Algemene voorwaarden Sport Medisch Centrum Oegstgeest

Versie 2.0 – januari 2026

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen **Sport Medisch Centrum Oegstgeest**, inclusief alle huidige en toekomstige nevenvestigingen (hierna gezamenlijk te noemen: **"de praktijk"**), en iedere cliënt die gebruikmaakt van de door de praktijk aangeboden zorg- en dienstverlening.

1.2 Onder behandelingen worden verstaan alle fysiotherapeutische onderzoeken, behandelingen, preventieve begeleiding, advisering, coaching, trainingen en overige diensten die door of namens de praktijk worden verleend.

1.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

1.4 Op iedere behandelovereenkomst zijn tevens de geldende wet- en regelgeving van toepassing, waaronder in ieder geval:

- de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO);
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- overige relevante wet- en regelgeving voor de fysiotherapeutische beroepsuitoefening.

1.5 De praktijk handelt overeenkomstig de beroepscode, richtlijnen en kwaliteitsnormen van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) en het Kwaliteitsregister Fysiotherapie.

1.6 De praktijk behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen indien gewijzigde wetgeving, jurisprudentie of bedrijfsvoering daartoe aanleiding geeft. De meest recente versie is beschikbaar via de website van de praktijk.

Artikel 2 – Totstandkoming van de behandelovereenkomst

2.1 De behandelovereenkomst komt tot stand zodra de cliënt zich aanmeldt voor onderzoek of behandeling en de praktijk deze aanmelding accepteert.

2.2 De behandeling begint met een intake en, indien noodzakelijk, een screening en fysiotherapeutisch onderzoek. Op basis hiervan wordt een behandelplan opgesteld.

2.3 De praktijk is toegankelijk met of zonder verwijzing van een huisarts of medisch specialist, voor zover de geldende wet- en regelgeving dit toestaat.

2.4 Indien de cliënt zonder verwijzing wordt behandeld, voert de fysiotherapeut vooraf een screening uit om vast te stellen of fysiotherapeutische behandeling verantwoord is.

2.5 Wanneer de fysiotherapeut van oordeel is dat behandeling binnen de praktijk niet verantwoord of niet geïndiceerd is, zal de cliënt hiervan op de hoogte worden gesteld en – indien mogelijk – worden verwezen naar een huisarts, medisch specialist of andere zorgverlener.

2.6 De cliënt geeft toestemming voor:

- het uitvoeren van de intake;
- het fysiotherapeutisch onderzoek;
- het opstellen van een behandelplan;
- de uitvoering van de behandeling.

De cliënt kan deze toestemming op ieder moment intrekken. Intrekking kan gevolgen hebben voor de voortzetting van de behandeling.

Artikel 3 – Rechten en plichten van de cliënt

3.1 De cliënt verstrekt alle gegevens die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een veilige en verantwoorde behandeling.

3.2 Hieronder vallen onder meer:

- medische voorgeschiedenis;
- medicijngebruik;
- relevante onderzoeken;
- eerdere behandelingen;
- wijzigingen in de gezondheidstoestand;
- verzekeringsgegevens;
- contactgegevens.

3.3 De cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.

3.4 De cliënt wordt geacht de adviezen en instructies van de fysiotherapeut, voor zover redelijk en verantwoord, op te volgen om het behandelresultaat te optimaliseren.

3.5 De cliënt dient zich tijdens het verblijf in de praktijk respectvol te gedragen tegenover medewerkers en andere bezoekers.

3.6 Bij de eerste afspraak dient de cliënt een geldig identiteitsbewijs mee te nemen indien de wet of de zorgverzekeraar dit vereist.

3.7 De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van de dekking van zijn of haar zorgverzekering en eventuele eigen bijdragen of niet-vergoede behandelingen.

Artikel 4 – Uitvoering van de behandeling

4.1 De fysiotherapeut voert de behandeling uit overeenkomstig de eisen van goed hulpverlenerschap zoals bedoeld in de WGBO en handelt volgens de professionele standaard die binnen de beroepsgroep geldt.

