

# Praktijkbrochure

**Schuitemaker & van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv**

Inhoud:

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

## HUISREGLEMENT Pluspraktijk

### Schuitemaker en van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv Amsterdam

1. U kunt ons - met of zonder verwijfsbrief van een arts - 24 uur per dag bellen voor een **afspraak** (020-6104100). Indien u ons antwoordapparaat inspreekt bellen wij u zo spoedig mogelijk terug. U kunt ook persoonlijk langskomen op de praktijk of een email sturen ([info@fysio.net](mailto:info@fysio.net))
2. Op onze website [www.fysio.net](http://www.fysio.net) vindt u alle mogelijke informatie over ons team, onze specialisaties, de route, de beoordeling door onze cliënten, samenwerking, patiëntinfo en de praktijkbrochure. We bieden een gratis inloopspreekuur op dinsdagavond (17.00-17.30 uur). Kijk ook alvast naar onze huiswerkfimpjes!
3. Tijdens onze openingstijden (maandag t/m vrijdag, zie onze website [www.fysio.net](http://www.fysio.net)) wordt u te woord gestaan door onze telefonistes. Daarbuiten kunt u ons antwoordapparaat inspreken en wordt u zo spoedig mogelijk teruggebeld. Onze medewerkers plannen in overleg met u de afspraak, leggen u de verdere gang van zaken uit en wijzen u op enkele belangrijke zaken om van te voren kennis van te nemen zoals hieronder vermeld onder punt 4 t/m 17
4. Intakeformulier wordt u per email toegestuurd:
  - a. Indien mogelijk minstens 1 dag van te voren *zo volledig mogelijk* invullen in verband met de administratieve verwerking en de voorbereiding door uw therapeut
  - b. Reeds "bekende" patiënten worden verzocht het intakeformulier ook in te vullen. Noteer vooral de veranderingen sinds uw laatste bezoek. Belangrijk zijn wijzigingen in adres, telefoonnummer, huisarts, uw klachten, medische ingrepen en medicijngebruik
5. Neem bij de eerste behandeling een geldige legitimatie mee. We 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 behandellimiet en vergoedingen in de gaten te houden.
6. Met alle zorgverzekeraars hebben wij contracten afgesloten. De declaratie gaat 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
7. Neem alstublieft 1 of 2 badhanddoeken mee voor op de behandeltafel
8. Een zitting duurt maximaal 25 minuten
9. 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 drukknop aan de muur boven de balie. Er kan tenslotte iets mis gegaan zijn
10. U krijgt per Email een bevestiging van uw afspraak en/of een afspraakkaartje mee voor de vervolgspraak. Wilt u die de volgende keer weer meenemen?

11. De eerste keer wordt er gebruik gemaakt van 2 zittingen, de intake/onderzoek (inclusief screening) en de behandeling. U wordt daarvan op de hoogte gebracht. De eerste afspraak duurt daarom 50 minuten (twee maal 25 minuten) + 10 minuten voor het invullen van uw dossier
12. Uw behandelingen worden door ons rechtstreeks aan uw verzekeraar gedeclareerd mits u aanvullend bent verzekerd. Uw eigen bijdrage wordt niet aangesproken! 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
13. 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
14. Indien de factuur aan patiënt niet binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur door de patiënt is voldaan, is de patiënt van rechtswege in verzuim en kan onze praktijk na een herhaalde aanmaning incassomaatregelen treffen jegens de patiënt dan wel derden hiermee belasten. Alle met het incasso van de factuurbedragen gemoeide kosten, komen voor rekening van de patiënt. Wij proberen dit uiteraard te voorkomen door u ook telefonisch te herinneren aan de nog te betalen factuur. Eventueel kan een betalingsregeling worden afgesproken
15. Onze praktijktarievenlijst (indien u niet aanvullend verzekerd bent) staat op onze website en hangt in onze wachtkamer
16. 24 uur of langer van te voren afgezegde afspraken worden niet in rekening gebracht
17. Binnen 24 uur afgezegde afspraken kunnen bij de patiënt in rekening worden gebracht
18. Niet nagekomen afspraken worden niet door de zorgverzekeraar vergoed en kunnen in rekening worden gebracht van de patiënt (75%)
19. Wij zijn aangesloten bij het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) en de subverenigingen voor Manuele therapie (NVMT), Kinderfysiotherapie (NVFK) en Lymfologie (NVFL). Wij behandelen volgens de gedragsregels en richtlijnen van deze verenigingen
20. Voor zowel ons administratieve afspraak- en declaratieverkeer als de verslaglegging van uw medische gegevens maken we gebruik van een elektronisch patiëntendossier: Intramed Compleet. 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 inzage-recht van de patiënt. Zie voor meer informatie hierover onze *praktijkbrochure* - privacyreglement
21. 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*

22. 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
  
23. Er kan door ons gebruik worden gemaakt van meetinstrumenten – in de vorm van vragenlijsten - om te kijken wat uw vorderingen zijn. Soms vullen we die samen met u in, soms worden deze in overleg met u online verstuurd. Deze meetinstrumenten kunnen eenvoudig (online) worden geretourneerd
  
24. U wordt – mits u toestemming gaf - aan het einde van uw behandelreeks per Email gevraagd om mee te doen een tevredenheidsonderzoek. Dit wordt door ons zeer op prijs gesteld. Uw verzekeraar hecht hier zelfs een groot belang aan
  
25. Uw complimenten en tips worden uiteraard zeer gewaardeerd maar ook uw klachten over de praktijk of over hoe u zich door ons bejegend voelt nemen wij zeer serieus. Ook met 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 ([info@fysio.net](mailto:info@fysio.net)) of via onze klachtenbus (in de wachtkamer). 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.fysio.net](http://www.fysio.net)

We hopen uiteraard op een uitstekende samenwerking!

De directie,

Ruud Schuitemaker en Rik van Schaik

## Tarieven

Schuitemaker & van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv - Pluspraktijk

Onderstaande tarieven zijn van toepassing indien uw behandelingen niet worden vergoed door uw verzekeraar.

