

# Algemene informatie & voorwaarden

## TOEPASSING ALGEMENE VOORWAARDEN

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen Cliënt en Zorgaanbieder.
- Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan hetgeen in de wet is beoogd.

## VERTEGENWOORDIGING

De mogelijkheden van vertegenwoordiging van de cliënt worden geregeld in de wet, specifiek in de artikelen 7:450, 7:447 en 7:465 van het Burgerlijk Wetboek.

## AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

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

## BEKENDMAKEN EN OVERHANDIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

- Loomans Osteopathie 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. Dit gebeurt via de afspraakbevestigingsmail.
- Op verzoek van de cliënt licht de osteopaat deze algemene voorwaarden mondeling toe.
- Op verzoek van de cliënt doet de osteopaat deze algemene voorwaarden schriftelijk toekomen.

## OVER DE PRAKTIJK

- Loomans Osteopathie gevestigd te Amsterdam is een praktijk voor osteopathie.
  - Loomans Osteopathie is op dit moment gevestigd op drie locaties: 1. Singel 259 BG, 1012 WG Amsterdam (Centrum) 2. Beethovenstraat 101A, 1077 HW Amsterdam (Amsterdam-Zuid) 3. Geulstraat 20, 1078 LA Amsterdam (Rivierenbuurt).
  - Jorrit Loomans is de Osteopaat D.O. verbonden aan de praktijk. Jorrit was fysiotherapeut vanaf 2013 tot 2022 en afgestudeerd osteopaat sinds 2022 met als afsluitende thesis "Osteopathie en Covid-19".
  - Jorrit Loomans (Loomans Osteopathie) staat ingeschreven bij de NOF (Nederlandse Osteopathie Federatie) onder het nummer 2021.21.19. Loomans Osteopathie voldoet aan alle eisen voor vergoeding vanuit de zorgverzekeraar.
  - De openingstijden van de praktijk zijn voor de 3 locaties\*:
    1. Singel: 10:00 - 17:00
    2. Beethovenstraat: 14:00 - 21:00
    3. Geulstraat: 08:00 - 17:00
- \*: u kunt altijd buiten de openingstijden contact opnemen met Loomans osteopathie. De openingstijden kunnen mogelijk afwijken in verband met feest & vakantiedagen.

## BEREIKBAARHEID

### 1. Singel 259 BG, 1012 WG Amsterdam (Centrum)

Fiets: Deze locatie is uitstekend te bereiken met de fiets, u kunt uw fiets kwijt in dichtbij zijnde rekken.

Openbaar vervoer: Tram 13 en Tram 17 stoppen op 200 meter afstand van de locatie, bij de halte "Amsterdam, Dam".

Auto: Parkeren in het centrum van Amsterdam is duur en lastig vanwege de drukte. Mocht u toch met de auto willen komen kunt u deze het beste parkeren in een parkeergarage. De dichtstbijzijnde parkeergarage is Parkeergarage Rokin.

Routeplanning: <https://www.google.nl/maps/dir//Singel+259,+1012+WG+Amsterdam/@52.371727,4.8843729,16z/data=!4m8!4m7!1m0!1m5!1m1!1s0x47c609c3ffcd9b69:0xc911f20dfefeb838a!2m2!1d4.888761!2d52.3717271>

## **2. Beethovenstraat 101A, 1077 HW Amsterdam (Amsterdam-Zuid)**

Fiets: Deze locatie is uitstekend te bereiken met de fiets, u kunt uw fiets kwijt in dichtbij zijnde rekken.

Openbaar vervoer: Tram 5 en Tram 24 stoppen op 150 meter afstand van de locatie, bij de halte "Amsterdam, Stadionweg". Bus 65 stopt ook op dezelfde halte en afstand van de locatie.

Auto: Wilt u graag met de auto komen, dit is mogelijk. U kunt parkeren in de Beethovenstraat voor €4,50 per uur. U kunt ook voor een parkeergarage in de omgeving kiezen.

Routeplanning: <https://www.google.nl/maps/dir//Beethovenstraat+101A,+1077+HW+Amsterdam/@52.3457014,4.874836,17z/data=!4m8!4m7!1m0!1m5!1m1!1s0x47c60a02aec79259:0x421efe31fec0c6e3!2m2!1d4.87703!2d52.3457014>

## **3. Geulstraat 20, 1078 LA Amsterdam (Rivierenbuurt)**

Fiets: Deze locatie is uitstekend te bereiken met de fiets, u kunt uw fiets kwijt in dichtbij zijnde rekken.

Openbaar vervoer: Tram 4 en Bus 65 stoppen op 450 meter afstand van de locatie, bij de halte "Amsterdam, Dintelstraat".