4.2 De behandeling is gericht op het behalen van een zo optimaal mogelijk resultaat. De praktijk kan echter geen garantie geven op genezing of een specifiek behandelresultaat.

4.3 Indien tijdens het behandeltraject blijkt dat aanvullende diagnostiek of verwijzing naar een andere zorgverlener wenselijk is, zal de cliënt hierover worden geïnformeerd.

4.4 Wanneer een cliënt voor een nieuwe klacht komt of wanneer de laatste behandeling langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan een nieuwe intake en/of screening noodzakelijk zijn. Deze wordt gedeclareerd overeenkomstig de geldende regelgeving en tarieven.

4.5 Indien de behandeling plaatsvindt op verwijzing van een arts of medisch specialist, wordt – indien noodzakelijk en met inachtneming van de privacywetgeving – teruggekoppeld aan de verwijzer over het verloop en de afronding van de behandeling.

4.6 De cliënt kan gedurende het behandeltraject verzoeken om een second opinion. De praktijk zal hieraan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen.

4.7 De praktijk kan gebruikmaken van digitale middelen, waaronder beveiligde e-mail, elektronische patiëntendossiers en digitale communicatie, voor zover dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de behandeling en voldoet aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 5 – Afspraken, annuleringen en no-show

5.1 Afspraken kunnen telefonisch worden gemaakt.

5.2 De praktijk streeft ernaar de afgesproken behandeltijden zoveel mogelijk na te leven. Door onvoorziene omstandigheden kan een behandeling uitlopen. De praktijk vraagt hiervoor begrip en zal eventuele wachttijden zoveel mogelijk beperken.

5.3 Indien een cliënt verhinderd is, dient de afspraak uiterlijk **24 uur vóór het afgesproken tijdstip** te worden geannuleerd.

5.4 Annuleren kan telefonisch, per voicemail, per e-mail of via een ander door de praktijk aangewezen communicatiemiddel. De annulering is pas definitief nadat deze door de praktijk is ontvangen.

5.5 Afspraken die niet tijdig worden geannuleerd of waarbij de cliënt zonder bericht niet verschijnt (no-show), kunnen volledig bij de cliënt in rekening worden gebracht overeenkomstig het geldende praktijktarief. Deze kosten worden in de regel niet door de zorgverzekeraar vergoed.

5.6 Indien de praktijk een afspraak wegens ziekte, overmacht of andere onvoorziene omstandigheden moet verplaatsen, zal zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak worden aangeboden. De cliënt kan hieraan geen recht op schadevergoeding of enige andere compensatie ontlenen.

5.7 Wanneer de cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt of structureel te laat verschijnt, kan de praktijk besluiten de behandelovereenkomst te beëindigen.

Artikel 6 – Tarieven, declaraties en betaling

6.1 De praktijk hanteert tarieven overeenkomstig de afspraken met zorgverzekeraars en de jaarlijks vastgestelde praktijktarieven voor niet-gecontracteerde zorg.

6.2 De actuele tarieven zijn beschikbaar op de website van de praktijk en kunnen desgewenst aan de cliënt worden verstrekt.

6.3 De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het controleren van de dekking van zijn of haar zorgverzekering. Eventuele kosten die niet of slechts gedeeltelijk door de zorgverzekeraar worden vergoed, komen voor rekening van de cliënt.

6.4 Indien de praktijk een overeenkomst heeft met de zorgverzekeraar van de cliënt, wordt de declaratie – voor zover mogelijk – rechtstreeks bij de zorgverzekeraar ingediend.

6.5 Indien rechtstreekse declaratie niet mogelijk is of de behandeling niet voor vergoeding in aanmerking komt, ontvangt de cliënt een factuur.

6.6 Facturen dienen binnen **14 dagen na factuurdatum** volledig te zijn voldaan.

6.7 Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt de cliënt een betalingsherinnering met een aanvullende betaaltermijn.

6.8 Bij uitblijven van betaling van de herinneringsnota binnen de aangegeven termijn, behoudt de organisatie zich het recht voor een aanmaning te versturen en de hiermee gemoeide administratiekosten aan de cliënt door te berekenen.