Intake en onderzoek na screening	€55,00
Intake en onderzoek na verwijzing	€55,00
Reguliere zitting fysiotherapie	€42,50
Reguliere zitting manuele therapie	€55,00
Reguliere zitting oedeemtherapie	€55,00
Verslag op verzoek van derden v/a	€55,00
Toeslag behandeling/consult aan huis	€20,00
Telefonisch consult	€15,00 per 15 minuten

Niet nagekomen afspraak: 75% van het tarief, tenzij de afspraak minimaal 24 uur van te voren is afgezegd.

De gereserveerde tijd voor een zitting is maximaal 30 minuten. Dit is inclusief verwerking van administratieve gegevens.

Voor uw eerste afspraak wordt 1 uur (2 zittingen) gereserveerd (25 minuten intake & onderzoek, 25 minuten behandeling en 10 minuten administratie/dossieraanmaak)

Bandagemateriaal (tape, braces, zwachtels) is voor eigen rekening

Op onze tarieven is geen BTW van toepassing. De tarieven zijn geldig tot 31-12-2022

## PRIVACYREGLEMENT

### Pluspraktijk Schuitemaker en van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv

Uw fysiotherapeut houdt, om optimale zorg aan u te kunnen verlenen, een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wet bevat 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 die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

### PRIVACYREGLEMENT

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om. Daarom zijn er naast de bovengenoemde Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

- In verband met de eisen die aan ons worden gesteld registreren wij uw NAW gegevens (naam, adres, woonplaats), contactgegevens (telefoonnummer en e-mail), burgerservicenummer (BSN) en het documentnummer van een geldig legitimatiebewijs. Deze gegevens hebben wij nodig om uw behandelingen te kunnen declareren bij uw zorgverzekeraar.  
Zonder deze gegevens kunnen wij uw behandeling niet declareren bij de desbetreffende zorgverzekeraar en dient u de rekening zelf te voldoen. Om met u te communiceren registreren wij adres, telefoonnummer en e-mail
- Behalve uw fysiotherapeut heeft een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn de fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele waarnemers of stagiaires en administratieve krachten. De gegevens zijn alleen toegankelijk binnen de praktijk. Omdat we er naar streven om u de hoogste kwaliteit te kunnen leveren mogen we ons al vele jaren Pluspraktijk noemen. Het is mogelijk dat bij een visitatie of audit een inhoudelijke controle op de praktijk wordt gedaan van uw *geanonimiseerde* dossier door een gecertificeerde auditeur. Alle genoemde personen hebben overigens een geheimhoudingsplicht
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medische dossier opgeslagen
- Uw gegevens worden verwerkt in een elektronisch patiëntendossier. Onze praktijk maakt gebruik van de systemen Intramed (patiëntenregistratie/afspraken/declaratie) en Fysioroadmap (medische dossiervorming) die binnen de praktijk blijven. Intramed gebruikt de geregistreerde persoonsgegevens (NAW, BSN en legitimatie nummer) om met Vecozo te kunnen communiceren over uw verzekeringsgegevens. Vecozo is een veilige digitale omgeving waarin ketenpartijen administratieve gegevens kunnen uitwisselen. Intramed, Fysioroadmap en Vecozo voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming

## Privacyreglement

- Onze ICT beveiligingsmaatregelen, waaronder die met betrekking tot ons e-mail verkeer, worden verzorgd door Comcare. Via onze e-mail hebben wij direct contact met onze patiënten en een enkele keer met een verwijzer/specialist die niet is aangesloten op Zorgdomein
- Onze website [www.fysio.net](http://www.fysio.net) wordt gehost door Yourhosting. Yourhosting is verantwoordelijk voor alle beveiligingsmaatregelen naar de standaard van de AVG met betrekking tot de communicatie via de website. Er worden op de website geen gegevens bewaard.
- Het intakeformulier op onze website wordt verzorgd door Formdesk. Formdesk is verantwoordelijk voor alle beveiligingsmaatregelen naar de standaard van de AVG met betrekking tot de communicatie via het intakeformulier. Het intakeformulier wordt direct via een beveiligde website als e-mail verzonden naar de administratie van Schuitemaker & van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv
- U heeft recht op inzage van alle gegevens die door u zijn verstrekt aan Schuitemaker & van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv. U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen. De bevindingen, fysiotherapeutische diagnose en conclusies van de behandelend fysiotherapeut vallen niet onder de gegevens waar u volgens de wet inzage op heeft. Deze gegevens worden op verzoek van u (of door derden) slechts verstrekt tegen rapportagekosten en vereisen uw schriftelijke toestemming
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, wordt u verzocht dit kenbaar te maken. Met uw klachten over de gegevensopslag of uw behandeling kunt u altijd bij uw therapeut of de directie terecht. Klachten en ideeën kunnen door onze patiënten verder worden geuit via E-mail ([info@fysio.net](mailto:info@fysio.net)) of via onze klachtenbus (in de wachtkamer). Indien er voor u geen bevredigende oplossing wordt gevonden heeft de praktijk een klachtenregeling. Klachten worden afgehandeld conform de door het KNGF opgestelde reglementen en voorwaarden (zie onze *praktijkbrochure* in de wachtkamer of op onze website [www.fysio.net](http://www.fysio.net))
- Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt. Dus ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat u hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt
- Na uw laatste behandeling, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien. Dit zijn de andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele waarnemers of stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- Alle datalekken kunnen worden gemeld bij de verantwoordelijke voor gegevensverwerking (R. van Schaik) en via telefoon 020-6104100 of e-mail ([r.vanschaik@fysio.net](mailto:r.vanschaik@fysio.net)). Alle datalekken worden geregistreerd. Indien bij een datalek de onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens niet kan worden uitgesloten neemt de verantwoordelijke voor gegevensverwerking contact op met de Autoriteit Persoonsgegevens.

