studenten zullen zich altijd als zodanig voorstellen en kunnen na het verkrijgen van uw toestemming betrokken zijn bij onze dienstverlening aan u.

7. Vragen, ervaringen en klachten

- 7.1 Indien u vragen heeft, uw ervaringen bij ons met ons wilt delen, of indien u opmerkingen en ideeën heeft ter verbetering van onze dienstverlening, dan horen wij dit erg graag van u. U kunt dit zowel bespreken met uw behandelend therapeut, mailen naar info@fysiodetrije.nl, als bespreken met de praktijk eigenaar tijdens een persoonlijk gesprek. U kunt de praktijk eigenaar bereiken via één van onze medewerkers.
- 7.2 Indien u een klacht heeft omdat u van mening bent dat wij onze diensten niet naar verwachting aan u leveren, en/of omdat wij niet op de juiste manier met u omgaan dan horen wij dit erg graag op zo kort mogelijke termijn van u. In dit geval heeft een persoonlijk gesprek met de praktijk eigenaar onze voorkeur. Na behandeling van uw klacht, stelt de praktijk eigenaar u in kennis van de eindconclusie die wij aan uw klacht verbonden hebben.
- 7.3 Indien u een specifieke klacht heeft over onze fysiotherapeutische dienstverlening aan u, dan horen wij dit erg graag op zo kort mogelijke termijn van u. Ook in dit geval heeft een persoonlijk gesprek met de praktijk eigenaar onze voorkeur. Zo nodig zal de praktijk eigenaar uw klacht opnemen in de onafhankelijke klachtenregeling die wij met het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie hebben. Na behandeling van uw klacht, stelt de praktijk eigenaar u in kennis van de eindconclusie die wij aan uw klacht verbonden hebben.
- 7.4 Wanneer u van mening bent dat wij uw klacht niet goed hebben opgelost, dan kunt u ook zelf gebruik maken van de klachtenregeling Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie. Een informatiefolder hiervoor kan de praktijk eigenaar op verzoek kosteloos aan u verstrekken. Het klachtrecht is klagergericht en streeft naar herstel van de relatie tussen klager en fysiotherapeut. De behandeling van de klacht is kosteloos en de klachtencommissie gaan zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om. Daarnaast is het ook een middel ter verbetering van de kwaliteit van onze fysiotherapie. Als uw klacht gegrond wordt verklaard, wordt een klachten procedure gestart en kan de klachtencommissie aanbevelingen aan ons doen om onze fysiotherapeutische dienstverlening te verbeteren. Wij zijn hierbij niet verplicht deze aanbeveling op te volgen. Voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met de KNGF Klachtencommissie: Postbus 248 , 3800 AE, Amersfoort, 033467 29 00.

8. Deelnemersovereenkomsten

- 8.1 Voor sommige diensten vragen wij een (gedeeltelijke) eigen bijdrage. Wij dienen u voorafgaande aan de betaalde dienst op de hoogte te stellen van de inhoud en kosten van deze dienst. Wij bieden u een deelnemersovereenkomst die u dient in te vullen en te ondertekenen voordat u de dienst van ons kunt afnemen.

- 8.2 Na het volledig invullen van één van onze deelnemersovereenkomsten, bent u deelnemer aan de betreffende dienst. Enkel daarna kunt u de diensten afnemen die op de betreffende deelnemersovereenkomst beschreven zijn.
- 8.3 De in de deelnemersovereenkomst overeengekomen voorwaarden zijn een aanvulling op dit praktijkreglement.

9. Lidmaatschapsovereenkomst

- 9.1 Na het volledig invullen van ons inschrijfformulier, bent u lid van Fysio De Trije. Enkel daarna kunt u de diensten afnemen die op het inschrijfformulier beschreven staan.
- 9.2 Uw lidmaatschap is strikt persoonlijk en kan alleen na schriftelijke toestemming van ons worden overgedragen.
- 9.3 Uw lidmaatschap start per de op uw inschrijfformulier beschreven datum. Hierbij staan ook de eventuele resterende weken voor aanvang van de startdatum. Deze worden bij de eerste betaling van uw lidmaatschapsbijdrage verrekend.
- 9.4 Uw lidmaatschap heeft automatisch opvolgende termijnen van 1 maand. Tenzij schriftelijk anders met u overeengekomen.
- 9.5 U kunt uw lidmaatschap wijzigen, pauzeren of beëindigen per e-mail via info@fysiodetrije.nl. Hiervoor geldt een wijzigingstermijn van 2 dagen voorafgaand aan de eerste dag van de maand waarop de wijziging betrekking heeft. De verzenddatum van uw e-mail geldt als aanvraagdatum. U ontvangt een bevestiging van de wijziging. Deze dient tevens als bewijs van uw wijziging.
- 9.6 Uitschrijvingen dienen voor de 29e van de maand voorafgaand aan de maand waarop de uitschrijving betrekking heeft door ons ontvangen te zijn. U ontvangt een bevestiging van uw uitschrijving. Deze dient tevens als bewijs van uw uitschrijving.