6.9 Indien betaling vervolgens uitblijft, verkeert de cliënt van rechtswege in verzuim. De praktijk is dan gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet Incassokosten in rekening te brengen.

6.10 De praktijk behoudt zich het recht voor haar tarieven jaarlijks aan te passen.

Artikel 7 – Privacy, persoonsgegevens en medisch dossier

7.1 De praktijk verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige relevante privacywetgeving.

7.2 De fysiotherapeut legt een medisch dossier aan waarin uitsluitend gegevens worden opgenomen die noodzakelijk zijn voor een goede behandeling en een correcte administratieve afhandeling.

7.3 De cliënt heeft recht op:

- inzage in het medisch dossier;
- een afschrift van het dossier;
- correctie van feitelijke onjuistheden;
- aanvulling van het dossier;
- beperking van de verwerking, voor zover wettelijk toegestaan.

7.4 Het medisch dossier wordt gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn van **20 jaar** bewaard, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is op grond van goed hulpverlenerschap of andere wettelijke verplichtingen.

7.5 Na afloop van de wettelijke bewaartermijn kan het dossier zorgvuldig worden vernietigd.

7.6 Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld met derden indien:

- de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven;
- een wettelijke verplichting bestaat;
- dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de behandeling.

7.7 De praktijk maakt gebruik van een beveiligd elektronisch patiëntendossier en passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang of onrechtmatig gebruik.

7.8 Voor uitgebreide informatie over de verwerking van persoonsgegevens wordt verwezen naar de privacyverklaring van de praktijk.

Artikel 8 – Geheimhouding en communicatie

8.1 Alle medewerkers van de praktijk zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen uit hoofde van hun werkzaamheden bekend wordt, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.

8.2 Zonder toestemming van de cliënt worden geen medische gegevens verstrekt aan derden, tenzij de wet anders bepaalt.

8.3 Voor zover noodzakelijk voor een goede behandeling kan, met toestemming van de cliënt, informatie worden uitgewisseld met onder meer de huisarts, medisch specialist of andere betrokken zorgverleners.

8.4 De praktijk kan gebruikmaken van beveiligde digitale communicatiemiddelen, waaronder e-mail, een patiëntenportaal en andere beveiligde systemen.

8.5 Communicatie via reguliere e-mail is niet volledig risicovrij. Door gebruik te maken van e-mail voor niet-medische communicatie aanvaardt de cliënt dit beperkte risico.

8.6 Medische informatie wordt uitsluitend verzonden via beveiligde communicatiemiddelen, tenzij de cliënt uitdrukkelijk anders verzoekt en de wet dit toestaat.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 De praktijk spant zich in om de behandeling zorgvuldig en overeenkomstig de professionele standaard uit te voeren. De fysiotherapeut heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven op het bereiken van een bepaald behandelresultaat.

9.2 De praktijk is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat de cliënt onjuiste, onvolledige of onvolledig bijgewerkte informatie heeft verstrekt over zijn of haar gezondheidstoestand, medicatiegebruik of andere relevante omstandigheden.

9.3 De praktijk is evenmin aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet of onvoldoende opvolgen van behandeladviezen, oefeninstructies of andere aanbevelingen van de fysiotherapeut.

9.4 De praktijk is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen die door cliënten zijn meegenomen naar de praktijk.

9.5 Iedere aansprakelijkheid van de praktijk is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de praktijk, vermeerderd met het eventueel van toepassing zijnde eigen risico.

9.6 Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de beroepsaansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende behandeling aan de cliënt in rekening is gebracht, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

9.7 Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen twaalf maanden nadat de cliënt bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade schriftelijk bij de praktijk is gemeld, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 10 – Beëindiging van de behandeling

10.1 De cliënt kan de behandeling op ieder gewenst moment beëindigen.

10.2 De praktijk kan de behandeling beëindigen indien:

- voortzetting van de behandeling medisch niet verantwoord is;
- geen behandelindicatie (meer) bestaat;
- de cliënt herhaaldelijk gemaakte afspraken niet nakomt;
- sprake is van agressie, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag;
- de cliënt ondanks herhaalde verzoeken niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen;
- de vertrouwensrelatie tussen cliënt en behandelaar duurzaam is verstoord;
- de cliënt de behandeling structureel belemmert door het niet opvolgen van redelijke behandeladviezen.