## Privacyreglement

- Heeft u vragen over de verwerking van uw gegevens dan kunt u terecht bij Rik van Schaik, telefoon: 020-6104100 of e-mail ([r. vanschaik@fysio.net](mailto:r.vanschaik@fysio.net))
- Iedere zorgverlener is verplicht:
  - om de patiënt te informeren over de elektronische gegevensuitwisseling
  - en toestemming te vragen voor het beschikbaar stellen van de patiëntgegevens via een elektronisch uitwisselingsstelsel aan andere zorgverleners.
- Iedere zorgverlener is vanaf 2020 verplicht:
  - dat de patiënt kan aangeven welke gegevens wel of niet door welke (categorieën van) zorgverleners met een behandelrelatie mogen worden ingezien (gespecificeerde toestemming)
  - dat de patiënt recht heeft op (gratis) elektronische inzage in het eigen dossier en recht op een elektronisch afschrift daarvan
  - dat de leverancier van het EPD (Fysioroadmap) er zorg voor draagt dat het elektronisch uitwisselingsstelsel vastlegt wie gegevens beschikbaar heeft gesteld en wie ze heeft ingezien (logging)

Meer informatie over onze partners waarmee wij een verwerkersovereenkomst hebben kunt u vinden op:

Intramed	<a href="https://www.intramed.nl">https://www.intramed.nl</a>
Fysioroadmap	<a href="https://www.fysioroadmap.nl">https://www.fysioroadmap.nl</a>
Zorgdomein	<a href="https://zorgdomein.com">https://zorgdomein.com</a>
Vecozo	<a href="https://www.vecozo.nl">https://www.vecozo.nl</a>
Vektis	<a href="https://www.vektis.nl">https://www.vektis.nl</a>
Zorgvergoeding	<a href="https://zorgvergoeding.com">https://zorgvergoeding.com</a>
Comcare	<a href="http://www.comcare.nl">http://www.comcare.nl</a>
Yourhosting	<a href="https://www.yourhosting.nl">https://www.yourhosting.nl</a>
Formdesk	<a href="https://nl.formdesk.com">https://nl.formdesk.com</a>

De directie, Ruud Schuitemaker en Rik van Schaik



## Modelregeling Fysiotherapeut –Patiënt

### Inhoudsopgave

<b>Begripsomschrijving</b>	2
<b>Totstandkoming overeenkomst</b>	3
<b>Inhoud van de overeenkomst</b>	4
<b>Plaatsvervangend beslissen meerderjarigen</b>	6
<b>Minderjarigen</b>	7
<b>Dossiervorming en privacy</b>	8
<b>Goed hulpverlenerschap</b>	12
<b>Praktijkvoering</b>	13
<b>Declaraties en betaling</b>	15
<b>Einde van de behandelingsovereenkomst</b>	16
<b>Handelen na overlijden van de patiënt</b>	17
<b>Klachten</b>	18
<b>Looptijd</b>	18

## Modelregeling Fysiotherapeut –Patiënt

### Begripsomschrijving

#### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a) Fysiotherapeut: degene die hier te lande als fysiotherapeut geregistreerd is.
- b) Patiënt: degene die zich ter verkrijging van fysiotherapeutische hulp en adviezen tot een fysiotherapeut wendt.
- c) Behandelingsovereenkomst
  1. De overeenkomst waarbij een natuurlijk persoon, de fysiotherapeut, zich in de uitoefening van een fysiotherapeutisch beroep of bedrijf, tegenover een ander, de patiënt, verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de fysiotherapie.
  2. Geen behandelingsovereenkomst is aanwezig indien het betreft handelingen ter beoordeling van de gezondheidstoestand in termen van functies, activiteiten en participatie van een persoon, verricht in opdracht van een ander dan die persoon in verband met vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van de geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of de uitvoering van bepaalde werkzaamheden.
  3. Indien in de uitoefening van een fysiotherapeutisch beroep of bedrijf, anders dan krachtens een behandelingsovereenkomst fysiotherapeutische zorg of adviezen worden gegeven, zijn de bepalingen uit deze modelregeling van overeenkomstige toepassing voor zover de aard van de rechtsbetrekking zich daartegen niet verzet.
- d) Handelingen op het gebied van fysiotherapie: werkzaamheden die gerelateerd zijn aan het verlenen van gezondheidszorg en die behoren tot het deskundigheidsgebied van de fysiotherapeut, zoals beschreven in artikel 29 leden 1 en 2 van de Wet Beroepen in de individuele gezondheidszorg alsmede activiteiten van de fysiotherapeut zoals beschreven in het door het KNGF vastgestelde Beroepsprofiel Fysiotherapeut 2005 ([www.fysionet.nl](http://www.fysionet.nl) button A-Z dossiers 'Beroepsprofiel').

## Totstandkoming overeenkomst

### Artikel 2

De patiënt heeft, met inachtneming van wettelijke en organisatorische beperkingen, het recht van vrije fysiotherapeutenkeuze.

### Artikel 3

1. De fysiotherapeut zal, met inachtneming van artikel 2, met een patiënt, die de wens te kennen heeft gegeven fysiotherapeutische hulp en/of advies te willen ontvangen, een daarop gerichte behandelingsovereenkomst aangaan.
2. Kan de fysiotherapeut deze in lid 1 bedoelde behandelingsovereenkomst niet aangaan dan zal hij de patiënt de reden uiteenzetten en de patiënt adviseren bij het vinden van passende zorg. De aan deze Modelregeling gekoppelde 'Handreiking niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst' biedt een leidraad hierbij.

#### Toelichting:

De in de 'Handreiking niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst' (verder te noemen de Handreiking) beschreven zorgvuldigheidseisen zijn gebaseerd op de relevante wetgeving (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst) en de gepubliceerde rechterlijke uitspraken over beëindiging van de behandelingsovereenkomst. De uitgebreide motivatie zoals beschreven op bladzijde 6 en 7 van de Handreiking is niet geïndiceerd bij de screening in het kader van de Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie. De fysiotherapeut zet wel de patiënt de reden uiteen waarom hij de behandelingsovereenkomst niet aangaat en adviseert bij het vinden van passende zorg. Indien er sprake is van een verwijzer, dan wordt de verwijzer geïnformeerd over het niet-aangaan van de behandelingsovereenkomst.

3. De fysiotherapeut zal de patiënt in geen geval mogen weigeren op grond van de aard van diens aandoening.

#### Toelichting:

Op de fysiotherapeut rust de verantwoordelijkheid om te voorkomen dat de patiënt verstoken blijft van medische zorg.

4. De patiënt zal zich op verzoek van de fysiotherapeut identificeren.

## Inhoud van de overeenkomst

### Informed consent

#### Artikel 4

1. De fysiotherapeut licht de patiënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en/of de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de patiënt.

