

## **Algemene voorwaarden van Vitaal Geluk**

### **Begrippen**

- ZORGAANBIEDER: Erik Koot
- BEROEPSVERENIGING: Platform CGZ
- KOEPEL: RBCZ ingeschreven in het KvK onder nummer 20133698 en gevestigd te Sparrenheuvel 10, 3708 JE, Zeist. Koepel is een overkoepelende organisatie die beroepsbeoefenaren binnen de complementaire zorg certificeert en registreert.
- KLACHT- EN TUCHTRECHT: Het tuchtrecht is rechtspraak waarbij het tuchtcollege beoordeelt of een arts of andere hulpverlener volgens de voor hem geldende professionele standaard heeft gewerkt. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bevorderen en bewaken.
- KLACHTENFUNCTIONARIS: Het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van Beroepsvereniging/Koepel en de geschillencommissie.
- GESCHILLENCOMMISSIE: 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.
- 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 zorgaanbieder aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van de zorgaanbieder.

### **Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst**

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door Vitaal Geluk uit te voeren opdrachten.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van de overeenkomst, dan wel bedingen afwijkend van deze algemene voorwaarden zijn voor Vitaal Geluk slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### **Zorgaanbieder**

- Vitaal Geluk is lid van de beroepsvereniging Platform CGZ. Deze vereniging is aangesloten bij de RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de koepel kun je vinden op <https://platformcgz.nl/> en op <https://rbcz.nu/>
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van Platform CGZ.

### **Behandeling**

- De behandeling start met een intakegesprek, waarna een behandelplan samen met jou wordt opgesteld. Dit behandelplan zal worden opgenomen in jouw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens afspraak met jouw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de behandeling en ondertekend bij tijdens de 1<sup>ste</sup> of 2<sup>de</sup> sessie. Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin jij en de zorgverlener zowel mondeling als schriftelijk verslag doen over jouw ontwikkelingen binnen de therapie. Een sessie duurt 75 min. Deze vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- Je kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Indien aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met jouw huisarts, Arboarts of andere specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met jou en je ondertekent in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener jou doorverwijzen naar een andere zorginstelling of specialist.
- Op het moment dat de zorgverlener ziek is, vindt er geen vervanging plaats. De behandeling gaat dan niet door en wordt naar een andere datum/tijd verplaatst.
- In geval van langdurige ziekte wordt, indien mogelijk, in overleg met jou, vervanging geregeld, of wordt de behandeling tijdelijk stopgezet.
- De zorgverlener van Vitaal Geluk werkt als zelfstandige. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van Vitaal Geluk kan, indien nodig, een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van stoelmassages, een individuele behandeling of een coachtraject.

### **Betaling**

- Op de site van Vitaal Geluk staat een overzicht van de tarieven.
- De factuur krijg je toegestuurd vanuit een beveiligde cloudomgeving. Deze factuur kun je tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij jouw ziektekostenverzekering.
- De factuur betaal je per IBAN-overschrijving met een in Nederland gangbaar en geaccepteerd betaalmiddel.
- Betalingen 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 je worden doorberekend.
- Vitaal Geluk is opgenomen in het **AGB-register**, wat maakt dat de behandeling (mogelijk) (gedeeltelijk) vergoed kan worden vanuit het aanvullende pakket van de zorgverzekeraars. Je dient zelf vooraf te informeren wat jouw vergoedingsmogelijkheden zijn. Belangrijk daarbij is om te weten dat de zorgverlener lid is van **Platform CGZ**, is aangesloten bij de **RBCZ** en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis.

### **Annulering**

- Natuurlijk kan het voorkomen dat je ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. Je dient dit minimaal **24 uur** van tevoren door te geven. Bij niet tijdige annulering wordt **50%** van de kosten in rekening gebracht. Dit geldt ook voor de eerste afspraak. De kosten van deze annulering kun je niet declareren bij jouw zorgverzekeraar.
- Annulering geef je per voorkeur **telefonisch/e-mail/Sms/WhatsApp** door, waarbij de datum van ontvangst bindend is.

### **Dossiervoering**

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd. Je hebt het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener en wordt conform de **WGBO-wet** 20 jaar na afronding van het proces van jouw behandeling of het laatste contactmoment vernietigd. De bewaartermijn blijft ook van kracht in het geval de cliënt en/of de zorgverlener zelf komt te overlijden. De zorgverlener heeft in dat geval afspraken gemaakt met zijn waarnemer(s).
- De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met jouw dossier. Informatie wordt alléén met jouw 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 Platform CGZ. Lees voor meer informatie de **privacyverklaring** op de site van Vitaal Geluk.

### **Klachtenregeling**

- In geval van klachten is het eerste doel om jouw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of je er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk bij Vitaal Geluk worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 2 weken, met je besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan word je hierover geïnformeerd door Vitaal Geluk. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvang je 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 kun je je beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van Platform CGZ, welke is aangesloten bij een klachtenfunctionaris van **Quasir** en bij de geschilleninstantie **Stichting Zorggeschil**. De procedure is te vinden op de website: [https://platformcgz.nl/?page\\_id=805](https://platformcgz.nl/?page_id=805)
- Vitaal Geluk voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer je een klacht indient via Platform CGZ/RBCZ, Quasir of Zorggeschil informeer je de zorgverlener te allen tijde vooraf.

### **Aansprakelijkheid**

- Je bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. Je bent verantwoordelijk voor jouw eigen proces. Dit betekent dat als je vindt dat de behandeling niet helpt, je iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens bent, je dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW-gegevens et cetera.
- Vitaal Geluk is niet aansprakelijk voor materiële schade die je hebt geleden door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van jouw materialen, tijdens of na een bezoek aan Vitaal Geluk.
- Vitaal Geluk heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt Vitaal Geluk tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die is veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de verzekeraar **Balens Europe B.V.**

### **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**

- Vitaal Geluk houdt persoonsgegevens bij van cliënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG-wet. Op de site van Vitaal Geluk vind je een uitgebreide **privacyverklaring**.

### **Toepasselijk recht**

- Op de rechtsverhouding tussen zorgverlener en cliënten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake of in verband met die rechtsverhouding kunnen op grond van de wet door een bevoegde rechter worden beslecht.