10.3 De praktijk zal de cliënt, indien mogelijk en verantwoord, informeren over alternatieve behandel- of verwijsmogelijkheden.

10.4 Na beëindiging van de behandeling wordt – indien van toepassing en met toestemming van de cliënt – een eindrapportage verzonden aan de verwijzend arts of andere betrokken zorgverlener.

Artikel 11 – Huisregels en veiligheid

11.1 De praktijk streeft naar een veilige, professionele en respectvolle behandelomgeving voor cliënten, medewerkers en bezoekers.

11.2 Van iedere cliënt wordt verwacht dat hij of zij:

- respectvol omgaat met medewerkers en andere bezoekers;
- aanwijzingen van medewerkers opvolgt;
- zorgvuldig omgaat met de eigendommen van de praktijk;
- de hygiënevoorschriften naleeft.

11.3 Verbale of fysieke agressie, discriminatie, seksuele intimidatie, bedreiging of ander grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd en kan leiden tot onmiddellijke beëindiging van de behandeling en, indien noodzakelijk, melding bij de bevoegde instanties.

11.4 Roken, alcohol- en drugsgebruik zijn binnen de praktijk niet toegestaan.

11.5 Tijdens calamiteiten dienen cliënten de aanwijzingen van medewerkers, brandweer, politie of andere bevoegde instanties onmiddellijk op te volgen.

Artikel 12 – Klachten- en geschillenregeling

12.1 De praktijk beschikt over een klachtenregeling conform de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

12.2 Indien een cliënt ontevreden is over de behandeling of de wijze waarop hij of zij is bejegend, wordt de cliënt verzocht dit in eerste instantie bespreekbaar te maken met de behandelend fysiotherapeut of de praktijkhouder.

12.3 Indien een oplossing uitblijft, kan de cliënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris waarbij de praktijk is aangesloten.

12.4 Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de erkende geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten.

12.5 Informatie over de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie is beschikbaar via de praktijk en op de website.

12.6 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op.

Artikel 13 – Overmacht

13.1 De praktijk is niet gehouden haar verplichtingen na te komen indien zij daartoe wordt verhinderd door omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloedssfeer liggen.

13.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan:

- ziekte of arbeidsongeschiktheid van de behandelaar;
- pandemieën of epidemieën;
- overheidsmaatregelen;
- stroom- of internetstoringen;
- storingen in elektronische patiëntendossiers;
- brand, waterschade of andere calamiteiten;
- extreme weersomstandigheden.

13.3 Indien sprake is van overmacht zal de praktijk zich inspannen om gemaakte afspraken zo spoedig mogelijk opnieuw in te plannen.

Artikel 14 – Intellectuele eigendom

14.1 Alle door de praktijk verstrekte documenten, oefenschema's, trainingsprogramma's, informatiemateriaal, afbeeldingen, video's en overige materialen blijven eigendom van de praktijk of van de rechthebbende.

14.2 Deze materialen zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik door de cliënt en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of commercieel worden gebruikt.

Artikel 15 – Wijziging van de algemene voorwaarden

15.1 De praktijk behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen indien gewijzigde wetgeving, beroepsrichtlijnen of bedrijfsomstandigheden daartoe aanleiding geven.

15.2 De meest recente versie van de algemene voorwaarden is beschikbaar via de website van de praktijk en kan desgewenst kosteloos worden verstrekt.

15.3 Gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe behandelovereenkomsten en, voor zover wettelijk toegestaan, op lopende behandelovereenkomsten.

Artikel 16 – Toepasselijk recht en slotbepalingen

16.1 Op alle behandelovereenkomsten tussen de praktijk en de cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2 Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling zal worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.

16.3 In gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de praktijk met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de professionele standaard.

16.4 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01-01-2026 en vervangen alle eerder door de praktijk gehanteerde algemene voorwaarden.