#### Toelichting:

Aan de verplichting tot het verstrekken van schriftelijke informatie kan in veel gevallen worden tegemoet gekomen door het meegeven van een folder of brochure waarin de relevante informatie is opgenomen. Het geven van schriftelijke informatie, toegespitst op de individuele patiënt, zal in de praktijk alleen noodzakelijk zijn bij gecompliceerde en verstrekkende ingrepen, ingrepen met een grote mate van onzekerheid over de consequenties of de effectiviteit en experimentele therapieën.

2. Bij het uitvoeren van de in het eerste lid neergelegde verplichting laat de fysiotherapeut zich leiden door hetgeen de patiënt redelijkerwijs dient te weten ten aanzien van:

- a) de aard en doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en van de uit te voeren verrichtingen
- b) de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de patiënt
- c) andere methoden van onderzoek en behandeling die in aanmerking komen
- d) de staat van en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft het terrein van het onderzoek of de behandeling
- e) de bij het onderzoek of de behandeling te volgen procedure
- f) de voortgang van de behandeling in relatie tot de beoogde doelstelling
- g) de mogelijkheid van ondersteuning en advisering vanuit een patiëntenorganisatie.

3. De inlichtingen worden op zodanige wijze verstrekt dat redelijkerwijs zeker is dat de patiënt deze naar haar inhoud begrepen heeft.

#### Artikel 5

1. Voor het verrichten van onderzoek of het instellen van een behandeling is de gerichte toestemming van de patiënt vereist.
2. De patiënt krijgt een zodanige bedenktijd en voldoende informatie, zodat hij op grond van de in artikel 4 bedoelde inlichtingen een zorgvuldig overwogen beslissing omtrent de gevraagde toestemming kan geven.

#### Artikel 6

De fysiotherapeut mag de patiënt de in artikel 4 bedoelde inlichtingen slechts onthouden voor zover het verstrekken ervan kennelijk ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. Indien het belang van de patiënt dit vereist, dient de fysiotherapeut de desbetreffende inlichtingen aan een ander dan aan de patiënt te verstrekken. Voorwaarde daarbij is dat de fysiotherapeut hierover een andere hulpverlener heeft geraadpleegd. De informatieplicht herleeft zodra het belang van de patiënt dit toestaat. Volgens de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst moet de patiënt zelf kunnen aangeven wie namens hem/haar optreedt.

#### *Artikel 7*

Indien de patiënt te kennen heeft gegeven geen inlichtingen te willen ontvangen blijft het verstrekken daarvan achterwege, behoudens voor zover het belang dat de patiënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

#### *Artikel 8*

1. De fysiotherapeut legt in ieder geval schriftelijk vast voor welke verrichtingen van ingrijpende aard de patiënt toestemming heeft gegeven. Het KNGF adviseert om bij alle verrichtingen de toestemming schriftelijk vast te leggen, zodat uit het dossier de genomen stappen in de behandeling zijn terug te lezen.
2. De fysiotherapeut kan de patiënt verzoeken om diens schriftelijke instemming indien er sprake is van een experimentele behandeling, een behandeling vanwege een ongebruikelijke indicatie dan wel een bijzondere of voorbehouden handeling. Zie voor bijzondere en voorbehouden handelingen de KNGF advies brochure: 'Zorgvuldig handelen bij voorbehouden en bijzondere handelingen'. Het is belangrijk de patiënt vooraf goed te informeren over de voorbehouden of bijzondere handeling en daarbij na te gaan of de informatie goed is begrepen en de patiënt nadrukkelijk bij de afweging te betrekken.
3. Indien de patiënt tegen het advies van de fysiotherapeut in een voorgestelde behandeling weigert of de behandelingsovereenkomst beëindigt, zal de fysiotherapeut zich ervan vergewissen dat de patiënt goed geïnformeerd deze beslissing neemt en zich daarbij bewust is van de mogelijke consequenties. De fysiotherapeut zal deze beslissing van de patiënt in het dossier opnemen en heeft daarbij de mogelijkheid te vermelden dat de beslissing niet in overeenstemming is met zijn advies.
4. Wanneer acuut fysiotherapeutische hulp geboden moet worden, waarbij het niet mogelijk is van de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger toestemming hiervoor te verkrijgen, gaat de professionele standaard voor op het toestemmingsvereiste van de patiënt en dient de patiënt die hulp te krijgen die in die situatie passend is.

#### Inlichtingen van de patiënt

##### *Artikel 9*

1. De patiënt geeft de fysiotherapeut naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs behoeft voor het uitvoeren van de in artikel 3 lid 1 bedoelde behandelingsovereenkomst.
2. Indien de patiënt niet bereid is bepaalde adviezen van de fysiotherapeut te volgen, zal hij dit met hem bespreken, althans hem dit mededelen.

#### Persoonlijk uitvoeren van handelingen

##### *Artikel 10*

1. Indien is overeengekomen dat bepaalde handelingen op het gebied van fysiotherapie door een bepaalde persoon worden verricht, moet deze die handelingen zelf uitvoeren, behoudens voor zover uit de overeenkomst voortvloeit dat hij deze onder zijn verantwoordelijkheid door (een) ander(en) mag laten uitvoeren.
2. Wanneer het voornemen is de patiënt door een stagiair te laten behandelen moet dit in ieder geval aan de patiënt voorgelegd worden. De patiënt mag de stagiair als behandelaar weigeren.

##### *Artikel 11*

Indien meerdere fysiotherapeuten betrokken zijn bij het onderzoek of de behandeling van de patiënt zal, zo mogelijk in overleg met de patiënt, één fysiotherapeut als aanspreekpunt worden aangewezen.

#### **Plaatsvervangend beslissen meerderjarigen**

##### *Artikel 12*

De patiënt kan volledig naar eigen keuze een vertegenwoordiger aanwijzen.