Auto: Wilt u graag met de auto komen, dit is mogelijk. U kunt parkeren in de in de omgeving Geulstraat voor €4,50 per uur. U kunt ook voor een parkeergarage in de omgeving kiezen.

Routeplanning: <https://www.google.nl/maps/dir//Geulstraat+20,+1078+Amsterdam/@52.3448341,4.8895844,17z/data=!4m8!4m7!1m0!1m5!1m1!1s0x47c60a200e244c37:0x9cb4cc52191231e3!2m2!1d4.8917731!2d52.3448341?hl=nl>

### **TARIEVEN/BETALING**

- Een consult osteopathie kost €90. De duur van het consult bedraagt 45 min. De betaling kunt u voldoen per pin of cash.
- De betaling geschiedt direct na afloop van het consult.
- Bent u verhinderd en wilt u de afspraak verzetten of annuleren dan kan dit kosteloos tot 24 uur voor de afspraak online, per telefoon of per mail. Geeft u uw verhindering door binnen 24 uur voor de afspraak dan zijn we genoodzaakt om 50% van het tarief in rekening te brengen.

### **ZORGVERZEKERING/VERGOEDINGEN**

- U als patiënt heeft zelf de verantwoordelijkheid om na te gaan in hoeverre de kosten van een consult osteopathie door de zorgverzekering worden vergoed.

### **WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN EN INFORMATIE**

De osteopaat informeert de cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de algemene voorwaarden en informatie. De cliënt informeert de osteopaat desgevraagd ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:

- Bezoek aan een andere osteopaat /zorgverlener in verband met dezelfde of andere klacht.
- Wijzigingen in de gezondheidssituatie van de Cliënt;
- Het gebruik van geneesmiddelen (ook het stoppen met dit gebruik);
- Wijzigingen in de vertegenwoordiging zoals bedoeld onder het kopje "vertegenwoordiging" van deze algemene voorwaarden;
- De toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.

### **INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING**

- De osteopaat licht de cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde en mogelijk alternatieve behandelingen en over de ontwikkelingen van het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de cliënt. De osteopaat vergewist zich voorafgaand aan de behandeling van de Cliënt of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.
- Het is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door de osteopaat krachtens een verzekering worden vergoed.
- Voorafgaand aan iedere behandeling informeert de osteopaat de cliënt in ieder geval mondeling over de kosten van de behandeling. De behandelingen beginnen pas als de cliënt de tijd heeft gehad contact met zijn verzekeraar te hebben of aangeeft daar geen behoefte aan te hebben.
- Indien dit tijdens het onderzoek c.q. de behandeling noodzakelijk blijkt, kan de osteopaat afwijken van de gemaakte afspraken. Dit kan tevens leiden tot een afwijking van de vooraf overeengekomen kosten van de behandeling.

De Cliënt zal tijdens de behandeling worden geïnformeerd over de afwijking en eventuele gevolgen voor de kosten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

- De cliënt heeft te allen tijde het recht op een second opinion, uit te voeren door een andere osteopaat. De kosten van een second opinion zijn voor rekening van de cliënt of diens verzekeraar.
- De osteopaat stelt informatie benodigd voor de second opinion, op diens schriftelijke verzoek, ter beschikking van de cliënt.

### **BEHANDELINGSOVEREENKOMST NIEUWE CLIËNT IN DE PRAKTIJK**

- Voor het tot stand komen van een behandelingsovereenkomst moet de cliënt zich bij Loomans Osteopathie inschrijven en een afspraak maken voor een eerste consult.
- Vanaf het moment van het maken van een afspraak is de WGBO van kracht.
- Tijdens de eerste afspraak wordt een anamnese afgenomen en een behandelplan afgesproken en verstrekt de cliënt de door de osteopaat benodigde nadere informatie (waaronder NAW gegevens).
- De behandelingsovereenkomst wordt aangegaan tussen de cliënt met een zorgvraag en de osteopaat en komt tot stand indien de cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger indien dit is vereist op grond van art. 7:465 BW, kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan.

### **PRIVACY**

In geheel Europa geldt hetzelfde privacybeleid, onder de General Data Protection Regulation (GDPR). Per 25 mei 2018 is de Nederlandse vertaling van deze Europese wetgeving ingevoerd onder de naam Algemene verordening gegevensbescherming, ook wel bekend als de AVG. Loomans Osteopathie werkt aan de hand van een Privacy Statement. Dit Privacy Statement zal voor de cliënt toegankelijk zijn. Gedurende de behandelingsovereenkomst houdt de osteopaat een cliëntendossier bij.

