

# Praktijkbrochure

Fysiotherapie de Posten

2024

**Inhoud:**

1. Huisreglement
2. Tarievenlijst
3. Privacyreglement
4. KNGF modelregeling en klachtenregeling
5. BIG-registratienummers therapeuten

## Huisreglement

1. U kunt ons - met of zonder verwijfsbrief van een arts - bellen voor een afspraak (053-4771085). Wij zijn maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 17:00. Ook kunt u persoonlijk langskomen op de praktijk of een email sturen ([fysiotherapie@deposten.nl](mailto:fysiotherapie@deposten.nl)).

2. Op onze website, [www.depostenfysiotherapie.nl](http://www.depostenfysiotherapie.nl), vindt u alle mogelijke informatie over ons team, onze specialisaties, de route, samenwerking, patiëntinfo en de praktijkbrochure.

3. Neem bij de eerste behandeling een geldige legitimatie mee. Wij zijn verplicht dat te controleren. De praktijk heeft met uw NAW gegevens en BSN nummer inzage in uw recht op vergoeding voor fysiotherapie. Wij doen ons uiterste best u juist te informeren over de vergoeding vanuit uw verzekering voor fysiotherapie en manuele therapie. U bent echter altijd zelf verantwoordelijk voor de vergoeding van onze diensten. U dient dus zelf ook uw behandelingslimiet en vergoedingen in de gaten te houden. Controleer van te voren uw polisvoorwaarden.

4. De declaratie betreffende zorgverzekeraars waar wij een contract mee hebben afgesloten gaan in principe rechtstreeks naar de betreffende zorgverzekeraar. Indien u een restitutiepolis heeft of achteraf blijkt dat u niet voor deze zorg verzekerd bent of elders al behandelingen heeft gehad waardoor u uw limiet heeft bereikt, krijgt u alsnog een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. De kosten van behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers.

Iedereen is uiteraard van harte welkom in onze praktijk, onze tarieven staan op onze website. Vaak krijgt u gedeeltelijke of volledige (bij verschillende restitutiepolissen) vergoeding bij het insturen van onze rekening als u een niet gecontracteerde verzekeraar hebt gekozen.

5. Indien u een afspraak heeft, hoeft u zich niet te melden, maar kunt u in de wachtkamer plaatsnemen. Wanneer u 10 minuten na de afgesproken tijd nog niet opgeroepen bent, meldt u zich dan even. Gebruik daarvoor de bel bij de balie. Er kan tenslotte iets mis gegaan zijn.

6. U krijgt een afspraakkaartje mee voor de vervolgspraak. Wilt u die de volgende keer weer meenemen?

7. Uw behandelingen worden door ons rechtstreeks aan uw verzekeraar gedeclareerd mits u aanvullend bent verzekerd. Uw eigen bijdrage wordt niet aangesproken, tenzij er sprake is van een chronische aandoening. Uw therapeut zal u hiervan op de hoogte stellen. U bent echter zelf verantwoordelijk voor de hoogte van de dekking. Bij onvoldoende dekking krijgt u van ons een nota. U dient deze nota zelf aan ons te voldoen.

- 8.** Indien de patiënt niet aanvullend verzekerd is, worden de behandelingen - conform onze praktijktarieven (zoals te zien in onze wachtkamer en op onze website) - bij de patiënt in rekening gebracht via een factuur die na afloop van de behandeling voldaan dient te worden middels pin of contant.
  
- 9.** Onze praktijktarievenlijst (indien u niet aanvullend verzekerd bent) staat op onze website en hangt in onze wachtkamer.
  
- 10.** 24 uur of langer van te voren afgezegde afspraken worden niet in rekening gebracht.
  
- 11.** Binnen 24 uur afgezegde afspraken kunnen bij de patiënt in rekening worden gebracht.
  
- 12.** Niet nagekomen afspraken worden niet door de zorgverzekeraar vergoed en kunnen in rekening worden gebracht van de patiënt.
  
- 13.** Wij zijn aangesloten bij het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) en de sub vereniging voor Lymfologie en Oncologie (NVFL) en de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie in de geriatrie (NVFG). Wij behandelen volgens de gedragsregels en richtlijnen van deze verenigingen.
  
- 14.** Voor de verslaglegging van uw medische gegevens maken we gebruik van een elektronisch patiëntendossier: ONS (NEDAP). Ons administratieve afspraak- en declaratieverkeer verloopt via ook via dit systeem. Op de registratie van medische en administratieve gegevens is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wetten bevatten regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot de gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Zie voor meer informatie hierover onze *praktijkbrochure* - privacyreglement.
  