##### *Artikel 13*

1. Indien een meerderjarige patiënt niet zelf (of slechts ten dele) in staat is om de op zijn bevattingvermogen afgestemde informatie te begrijpen naar de mate die voor de aard en reikwijdte van de aan de orde zijnde beslissing noodzakelijk is en op basis daarvan een besluit te nemen worden de verplichtingen die voor de fysiotherapeut uit deze Modelregeling jegens de patiënt voortvloeien, door de fysiotherapeut nagekomen jegens de persoon die daartoe door de patiënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden. Indien een meerderjarige patiënt onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld geschiedt nakoming jegens de curator of mentor. Is zodanige machtiging door de patiënt niet gegeven of treedt de gemachtigde niet op, dan worden de verplichtingen nagekomen jegens de echtgenoot of

- levensgezel van de patiënt of, in geval ook zodanige persoon er niet is of daar geen prijs op blijkt te stellen, jegens een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij de betreffende persoon dat niet wenst.
2. De fysiotherapeut komt zijn verplichtingen na jegens de in het eerste lid bedoelde personen, tenzij nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
  3. Verzet de patiënt zich tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor een persoon als bedoeld in het eerste lid toestemming heeft gegeven, dan kan de verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen.

## Minderjarigen

### Artikel 14

1. Indien een patiënt jonger is dan 12 jaar worden de verplichtingen voor de fysiotherapeut die uit deze Modelregeling voortvloeien door de fysiotherapeut nagekomen jegens de met gezag belaste ouder(s) dan wel jegens zijn voogd. De minderjarige moet worden geïnformeerd. De mening van de minderjarige kan meewegen, maar is niet doorslaggevend.
2. De fysiotherapeut licht een patiënt die de leeftijd van twaalf jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingvermogen.
3. Indien een patiënt minderjarig is en de leeftijd van twaalf, maar nog niet die van zestien jaren heeft bereikt, is voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst naast de toestemming van de patiënt tevens de toestemming van de ouders die de ouderlijke macht over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De verrichting kan evenwel zonder toestemming van de ouders of de voogd worden uitgevoerd, indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen alsmede indien de patiënt ook na de weigering van de toestemming de verrichting weloverwogen blijft wensen.

### Artikel 15

Een minderjarige die de leeftijd van zestien jaren heeft bereikt, is bekwaam tot het aangaan van een behandelingsovereenkomst ten behoeve van zichzelf, alsmede tot het verrichten van rechtshandelingen die met de overeenkomst onmiddellijk verband houden. De minderjarige is aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende verbintenissen, onverminderd de verplichting van zijn ouders tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.

### Artikel 16

Indien de wettelijke vertegenwoordiger(s) van een minderjarige patiënt die niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, toestemming onthoudt c.q. onthouden voor een onderzoek of behandeling waartoe de fysiotherapeut adviseert om geestelijke of lichamelijke schade bij de minderjarige patiënt te voorkomen, zal de fysiotherapeut ernaar streven, indien mogelijk, de hierdoor ontstane impasse te doorbreken, al dan niet door het uitlokken van een rechterlijke maatregel.

### Toelichting:

Als de ouders/voogden van kinderen onder de 12 jaar en wilsonbekwame jongeren van 12 tot en met 15 jaar een medisch dringend noodzakelijke behandeling van hun kind weigeren, kan via een maatregel van de kinderbescherming en de kinderrechter worden bereikt dat zij buiten spel worden gezet, desnoods met behulp van de politie. Dan kan, na toestemming van de voogdij-instelling, de behandeling doorgang vinden. De reden dat een fysiotherapeut in het uiterste geval de beslissing moet nemen is gelegen in zijn tucht- of strafrechtelijke verantwoordelijkheid.

## Dossiervorming en privacy

### Dossier

#### Artikel 17

1. De fysiotherapeut richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en te diens aanzien uitgevoerde handelingen en neemt andere stukken, bevattende zodanige gegevens, daarin op, een en ander voorzover dit voor een goede hulpverlening aan de patiënt noodzakelijk is.
2. De fysiotherapeut voegt desgevraagd een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe. De verklaring kan een zienswijze van de patiënt over een aangelegenheid bevatten die een andere is dan die van de betrokken fysiotherapeut of een zienswijze van een andere hulpverlener.
3. De patiënt kan de fysiotherapeut verzoeken over te gaan tot correctie van in het dossier opgenomen gegevens.
4. De fysiotherapeut zal het dossier en het gegevensbestand zo inrichten en beheren, dat geheimhouding van de inhoud en bescherming van de persoonlijke levenssfeer verzekerd zijn. Ook als het opslaan van gegevens in een centraal bestand geschiedt, dient de fysiotherapeut naar vermogen zorg te dragen voor de geheimhouding van de gegevens van de patiënt en de bescherming van diens persoonlijke levenssfeer.

5. Er is sprake van veronderstelde toestemming van de patiënt in het kader van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) om tot uitwisseling van gegevens over te gaan.

*Toelichting:*

De KNGF- Richtlijn voor de Fysiotherapeutische Verslaglegging is een leidraad bij het methodisch fysiotherapeutisch handelen en het vastleggen van gegevens, die in dat kader relevant zijn.

Recht op inzage en afschrift

*Artikel 18*

De patiënt en/of degene die over de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de patiënt beschikt heeft binnen redelijke termijn recht op inzage en afschrift van het dossier, bedoeld in artikel 17, met uitzondering van de gegevens over derden.

*Toelichting:*

In geval van inzage en afschrift door een derde, niet zijnde de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger, is een schriftelijke machtiging noodzakelijk. Duidelijk moet zijn wie gemachtigd is, wie de machtiging heeft verleend en waartoe deze specifiek strekt.

*Artikel 19*

De fysiotherapeut verstrekt aan de patiënt desgevraagd zo spoedig mogelijk, doch ten minste binnen vier weken, inzage en afschrift van de bescheiden, bedoeld in artikel 18. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de patiënt. De fysiotherapeut mag voor de verstrekking van een afschrift een redelijke vergoeding in rekening brengen.

*Toelichting:*

Over het algemeen geldt bij enkele pagina's € 0,23 per pagina met een maximum van € 4,50 per verzoek.

Bij een kopie van dossiers met meer dan 100 pagina's kan maximaal € 22,50 in rekening worden gebracht. Dit bedrag geldt ook bij verkrijgen van gegevens die vanwege de aard van de verwerking moeilijk toegankelijk zijn.

*Artikel 20*

1. Op verzoek van de patiënt zal de fysiotherapeut hem bij het inzien van zijn gegevens de nodige toelichting geven.

2. De fysiotherapeut biedt de patiënt aan bij het inzien van zijn gegevens de nodige toelichting te geven, indien de fysiotherapeut in redelijkheid kan vermoeden dat inzage de patiënt voor problemen kan stellen.

