



## Algemene voorwaarden van PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie

### Begrippen

- **Zorgaanbieder** : PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie, ingeschreven in het KvK onder nummer 59558164 en gevestigd op Burgemeester Bletzstraat 74 te Driemond.
- **Beroepsvereniging** : VBAG ingeschreven in het KvK onder nummer 40103470 en gevestigd op Berg 65C te Nuenen
- **Koepel** : Stichting Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ), statutair gevestigd te Roosendaal, met adres: Kloosterstraat 282, 4701 KS Roosendaal, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer RBCZ ingeschreven in het KvK onder nummer 20106057. RBCZ 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** : Quasir, expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen is het tussenstation tussen het klacht- en tuchtrecht van VBAG/RBCZ en de geschillencommissie.
- **Geschillencommissie** : Stichting Zorggeschil 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 PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie aangeboden dienst na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van cliënt / patiënt welke binnen het opleidingsgebied liggen van PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie.

## Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

- Tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake door PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie 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 PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

## Zorgaanbieder

- PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie is lid van de beroepsvereniging VBAG. Deze vereniging is aangesloten bij de koepel RBCZ. Informatie over deze beroepsvereniging en over de koepel kunt u vinden op [www.pbsmassage.nl](http://www.pbsmassage.nl), [www.vbag.nl](http://www.vbag.nl) en [www.rbcz.nl](http://www.rbcz.nl)
- De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de VBAG. Deze kunt u vinden op [www.pbsmassage.nl](http://www.pbsmassage.nl) en op [www.vbag.nl](http://www.vbag.nl)
- De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) ligt aan de basis van alle zorgverlening. In de WGBO staan de rechten en plichten van cliënten die zorg krijgen, en van zorgaanbieder die zorg geeft.

## Behandeling

- De behandeling start met uw schriftelijke toestemming met een intakegesprek, waarna een behandelplan samen met u wordt opgesteld. Dit behandelplan zal worden opgenomen in uw dossier. Hierin geschiedt de behandeling volgens afspraak met uw eigen doelen, wensen, werkafspraken en besproken werkwijze. Dit wordt de leidraad voor de behandeling en ondertekend bij tijdens de **1<sup>e</sup>** of **2<sup>e</sup>** sessie. Er vinden regelmatig evaluatiesessies plaats waarin u zelf en de zorgverlener zowel mondeling als schriftelijk verslag doen over uw ontwikkelingen binnen de therapie.
- De sessies duren 30, 45, 60 of 90 minuten en vinden met een zekere regelmaat plaats, zodat er een doorgaand proces kan ontstaan.
- U kunt zonder verwijzing van een arts of specialist bij de zorgverlener terecht. Echter indien aanvullende informatie is vereist, zal de zorgverlener contact opnemen met uw huisarts, ARBO-arts of andere specialist. Dit gaat altijd in samenspraak en overleg met u en u ondertekent in de behandelovereenkomst voor deze overdracht. Wanneer andersoortige behandeling gewenst is, zal de zorgverlener u 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 in overleg met u vervanging geregeld. Hiervoor wordt uw schriftelijke toestemming gevraagd.
- De zorgverlener van PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie werkt als zelfstandige. Voor bedrijven wiens medewerkers gebruikmaken van het aanbod van PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie kan indien nodig een modelovereenkomst worden gesloten voor het bieden van individuele begeleiding, aanbieden van workshops of verzorgen van trainingen.

## Betaling

- De kosten per therapie sessie bedragen tussen de € 32,50 (30 minuten), € 42,50 (45 minuten), € 57,50 euro (60 minuten) en € 82,50 (90 minuten). Voor een overzicht van tarieven kijk op [www.pbsmassage.nl](http://www.pbsmassage.nl) of in de wachtruimte van de praktijk.
- De behandelingen dienen na de behandeling **contant of per pinbetaling** te worden voldaan. In uitzonderingsgevallen – en alleen na toestemming van de zorgaanbieder – kan het verschuldigde bedrag binnen 8 dagen na de factuurdatum worden bijgeboekt op de door de zorgaanbieder aangegeven IBAN-rekening. De factuur krijgt u dezelfde dag toegestuurd via de e-mail. Deze factuur kunt u tevens gebruiken voor het (mogelijk) declareren van de kosten bij uw ziektekostenverzekering.
- Betalingen dienen binnen **14** 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 u worden doorberekend.
- PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie 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 de zorgverlener lid is van de Beroepsvereniging VBAG en is aangesloten bij de koepel RBCZ en voldoet aan de eisen die gesteld worden op het gebied van Medische Basiskennis. Meer informatie vindt u op [www.pbsmassage.nl](http://www.pbsmassage.nl)
- Cadeaubonnen kunnen niet worden ingewisseld voor contant geld. De cadeaubon dient in één keer besteed te worden. De geldigheid van de cadeaubon van PBS Paramedische praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie is , tenzij anders vermeld op de cadeaubon, 1 jaar na uitgiftedatum van de cadeaubon. Cadeaubonnen zijn niet inwisselbaar voor therapeutische behandelingen die in aanmerking komen voor vergoeding zorgverzekeraars.

## Annulering

- Natuurlijk kan het voorkomen dat u ziek wordt of dat een gemaakte afspraak om andere redenen niet nagekomen kan worden. U dient dit minimaal **24 uur** van tevoren door te geven, telefonisch (b.g.g. spreek dan duidelijk de voicemail in met naam en de datum en tijdstip van de afspraak) of via de mail bevestiging van het boekingsysteem afgezegd of verzet worden. Is dat niet het geval dan is zorgaanbieder genooddakt u het behandel tarief voor 50% te factureren. Ook als u zonder afmelding niet verschijnt op de afspraak wordt de afspraak in rekening gebracht. Er wordt pas weer een nieuwe afspraak gemaakt na betaling van de factuur.

## Dossiervoering

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener, 20 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.
- De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw dossier. Informatie wordt alléén met uw 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 KOEPEL en BEROEPSVERENIGING. Deze **is / zijn** op te vragen bij de zorgverlener.

## Klachtenregeling

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten dienen schriftelijk aan zorgaanbieder kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres:  
PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie  
Burgemeester Bletzstraat 74  
1109 AM Driemond  
Of per digitaal ondertekende email aan: [info@pbsmassage.nl](mailto:info@pbsmassage.nl)  
U geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt U naam en woonadres en de datum van de behandeling waarover u een klacht heeft om spoedige afhandeling te bevorderen.
- Zorgaanbieder zal binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail aan u sturen. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. Samen met u zal de klacht worden besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Zorgaanbieder streeft naar een afhandeling binnen tien werkdagen en zal het aangeven als het langer duurt.  
Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u 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 kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van beroepsvereniging, klachtenfunctionaris dan wel de geschilleninstantie. De procedure is te vinden op de website <https://vbag.nl/algemene-informatie/klachten.html> en op de website PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie. PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via het beroepsvereniging/koepel, klachtenfunctionaris of geschillencommissie informeert u de zorgverlener te alle tijde vooraf.

## 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 et cetera.
- PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie is niet aansprakelijk voor materiële 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 PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie.
- PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn 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 de VERZEKERAAR.

- PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering welke is afgesloten bij Balens verzekeringen, die dekkend is voor de WKKGZ.

### **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**

- PBS praktijk voor Natuurgeneeskunde & Massagetherapie houdt persoonsgegevens bij van cliënten / patiënten en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. Daarover kunt u op [www.pbsmassage.nl](http://www.pbsmassage.nl) meer informatie vinden zoals de privacyverklaring.

### **Toepasselijk recht**

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