- 15.** Met uw persoonlijke en medische gegevens gaan wij uiterst zorgvuldig om. Volgens de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ingangsdatum: 25 mei 2018. Zie onze *praktijkbrochure* - privacyreglement.
  
- 16.** Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let u er dan op dat u er geen waardevolle spullen in laat zitten. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in of rond het pand.

**17.** U wordt – mits u toestemming gaf/ geeft - aan het einde van uw behandelreeks per E-mail of post gevraagd om mee te doen een tevredenheidsonderzoek. Dit wordt door ons zeer op prijs gesteld. Uw verzekeraar hecht hier zelfs een groot belang aan.

**18.** Uw complimenten en tips worden uiteraard zeer gewaardeerd maar ook uw klachten over de praktijk of uw bejegening door ons nemen wij zeer serieus. Met uw klachten over uw behandeling kunt u altijd bij uw therapeut of de directie terecht. Klachten en ideeën kunnen verder door onze patiënten worden geuit via E-mail ([fysiotherapie@deposten.nl](mailto:fysiotherapie@deposten.nl)). Klachten worden door ons behandeld conform de door het KNGF opgestelde klachtenreglement en voorwaarden. Zie onze *praktijkbrochure* - klachtenregeling in de wachtkamer of op de praktijkbrochure op onze website [www.depostenfysiotherapie.nl](http://www.depostenfysiotherapie.nl)

## Tarievenlijst 2024

Reguliere zitting	€	44,00
Reguliere zitting Aan Huis	€	59,00
Reguliere zitting inrichting toeslag	€	54,00
Screening, intake en onderzoek	€	72,00
Intake en Onderzoek na verwijzing	€	55,00
Intake en Onderzoek na verwijzing Aan Huis	€	69,00
Intake en Onderzoek na verwijzing inrichting toeslag	€	63,00
Eénmalig fysiotherapeutisch onderzoek	€	64,00
Eénmalig fysiotherapeutisch onderzoek Aan Huis	€	81,00
Eénmalig fysiotherapeutisch onderzoek inr.toeslag	€	79,00
Groepstherapie 4 personen en meer	€	30,00
Oedeem Fysiotherapie	€	58,00
Oedeem therapie Aan Huis	€	73,00
Oedeem therapie inrichting toeslag	€	66,00
Geriatric Fysiotherapie	€	58,00
Geriatric Fysiotherapie Aan Huis	€	73,00
Geriatric Fysiotherapie inrichting toeslag	€	66,00
Niet nagekomen afspraak	€	44,00
Tapen hooikoorts inclusief tape	€	20,00

## Privacyreglement

De Posten hecht veel waarde aan de privacy van klanten, hun contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers. We voldoen aan de wettelijke kaders en bewaken de persoonsgegevens van onze cliënten en bezoekers op verschillende manieren. We houden ons aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze wet is de basis van ons privacy beleid.

### Doel verwerking persoonsgegevens

Stichting de Posten verwerkt persoonsgegevens om haar zorg- en wettelijke taken te kunnen uitvoeren en om klanten, hun contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers te informeren over de zorg- en dienstverlening en activiteiten van de Posten.

### Welke persoonsgegevens worden vastgelegd?

Welke gegevens wij vastleggen en waarom wij dit doen, staan opgenomen in het verwerkersregister van de Posten. Gegevens die wij vastleggen zijn bijvoorbeeld:

- Naam, geboortedatum en geslacht
- Adres, woonplaats en land
- Datum van aanmelding / indiensttreding
- Zorgindicatie van klanten
- Emailadres
- Telefoonnummer
- Bankrekeningnummer
- Persoonsgegevens van contactpersonen van klanten (naam, adres, telefoonnummer, emailadres)

### Uitwisseling van gegevens

De uitvoering van de wettelijke taak kan met zich meebrengen dat de Posten gegevens, inclusief persoonsgegevens, deelt met medische professionals en toezichthouders zoals Zorgkantoren, Zorgverzekeraars en Gemeenten. Als andere hulpverleners betrokken raken bij de zorg- of hulpverleningsafspraken met onze klant, nemen zij kennis van diens gegevens. Dat is nodig omdat zij anders in het belang van de klant hun werk niet goed kunnen doen.

Voor klanten betekent dit dat we alleen met vooraf gegeven toestemming informatie aan derden verstrekken die van belang is voor de inzet van zorg en voor het voldoen aan wettelijke eisen.

Tijdens de intake vragen we de klant hiervoor toestemming.

In alle andere situaties zijn en blijven persoonsgegevens voor derden buiten beeld, tenzij men zelf toestemming geeft voor de uitwisseling van gegevens met anderen.