Gegevensverstrekking / Geheimhoudingsplicht

*Artikel 21*

1. De patiënt moet er kennis van kunnen nemen wat er over hem zal worden doorgegeven en is doorgegeven.
2. De fysiotherapeut draagt zorg dat aan anderen dan de patiënt geen inlichtingen over de patiënt dan wel inzage of afschrift van de bescheiden, bedoeld in artikel 17, worden verstrekt dan met toestemming van de patiënt. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. Indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht kan de verstrekking geschieden zonder inachtneming van deze beperkingen.

*Toelichting:*

De consequentie van lid 1 van dit artikel is dat de patiënt op de hoogte moet kunnen zijn van de gegevensverzamelingen die door de fysiotherapeut worden bijgehouden in het kader van door hem verleende hulp. De toestemming van de patiënt als bedoeld in lid 2 kan immers alleen worden verondersteld als de patiënt op de hoogte is van deze gegevensverzamelingen en desgewenst zijn toestemming kan weigeren.

3. Onder anderen dan de patiënt zijn niet begrepen degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst en degene die optreedt als vervanger van de therapeut, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hen in dat kader te verrichten werkzaamheden. Daaronder zijn evenmin begrepen degenen wier toestemming ter zake van de uitvoering van de behandelingsovereenkomst op grond van de artikel 12 t/m 16 is vereist. Indien de fysiotherapeut door inlichtingen over de patiënt dan wel inzage of afschrift van de bescheiden te verstrekken niet geacht kan worden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen, laat hij zulks achterwege.
4. Het recht van de patiënt op geheimhouding dient ook na de dood te worden gerespecteerd.
5. Met inachtneming van wettelijke regelingen terzake dient gegevensverstrekking aan derden ten behoeve van toetsings-, kwaliteits-, wetenschappelijk, onderwijskundige, administratieve of statistische doeleinden slechts voor zover relevant en uitsluitend volledig geanonimiseerd te geschieden.

#### *Toelichting:*

In het geval er sprake is van een verwijzing dan is lid 3 van toepassing. De verwijzer is rechtstreeks bij de behandeling of begeleiding van de patiënt betrokken.

In het geval er sprake is van Directe Toegankelijkheid Fysiotherapie is lid 2 van toepassing.

#### Bewaartermijnen en vernietiging

##### *Artikel 22*

1. De fysiotherapeut bewaart de bescheiden, bedoeld in artikel 17, gedurende ten minste vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd. De bescheiden worden langer dan vijftien jaren bewaard als dat redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.
2. De fysiotherapeut vernietigt de door hem bewaarde bescheiden, bedoeld in lid 1, binnen drie maanden na een daartoe strekkend verzoek van de patiënt. Het verzoek kan betrekking hebben op het gehele dossier dan wel gedeelten uit het dossier. De fysiotherapeut heeft de plicht om de patiënt te wijzen op de gevolgen van het vernietigen van het dossier.
3. Het tweede lid geldt niet voor zover het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

#### Zwijgplicht

##### *Artikel 23*

De fysiotherapeut heeft de verplichting om 'alles wat hem bij de uitoefening van het beroep van fysiotherapeut is toevertrouwd of wat hem daarbij als geheim ter kennis is gekomen of waarvan hij het vertrouwelijk karakter moet begrijpen' geheim te houden.

#### Persoonlijke levenssfeer

##### *Artikel 24*

1. De fysiotherapeut dringt niet verder door tot de privé-sfeer van de patiënt dan in het kader van de hulpverlening noodzakelijk is. De fysiotherapeut onthoudt zich van contacten van seksuele aard gedurende de behandelrelatie. Verbale of lijfelijke intimiteiten zijn niet toegestaan.
2. De fysiotherapeut zal naar vermogen zorgdragen voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de patiënt. De fysiotherapeut zal tevens zoveel mogelijk zorgdragen voor de privacy in ruimtelijk en akoestisch opzicht bij behandel/onderzoekssituaties.
3. De patiënt zal de privacy van de fysiotherapeut dienen te respecteren. Dit geldt ook voor het privé-leven en de privé-woning van de fysiotherapeut.

#### Goed hulpverlenerschap

#### Kwaliteit

##### *Artikel 25*

1. De fysiotherapeut biedt verantwoorde zorg aan. Onder verantwoorde zorg wordt verstaan zorg van een goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op de behoefte van de patiënt.
2. De fysiotherapeut organiseert de zorg op zodanige wijze dat één en ander leidt of moet leiden tot verantwoorde zorg.
3. Het uitvoeren van het eerste lid omvat mede systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg. De fysiotherapeut peilt systematisch patiëntervaringen over de mate waarin de behandeling aan hun behoeften en verwachtingen heeft voldaan. De uitkomsten daarvan worden gebruikt voor het verbeteren van de kwaliteit. Het meten en verbeteren van de ervaren kwaliteit maakt structureel deel uit van het kwaliteitssysteem.

#### Transparantie

##### *Artikel 26:*

Fysiotherapeuten maken informatie openbaar over de eigenschappen van aangeboden prestaties en diensten, op een zodanige wijze dat deze gegevens voor consumenten gemakkelijk vergelijkbaar zijn. Deze informatie betreft in ieder geval de tarieven en de kwaliteit van de aangeboden prestaties en diensten.

#### Doelmatigheid

##### *Artikel 27*

De fysiotherapeut en patiënt zullen in gezamenlijk overleg streven naar beheersing van de kosten verbonden aan het onderzoek en de behandeling.

#### Professionele Standaard

##### *Artikel 28*

1. De fysiotherapeut neemt bij zijn werkzaamheden de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard aan een fysiotherapeut op grond van zijn beroep en rekening houdend met zijn individuele deskundigheid redelijkerwijs mogen worden gesteld. De door het KNGF opgestelde gedragsregels en Richtlijnen alsmede de door de NPCF opgestelde algemene kwaliteitscriteria gelden daarbij als uitgangspunt.
2. De fysiotherapeut draagt er zorg voor, voor zover dat zijn verantwoordelijkheid is, dat hij en zijn medewerkers blijven beschikken over



de kennis en kunde die voor een goede uitoefening van de hulp noodzakelijk zijn.