### **PROTOCOLLEN EN RICHTLIJNEN**

De osteopaat levert zorg en diensten met inachtneming van de geldende normen, richtlijnen en protocollen voor osteopathie zoals geldend binnen de NOF. De osteopaat biedt de cliënt zorgverlening overeenkomstig de eisen van goed hulpverlenerschap en de algemeen geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en verleent zorg naar de huidige stand van de wetenschap en de praktijk.

### **GEKWALIFICEERD PERSONEEL**

- Loomans Osteopathie waarborgt dat bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst uitsluitend gekwalificeerd en bekwaam ondersteunend personeel wordt betrokken en dat ook zij handelen volgens de tekst " protocollen en richtlijnen" bedoelde normen, protocollen en richtlijnen. De osteopaat is verantwoordelijk voor de verleende zorg.
- De osteopaat zorgt er voor dat het voor de cliënt duidelijk is welke functie de betrokken medewerkers vervullen.

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

De osteopaat kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van diensten. De osteopaat betracht hierbij zorgvuldigheid en informeert de cliënt hierover. De osteopaat blijft jegens de cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling.

### **INCIDENT OF CALAMITEIT**

- Ingeval van een Incident,
  - Neemt de osteopaat daarover na het ontdekken van het incident direct contact op met de cliënt.
  - Draagt de osteopaat zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten.
  - Onderneemt de osteopaat wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident voor de gezondheidssituatie van de cliënt weg te nemen of te beperken.
  - Wordt medewerking verleend aan een door de cliënt gewenste second opinion.
- Zodra de toedracht van het Incident bekend is, wordt de cliënt duidelijk geïnformeerd over aard en toedracht en wordt dit in het dossier opgenomen. In het kader van deze communicatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de cliënt.
- Is er sprake van een calamiteit dan wordt in aanvulling op bovenstaande punten onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

### **BEËINDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST**

- De behandelingsovereenkomst eindigt:
  - Door overlijden van de cliënt;
  - Met wederzijds goedvinden bijvoorbeeld zodra het behandel doel is bereikt; in dat geval wordt de beëindiging vastgelegd in het dossier;
  - Na opzegging van de behandelingsovereenkomst door de cliënt of de osteopaat, met inachtneming van het bepaalde in de onderstaande teksten: "opzegging door de client" en "opzeggen, opschorten of weigeren specifieke behandeling door de osteopaat". van deze algemene voorwaarden.
  - Door ontbinding door de rechter.

## **OPZEGGING DOOR DE CLIËNT**

De cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde eenzijdig opzeggen door berichtgeving daarover aan de osteopaat.

## **OPZEGGEN, OPSCHORTEN OF WEIGEREN SPECIFIEKE BEHANDELING DOOR DE OSTEOPAAT**

- De osteopaat kan de behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen, schriftelijk, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, en mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - De Osteopaat heeft naar redelijkheid geprobeerd om de gronden voor de opzegging met de Cliënt te bespreken.
  - De Osteopaat heeft de Cliënt gewezen op de klachtenmogelijkheden.
- Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen de osteopaat en de cliënt onhoudbaar is geworden waardoor van de osteopaat in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de behandelingsovereenkomst wordt voortgezet. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
  - Dat de cliënt zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst niet naleeft.
  - De cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst.
  - De cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokken gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of andere cliënten van Loomans Osteopathie, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken.
  - De omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de behandelingsovereenkomst gaat vallen en de osteopaat en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de behandelingsovereenkomst.
  - Op het moment dat de osteopaat, als gevolg van een niet aan de osteopaat verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt.
  - In geval van surséance van Loomans Osteopathie.
- De osteopaat zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.
- De osteopaat is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van een onderzoek of behandeling te weigeren.
- De osteopaat is bij een betalingsachterstand gerechtigd om verdere behandeling op te schorten tenzij de medische noodzaak zich hiertegen verzet. Pas nadat er contact is geweest met de cliënt kan de osteopaat overgaan tot opschorting van de behandeling of het vragen van contante betaling.

## **BEHANDELING KLACHTEN**

1. Loomans Osteopathie beschikt over een voldoende bekendgemaakte 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 Loomans Osteopathie op eerste verzoek van de cliënt aan de cliënt verstrekt.
3. Loomans Osteopathie zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op zijn/haar website en/of in de wachtkamer van de praktijk. Een papierenversie van de klachtenregeling wordt op eerste verzoek van de cliënt aan de cliënt verstrekt.

## **GESCHILLENREGELING**

- Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in bovenstaande tekst "behandeling klachten" niet goed is gevolgd of indien de procedure van deze tekst 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 Zorgaanbieder in te dienen.
- De cliënt en de osteopaat kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Osteopathie zoals genoemd in de klachtenregeling van Loomans Osteopathie. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald.
- De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten / consumenten.
- Geschillen kunnen ter beslechting ook altijd worden voorgelegd aan de rechter.