### Beveiliging persoonsgegevens

Klanten, hun contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers van de Posten moeten er op kunnen vertrouwen dat hun privacy beschermd is en blijft. We beschouwen alle persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie, waar een geheimhoudingsplicht voor geldt. We gaan zorgvuldig om met persoonlijke informatie en nemen passende organisatorische en technische maatregelen om de persoonsgegevens te beschermen, in lijn met de daarvoor geldende wettelijke eisen en richtlijnen.

De Posten heeft een datalekkenprotocol. De functionaris gegevensbescherming heeft de verantwoordelijkheid datalekken af te handelen en het datalekkenprotocol onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

### **Bewaartermijn persoonsgegevens**

De Posten bewaart persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor het realiseren van de doelen waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. De bewaartermijnen worden in het privacybeleid nader toegelicht.

Wanneer de bewaartermijnen zijn verstreken zorgt de Posten ervoor dat vernietiging van de betreffende persoonsgegevens op een beveiligde manier plaatsvindt.

### **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Als klant, contactpersoon, medewerker, vrijwilliger of bezoeker van de Posten hebt u het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast hebt u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door de Posten. Ook hebt u het recht op gegevensoverdraagbaarheid, d.w.z. dat u bij ons een verzoek kunt indienen om uw persoonsgegevens in een computerbestand naar u of een andere, door u genoemde organisatie te sturen.

U kunt ons een verzoek sturen tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of een verzoek tot intrekking van uw toestemming of een bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens. Om veiligheidsredenen verzoeken wij u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen waarop pasfoto, MRZ (de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en BSN-nummer zwart zijn gemaakt. We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op uw verzoek.

Deze gang van zaken kan nogal formeel overkomen. Toch kiest de Posten bewust voor een formele en controleerbare afwikkeling om misbruik en misverstanden te voorkomen.

U kunt uw schriftelijke verzoeken sturen aan:

Stichting de Posten  
T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming  
De Posten 135  
7544 LR Enschede

of per mail aan: [privacy@deposten.nl](mailto:privacy@deposten.nl).

Tenslotte wijzen wij u op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Gegevens Functionaris Gegevensbescherming**

Mailadres: [privacy@deposten.nl](mailto:privacy@deposten.nl)

Telefoon: 053 – 4 753 753

## Klachtenregeling Fysiotherapie

### Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
klachtenfunctionaris	de klachtenfunctionaris bij het KNGF
zorgaanbieder	de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder
cliënt	de natuurlijke persoon die klacht heeft over de zorgaanbieder
KNGF	Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie
Zorgbelang	Zorgbelang Nederland als representatieve organisatie voor cliënten/patiënten

### Samenstelling en taak

Artikel 2.	De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van het KNGF. De klachtenfunctionaris kan een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
------------	---

### KLACHT

#### Indiening klacht en informatie hierover

Artikel 3.	Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.
Artikel 4.	Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van het KNGF ( <a href="http://www.defysiotherapeut.com">www.defysiotherapeut.com</a> ) of in de praktijk van de zorgaanbieder.
Artikel 5.	De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht schriftelijk wordt ingediend. Het verzoek hiertoe wordt ingediend bij het secretariaat van het KNGF en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door de klachtenfunctionaris.
Artikel 6.	Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.
Artikel 7.	Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen.
Artikel 8	Indien nodig wordt een machtiging van de cliënt gevraagd om de relevante medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van zorg op te vragen.



**Proces en afhandeling klachtbehandeling**

- Artikel 9. Na registratie van de klacht door het secretariaat, worden de indiener, de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de registratie met daaraan gekoppeld de vraag om de klacht onderling te bespreken. Dit met de intentie om de klacht op te lossen.
- Artikel 10. De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder en beoordelen of verdere interventie door de klachtenfunctionaris zinvol is. Een interventie van de klachtenfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.
- Artikel 11. Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.
- Artikel 12. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig is, kan de zorgaanbieder de in artikel 12 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en de klachtenfunctionaris.

*Dit Reglement Klachtafhandeling Fysiotherapie is overeengekomen tussen het KNGF en Zorgbelang Nederland op 15 december 2016.*

**BIG-registratienummers therapeuten**

Annet Bouwknecht	: 39044616004
Geke Altena	: 69920017604
Karliën Goosink	: 59918734204
Lisette Nanninga	: 39921187804
Louise Sibbel	: 19930754104
Marije Rekers – Weersink	: 79915894404
Robert Jan Cordova	: 89917535004
Robin Persijn	: 59908555704