3. De fysiotherapeut zal ervoor zorgdragen, voorzover dat zijn verantwoordelijkheid is, gebruik te maken van deugdelijke en geschikte materialen en middelen.

### Praktijkvoering

#### Bereikbaarheid

##### Artikel 29

1. De fysiotherapeut draagt er zorg voor dat zijn bereikbaarheid is gewaarborgd.
2. Aan een verzoek van een patiënt of een oproep van een verwijzer om de patiënt onmiddellijk te screenen respectievelijk te onderzoeken, zal de fysiotherapeut, indien enigszins mogelijk, gevolg geven, tenzij hij redelijkerwijs mag aannemen dat de hem ter beschikking staande gegevens voldoende toereikend zijn om op grond daarvan tot het verstrekken van een zorgvuldig advies aan de patiënt respectievelijk de verwijzer te komen.
3. De fysiotherapeut draagt er zorg voor dat hij ook over voor de patiënt relevante organisatorische aspecten van de praktijkvoering (daaronder begrepen de waarneming) informatie verstrekt.

#### Verhinderung

##### Artikel 30

Wanneer de patiënt verhinderd is een afspraak van de fysiotherapeut na te komen, dan zal hij de afspraak tijdig (bij voorkeur) minimaal 24 uur van te voren afzeggen. Ook de fysiotherapeut zal bij verhindering de afspraak (bij voorkeur) 24 uur van te voren afzeggen. Bij uitloop van de behandeling worden patiënten die wachten hierover geïnformeerd. Is de uitloop meer dan een half uur dan wordt de patiënt de keuze voorgelegd om te wachten (met tijdsindicatie) of om een nieuwe afspraak te maken.

##### Artikel 31

Om de continuïteit van de hulpverlening en een goede en eenvoudige bereikbaarheid te waarborgen zal de fysiotherapeut bij voorgenomen wijzigingen in omvang en/of wijze van praktijkvoering en dienstverlening, deze zo tijdig en duidelijk mogelijk bekend te maken.

##### Artikel 32

1. Van de beëindiging of overdracht van zijn praktijk stelt de fysiotherapeut zijn patiënten tijdig voor de beëindiging of de overdracht in kennis.
2. Tegelijk met de in het vorige lid bedoelde kennisgeving deelt de fysiotherapeut de patiënt mede dat diens medische gegevens door hem aan zijn

opvolger c.q. de door de patiënt gekozen fysiotherapeut zullen worden overgedragen, tenzij de patiënt daartegen bezwaar maakt. De fysiotherapeut maakt ook duidelijk hoe de patiënt desgewenst bezwaar kan maken.

##### Artikel 33

Indien de fysiotherapeut niet zelf beschikbaar is, zal hij fysiotherapeutische hulp en adviezen op adequate wijze doen verlenen door een daartoe bevoegde en bekwaame waarnemer.

##### Toelichting:

In die gevallen dat de fysiotherapeut in dienstverband werkzaam is ligt de eindverantwoordelijkheid voor het regelen van een goede en adequate waarneming primair bij de werkgever; dit onverminderd de professionele verantwoordelijkheid van de fysiotherapeut zelf ten aanzien van bijvoorbeeld de dossiervorming en overdracht. De fysiotherapeut neemt de voorwaarden en zorgvuldigheidseisen in acht zoals beschreven op pagina 11, 12, 13 en 14 in de Handreiking.

##### Artikel 34

De ten behoeve van de waarneming te verrichten overdracht moet voor de waarnemer duidelijk en zorgvuldig zijn. De fysiotherapeut zal de waarnemer met name wijzen op (de gegevens van) die patiënten die tijdens de waarneming mogelijkwijs onverwilde hulp behoeven.

##### Toelichting:

De fysiotherapeut dient te bevorderen dat in de te voorziene gevallen de relevante gegevens voor de waarnemer beschikbaar zijn. Dit geldt zowel voor met de hand bijgehouden gegevens als voor geautomatiseerde gegevens. Er dienen derhalve afspraken te worden gemaakt in de waarnemingsgroep c.q. met de waarnemer(s) over de toegankelijkheid van patiëntengegevens.

##### Artikel 35

De fysiotherapeut draagt er zorg voor dat de waarneming en zo mogelijk de duur ervan bekend is onder vermelding van de naam van de waarnemer en de contactgegevens waarop deze te bereiken is.

##### Artikel 36

De waarnemer is verantwoordelijk voor de door hem aan de patiënt feitelijk verleende hulp en adviezen en voor adequate terugrapportage aan degene voor wie hij waarneemt.

#### Raadplegen van / verwijzen naar een andere hulpverlener

##### Artikel 37

De fysiotherapeut behoeft voor het verwijzen van de patiënt, alsmede voor de eventueel daaruit voortvloeiende overdracht van gegevens, de gerichte toestemming van de patiënt.

#### Artikel 38

De patiënt is te allen tijde gerechtigd een 'second opinion' bij een andere hulpverlener in te winnen. Indien redelijkerwijs mogelijk zal hij zijn behandelend fysiotherapeut daarover tijdig informeren. De behandelend fysiotherapeut verleent zijn medewerking aan de 'second opinion'.

#### Artikel 39

1. Indien de patiënt de fysiotherapeut verzoekt hem voor een onderzoek en/of behandeling naar aan andere fysiotherapeut te verwijzen of de behandeling aan deze over te dragen zal de fysiotherapeut hieraan gevolg geven. De fysiotherapeut kan eventuele zwaarwegende bezwaren daartegen kenbaar maken aan de patiënt.
2. Met inachtneming van het in artikel 9 lid 2 bepaalde heeft de patiënt te allen tijde het recht zelfstandig een andere hulpverlener te raadplegen.

#### Toelichting:

Zwaarwegende bezwaren kunnen gezien worden indien de klachten van de patiënt bij voorkeur behandeld moeten worden door een verbijzonderd fysiotherapeut, bijvoorbeeld bekkenfysiotherapeut of manueel therapeut, en de patiënt de behandeling voortzet bij een niet verbijzonderd fysiotherapeut.

#### Artikel 40

Indien de fysiotherapeut de patiënt adviseert om een andere hulpverlener te raadplegen dan zal hij indien mogelijk de patiënt informeren over de in aanmerking komende hulpverlening.