10. Wijzigingen

- 10.1 Wij houden ons het recht voor ons praktijkreglement gedeeltelijk of geheel, tijdelijk, of blijvend te wijzigen, of aan te vullen. Wijzigingen worden onder vermelding van de wijziging en de aanvangsdatum gepubliceerd in onze praktijk en op onze site.
- 10.2 De startdatum van onze dienstverlening aan u is per bepalend voor het van toepassing zijnde praktijkreglement, lidmaatschapsovereenkomst en/of deelnemersovereenkomst. In eerste instantie hebben wijzigingen geen invloed op dienstverlening met een startdatum voor aanvang van de wijzigingsdatum.
- 10.3 Wij houden ons het recht voor onze praktijk geheel of gedeeltelijk te sluiten en/of te verhuizen en/of ons dienstenaanbod geheel en/of gedeeltelijk op te schorten tijdens algemeen erkende feestdagen, schoolvakanties, werkzaamheden in de praktijk en overige op zichzelf staande redenen waardoor wij onze diensten niet op het door ons gewenst niveau aan u aan kunnen bieden.
- 10.4 Indien u van mening bent dat u recht heeft op restitutie van door u vooruitbetaalde bedragen, en wij hiervoor geen, of geen passende regeling hebben getroffen, dan kunt u voor overleg contact opnemen met de praktijkeigenaar.

11. Betaling

- 11.1 U bent in eerste instantie en onder alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor de volledige betaling van de door ons aan u, of namens u verleende diensten. Tenzij wij contractueel andere afspraken voor betaling van onze dienstverlening aan u hebben gemaakt met u of een derde partij.

- 11.2 Bij vergoeding van onze dienstverlening door een derde partij, wordt u geacht op de hoogte te zijn van de geldende voorwaarden en budgetten. Bijvoorbeeld de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering, of het budget van uw vergoedingsregeling. Ongeacht deze voorwaarden en budgetten, blijft u financiële verantwoordelijk voor onze dienstverlening die in eerste instantie en/of in tweede instantie niet vergoed worden door deze derde partij.
- 11.3 Maandelijks ontvangt u van Fysio De Trije een factuur voor de geleverde diensten of het lidmaatschap voor fitness.
- 11.4 Wij hanteren een betalingstermijn van veertien dagen voor onze facturen. Betaald u het volledige factuurbedrag niet binnen deze termijn, dan verkeert u in verzuim met ingang van de vijftiende dag na de factuurdatum. Zodra u in verzuim verkeert, dan zijn wij gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom, of het restant daarvan, de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.
- 11.5 Indien u in verzuim verkeert, dan houden wij ons het recht voor incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten, komen voor rekening van u. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van € 40,00, alles exclusief BTW.
- 11.6 Indien u in verzuim verkeert, dan houden wij ons het recht voor onze dienstverlening en/of uw toegang tot onze praktijk per direct op te schorten tot het moment dat u de verschuldigde hoofdsom, of het restant daarvan aan ons, of het incassobureau heeft voldaan.

12. Slotbepalingen

- 12.1 Op ons praktijkreglement, al onze lidmaatschapsovereenkomsten, deelnemersovereenkomsten en daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is het Nederlandse recht van toepassing.
- 12.2 Wanneer één van de hierboven staande bepalingen door een bevoegde rechter ongeldig of onwettig is, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
- 12.3 Toepasselijkheid van eventueel door u of namens u betrokken derde partijen op onze dienstverlening aan u of namens u wijzen wij uitdrukkelijk van de hand.
- 12.4 Afwijkingen van en/of aanvullingen op dit praktijkreglement gelden slechts voor zover deze door ons schriftelijk worden overeengekomen.
Fysio De Trije

Praktijkreglement Versie 1.3. AH 23-5-2018