

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten inzake levering van goederen en diensten van Praktijk ZenEnZijn, Monique van de Wakker, hierna te noemen “de therapeut”.

Vanaf het moment dat de cliënt een afspraak maakt met Praktijk ZenEnZijn voor een consult is er sprake van een behandelingsovereenkomst tussen Praktijk ZenEnZijn en de cliënt.

Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Praktijk:** Praktijk ZenEnZijn, praktijk voor VoetreflexPlus therapie, Uitwendige Wikketherapie en Traditionele Chinese Geneeswijze: Acupressuur, Meridiaantherapie en Moxatherapie.
- **Therapeut:** de behandelaar.
- **Cliënt:** de persoon aan wie door Praktijk ZenEnZijn therapeutische zorg verleend of advies gegeven wordt. De belangen van de cliënt kunnen worden behartigd door diens wettelijke vertegenwoordiger(s);
- **Consult:** de enkele afspraak tussen Praktijk ZenEnZijn en de cliënt waarin therapeutische zorg wordt verleend en/of advies wordt gegeven met als doel de aangedragen gezondheidsklachten van de cliënt te verminderen. Workshops, cursussen en voetreflex ontspanningsmassages vallen niet onder een consult.
- **Behandeling:** het geheel van één of meer consulten ten aanzien van de door de cliënt aangedragen klachten met betrekking tot diens gezondheid.
- **Zorg:** het geheel van handelingen en/of gesprekken op basis van VoetreflexPlus therapie, Uitwendige Wikketherapie en de Traditionele Chinese Geneeswijze, in relatie tot de door de cliënt aangedragen klachten met betrekking tot diens gezondheid.
- **Advies:** advies op het gebied van gezondheid, leefstijl, voeding dan wel beweging gebaseerd op de constatering tijdens de behandeling en passend binnen de VoetreflexPlus therapie, Uitwendige Wikketherapie en de Traditionele Chinese Geneeswijze.
- **Wettelijk vertegenwoordiger:** de persoon of personen door wie de cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst wordt vertegenwoordigd.
- **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.

Artikel 2. Informatie met betrekking tot de behandeling

Praktijk ZenEnZijn licht de cliënt duidelijk en desgevraagd schriftelijk in over de werkwijze bij een consult en over de voorgestelde behandeling. Ook wordt de cliënt op de hoogte gehouden van de bevindingen tijdens de behandeling en de redelijkerwijs te verwachten effecten van die behandeling. Deze informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingvermogen van de cliënt.

Artikel 3. Werkwijze

Praktijk ZenEnZijn stelt na een intake in samenspraak met de cliënt een behandelplan op voor een aantal consulten. Dit plan wordt samen met de cliënt geëvalueerd na een afgesproken aantal

consulten en kan worden bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht. De cliënt verstrekt Praktijk ZenEnZijn alle voor de administratie benodigde gegevens én gegevens omtrent de eigen gezondheid die voor de behandeling relevant en noodzakelijk zijn. Praktijk ZenEnZijn stelt geen medische diagnose en verwijst de cliënt daarvoor ten allen tijde naar een huisarts of medisch specialist. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het contact met de eigen huisarts of medisch specialist.

Praktijk ZenEnZijn sluit met een cliënt onder de 16 jaar een schriftelijke behandelovereenkomst af met de wettelijke vertegenwoordiger(s).

Praktijk ZenEnZijn zal alleen behandeling geven aan kinderen onder de 12 jaar in het bijzijn van een wettelijk vertegenwoordiger. Bij kinderen tussen de 12 jaar en 16 jaar is het bijzijn van een wettelijk vertegenwoordiger niet noodzakelijk.

Artikel 4. Kwaliteit

Praktijk ZenEnZijn levert zorg en adviezen met inachtneming van de geldende normen en richtlijnen voor VoetreflexPlus therapie, Uitwendige Wikkeltherapie en de Traditionele Chinese Geneeswijze zoals deze onder anderen zijn vastgelegd in het beroepsprofiel en beroepscompetentieprofiel voor VoetreflexPlus therapie, Uitwendige Wikkeltherapie en de Traditionele Chinese Geneeswijze. Daarnaast voldoet Praktijk ZenEnZijn aan de eisen die de wetgever, de LVNT en de RBCZ stellen aan beoefenaren van complementaire zorg.

Artikel 5. Kosten en betalingsvoorwaarden

De cliënt wordt geacht de door de therapeut gehanteerde tarieven te kennen en daarmee akkoord te gaan. De kosten van een consult staan vermeld op de website van Praktijk ZenEnZijn www.zenenzijn.nl. Ook is in de praktijkruimte een tarievenoverzicht aanwezig.