### Declaraties en betalingen

#### Artikel 41

De fysiotherapeut zal zijn declaraties deugdelijk specificeren en op verzoek nader toelichten. De fysiotherapiepraktijk heeft de plicht de prijzen voor de behandeling duidelijk zichtbaar op te hangen en / of te publiceren op de praktijk website.

#### Artikel 42

De patiënt draagt zorg voor de tijdige betaling van de aan hem verleende hulp verbonden kosten, respectievelijk verricht het nodige opdat deze kosten namens hem door zijn zorgverzekeraar of door anderen worden betaald. Desgevraagd zal de patiënt

zijn vordering op zijn zorgverzekeraar in verband met deze kosten aan de fysiotherapeut overdragen.

#### Toelichting:

- a) Onder tijdige betaling wordt verstaan een betaling binnen dertig dagen na facturering.
- b) Onder omstandigheden kan 'het nodige verrichten' ook inhouden dat de patiënt op verzoek van de fysiotherapeut bij aanvang van de hulpverlening een aanvraag tot het verlenen van bijstand voor de aan de hulpverlening verbonden kosten ondertekent en indient.

#### Artikel 43

Bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst zal de patiënt de redelijkerwijs door de fysiotherapeut benodigde informatie verschaffen over zijn eventuele ziektekostenverzekering(en). De fysiotherapeut is gerechtigd de opgegeven verzekeringsgegevens te verifiëren. De patiënt zal hieraan zijn medewerking verlenen.

### Einde van de behandelingsovereenkomst

#### Artikel 44

De behandelingsovereenkomst kan te allen tijde met wederzijds goedvinden worden beëindigd.

#### Toelichting:

De fysiotherapeut neemt hierbij de voorwaarden en zorgvuldigheidseisen, zoals beschreven op pagina 16 van de Handreiking, in acht.

#### Artikel 45

1. De behandelingsovereenkomst eindigt van rechtswege:
  - a) Indien deze uitsluitend betrekking had op een bepaald onderzoek en/of behandeling na de voltooiing daarvan.
  - b) Bij het overlijden van de fysiotherapeut of de patiënt.
  - c) Bij andere onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte, arbeidsongeschiktheid, pensionering en het opleggen van tuchtrechtelijke maatregelen (schorsing of ontzegging).



2. Indien de behandelingsovereenkomst eindigt door de dood van de fysiotherapeut zijn degenen, in wier dienst of met wie de fysiotherapeut in een juridisch verband werkzaam was, gehouden fysiotherapeutische hulp en adviezen te blijven verlenen, tot dat de patiënt redelijkerwijs een overeenkomst met een andere fysiotherapeut heeft kunnen sluiten.

*Toelichting:*

De fysiotherapeut neemt hierbij de voorwaarden en zorgvuldigheidseisen in acht, zoals beschreven op pagina 9 en 10 in de Handreiking.

*Artikel 46*

1. Indien de patiënt de voortzetting van de behandelingsovereenkomst niet langer op prijs stelt of nodig acht, kan hij deze éézijdig beëindigen.
2. De patiënt stelt de fysiotherapeut hiervan tijdig in kennis.

*Toelichting:*

De patiënt neemt hierbij de voorwaarden en zorgvuldigheidseisen, zoals omschreven op pagina 15 in de Handreiking, in acht

3. Indien de patiënt, tegen het advies van de fysiotherapeut in, de behandelingsovereenkomst beëindigt, zal de fysiotherapeut zich vergewissen dat de patiënt goed geïnformeerd deze beslissing neemt en zich daarbij bewust is van de mogelijke consequenties. De fysiotherapeut zal deze beslissing van de patiënt in het dossier opnemen en heeft de mogelijkheid daarbij te vermelden dat de beslissing niet in overeenstemming is met zijn advies.

*Artikel 47*

1. De fysiotherapeut kan, behoudens gewichtige redenen, de behandelingsovereenkomst niet voortijdig opzeggen.
2. Indien de fysiotherapeut tot opzegging om gewichtige redenen overgaat, zal hij fysiotherapeutische hulp blijven verlenen, totdat de patiënt redelijkerwijs een overeenkomst met een andere fysiotherapeut heeft kunnen sluiten.

*Toelichting:*

Het is van belang dat voor het beëindigen van de behandelingsovereenkomst een overgangperiode in acht wordt genomen en dat er voor alternatieven voor de hulpverlening wordt gezorgd. De fysiotherapeut neemt hierbij de voorwaarden en zorgvuldigheidseisen, zoals beschreven op pagina 8,9 en 10 in de Handreiking, in acht.

**Handelen na overlijden van de patiënt**

*Artikel 48*

Na het overlijden van de patiënt handelt de fysiotherapeut in de geest van de overledene.

*Toelichting:*

Bij de afweging die daarin gemaakt wordt dient het belang van derden betrokken te worden. Afhankelijk van de omstandigheden kan de redenering zijn dat de overledene, zou hij dat nog gekund hebben, toestemming zou hebben gegeven voor het betreffende handelen.

**Klachten**

*Artikel 49*

1. De patiënt wendt zich met klachten, indien enigszins mogelijk, primair tot de hulpverlener tot wie de klacht zich richt. Hij kan zich hierbij laten bijstaan door een persoon van zijn keuze.
2. De fysiotherapeut draagt zorg voor een adequate regeling voor de opvang van klachten. Hij informeert de patiënt hierover.

**Looptijd**

*Artikel 50*

Deze Modelregeling zal bijgesteld worden wanneer zich een cruciale wetswijziging voordoet en zal in ieder geval na een termijn van vijf jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd mede aan de hand van de terzake gevormde jurisprudentie.

## **Klachtenregeling Fysiotherapie bij Schuitemaker & van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv**

### **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.*

## **6. BIG-registratienummers van onze therapeuten (Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg)**

**Schuitemaker & van Schaik fysiotherapie en manuele therapie bv - Pluspraktijk**

R. Schuitemaker      BIG 19034980904

R. van Schaik      BIG 59909785704

J.S.N.M. Neijzen      BIG 79034555904

H.B.P.M. Neijzen      BIG 49034555804

B. Gotink      BIG 99039607004

M. van der Vaart      BIG 99035233404

M.M.G. Jansen      BIG 09034006604

A.P van Rhoon      BIG 19042940004

M.H.A.M. Koelman      BIG 59011556104