Praktijk ZenEnZijn is gerechtigd het overeengekomen tarief minimaal een keer per jaar te verhogen/aan te passen.

Tenzij anders is overeengekomen, betaalt de cliënt aan Praktijk ZenEnZijn voor ieder consult direct na afloop daarvan contant/middels een Tikkie/per bank betaalverzoek en verstrekt Praktijk na elk consult een factuur.

Bij verhindering zal de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger minimaal 24 uur voor de afspraak afzeggen aan Praktijk ZenEnZijn per telefoon/ Whatsapp of per mail, anders is Praktijk ZenEnZijn gerechtigd het volledige consult in rekening te brengen.

Artikel 6. Privacy en geheimhouding

Praktijk ZenEnZijn is gehouden te handelen conform de wettelijke regelgeving. De rechten en plichten van cliënt en therapeut zijn onder meer vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz); dit is geregeld via de klachtenprocedure en - functionaris van de LVNT/RBCZ en de NIBIG. Praktijk ZenEnZijn is gehouden aan de LVNT beroepscode en meldcode huiselijk geweld.

Praktijk ZenEnZijn verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de wettelijk vertegenwoordiger(s) in alle fasen van de behandeling. De wettelijk vertegenwoordiger(s) verplichten zich middels het intake gesprek relevante informatie aan de therapeut te verstrekken.

Praktijk ZenEnZijn is niet verplicht om onderzoek te doen naar beperkingen in de bevoegdheid van de persoon die ten behoeve van een minderjarige cliënt een behandelingsovereenkomst aangaat en zich presenteert als bevoegd wettelijk vertegenwoordiger.

Beperkingen in de vertegenwoordigingsbevoegdheid die niet uitdrukkelijk zijn gemeld aan Praktijk ZenEnZijn kunnen niet aan Praktijk ZenEnZijn worden toegeworpen.

Praktijk ZenEnZijn houdt zich aan haar geheimhoudingsplicht. Gegevens worden alleen met diens uitdrukkelijke goedkeuring aan derden (artsen) overhandigd of medegedeeld.

Artikel 7. Dossierplicht en inzage recht

Voor de uitvoering van een goede behandeling is het noodzakelijk dat Praktijk ZenEnZijn voor een cliënt een persoonlijk cliëntdossier aanlegt. In het cliëntdossier staan gegevens ten behoeve van de financiële administratie en aantekeningen die tijdens elk consult worden gemaakt over de gezondheidstoestand van de cliënt en het verloop van de behandeling. Het cliëntdossier wordt 20 jaar bewaard. Hiermee houdt Praktijk ZenEnZijn zich aan de wettelijke termijn omschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst.

De cliënt het recht om haar cliënt dossier in te zien, te corrigeren en indien wettelijk mogelijk, op vernietiging van de gegevens van haar dossier.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

De zorg en het advies van Praktijk ZenEnZijn zijn naar hun aard resultaat gericht, echter zonder dat resultaat te garanderen. Praktijk ZenEnZijn sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdende met de opvolging door de cliënt van door Praktijk ZenEnZijn verstrekte adviezen, tenzij sprake is van verwijtbare opzet of grove schuld van de kant van Praktijk ZenEnZijn.

Artikel 9. Vergoeding door verzekeraars

Het is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om vooraf bij diens zorgverzekering dan wel via de website van de LVNT na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door Praktijk ZenEnZijn (deels) worden vergoed.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

Praktijk ZenEnZijn beschikt over een klachtenregeling. Wanneer de cliënt ontevreden is, is de eerste stap dat de cliënt dit bespreekt met de praktijkhouder, Monique van de Wakker. Wanneer cliënt en therapeut er samen niet uitkomen, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Praktijk ZenEnZijn is aangesloten bij het NIBIG, waardoor de cliënt, kan rekenen op zorgvuldige en deskundige begeleiding bij de klacht. Praktijk ZenEnZijn voldoet hiermee aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Praktijk ZenEnZijn heeft deze informatie op haar website vermeld en middels een cliëntenfolder: 'U heeft een klacht. Wat nu?' Indien de klachtbehandeling niet heeft geleid tot een voor de cliënt bevredigende oplossing, kan de klacht worden voorgelegd aan een geschillencommissie. Praktijk ZenEnZijn is aangesloten bij een geschillencommissie. Deze geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz.