

STICHTING ACADEMIE INSTITUUT
Fysiotherapie PLUS
Informatiebrochure



Utrecht

Sinds 1974

www.academieinstituut.nl

LID van **FysioTopics**
nederland

INHOUDSOPGAVE	Pagina nummer
INLEIDING	3
ORGANISATIE	4
THERAPEUTEN EN HUN SPECIALISATIES	4
ANDERE PARAMEDICI OP HET ACADEMIE INSTITUUT	5
CONTACT EN OPENINGSTIJDEN	6
ROUTEBSCHRIJVING	6
AANMELDEN	7
VERGOEDING FYSIOTHERAPIE	7
MULTIDISCIPLINAIRE AANPAK	8
PRAKTIJKREGELS	8
PRIVACYBELEID	9
KWALITEIT	11
AUDIT HCA	12
SOCIAAL	12
BETALINGSVOORWAARDEN	12
KLACHTENREGELING	13

INLEIDING

De Stichting Academie Instituut Fysiotherapie PLUS, beter bekend als het Academie Instituut, is opgericht in 1974 en is een breed opgezet zorgcentrum waar meerdere disciplines samenwerken. Door het verdelen van de aandachtsvelden vindt de patiënt op elk terrein specifieke deskundigheid.

Het Academie Instituut heeft diverse specialisaties naast reguliere fysiotherapie:

- Bekkenfysiotherapie binnen het Bekken Expertise Centrum
- Sportfysiotherapie binnen het Arm-Been Expertise Centrum
- Manuele therapie
- Fysiotherapie bij kaakdisfunctie binnen het Hoofd-Hals Expertise Centrum
- Fysiotherapie voor ouderen
- Fysiotherapie bij neurologische aandoeningen
- Psychosomatische fysiotherapie
- Fysiotherapie bij nek-, rug-, schouder-, arm-, hand- heup-, knie- en enkelklachten
- Persisterende (blijvende) pijn
- Oncologische fysiotherapie
- Duizeligheid
- Claudicatio Intermittensnet (Chronisch ZorgNet)
- Parkinson (aangesloten bij ParkinsonNet, Chronisch Zorgnet)

Daarnaast kunt u er terecht voor:

- Adviezen m.b.t. 'het houdings- en bewegingsapparaat':
 - Werkplek
 - Preventie
- Voordrachten over diverse aspecten van de zorg
- Second opinion
- Echografie
- Shockwave
- EPTe therapie
- Loopanalyse
- Lifestyle & Preventie Expertise Centrum Kracht

Het Academie Instituut heeft een samenwerkingsverband met o.a. het UMC Utrecht, het Diakonessenhuis, Revalidatiecentrum de Hoogstraat en het Instituut voor Bewegingstudies van de Hogeschool Utrecht. Het Instituut is lid van FysioTopics en de Stichting Utrecht Oost Gezond en is geaccrediteerd als leerwerkplek (stageadres). Het Academie Instituut heeft een dependance in de Huisartsenpraktijk aan de Homeruslaan 66.

ORGANISATIE

Bestuur Stichting Academie Instituut Fysiotherapie PLUS

Basia Verwey MBA Bestuurder

Raad van Toezicht

Dhr. Prof. dr. A. Verbout Voorzitter
Dhr. C. Hartgring Penningmeester
Dhr. dr. A. de Wijer Lid

Secretariaat

Judith Bouma, Lon de Roovere

THERAPEUTEN EN HUN SPECIALISATIES

Holger Drechsler	Sportfysiotherapeut, echografist MSU, Epte therapeut, shockwave
Maud Eeuwen	Fysiotherapeut bij kaakdisfunctie & orofaciale pijn, duizeligheid, neurologie en ouderenzorg, oncologie, claudicatio intermittens, psychosomatisch fysiotherapeut, Parkinson, CVA
Dr. Simone Gouw MFT	Fysiotherapeut bij kaakdisfunctie & orofaciale pijn, duizeligheid, onderzoeker, psychosomatisch fysiotherapeut, fysiotherapeut-gnatholoog
Geiske de Vries MSPT	Bekkenfysiotherapeut
Dr. Maarten van der Worp	Sportfysiotherapeut, manueel therapeut, bewegingswetenschapper, onderzoeker
Donna van der Sangen MSc i.o.	Fysiotherapeut bij kaakdisfunctie & orofaciale pijn, Parkinson, schouder-specialist, neurologie en ouderenzorg
Aradhna Jandoenandansing MSc i.o.	Fysiotherapeut bij kaakdisfunctie & orofaciale pijn, schouder-specialist
Pelle Laken	Algemeen fysiotherapeut

Parkinson

Voor de behandeling van de ziekte van Parkinson kunt u terecht bij het Academie Instituut. U bent verzekerd van de deskundige en zeer ervaren begeleiding van onze fysiotherapeut, die werkt volgens de richtlijnen van het KNGF (beroepsvereniging fysiotherapie). Het Academie Instituut is aangesloten bij het ParkinsonNet (Chronisch ZorgNet).

Claudicatio intermittens.

Voor “etalage benen” kunt u ook bij ons terecht.

Wij zijn aangesloten bij ClaudicatioNet (Chronisch ZorgNet) en zorgen voor een deskundige begeleiding door een gespecialiseerde fysiotherapeut.

Alle therapeuten zijn in het bezit van een BIG-registratie en zijn opgenomen in het Keurmerk Fysiotherapie register en de respectievelijke kwaliteitsregisters van specialistenverenigingen.

ANDERE PARAMEDICI OP HET ACADEMIE INSTITUUT

Acupuncturist

Bas van Dijk 06-11014978

Buurtteam Utrecht Oost/Binnenstad 030-7400509

Buurtzorg Utrecht Oost 06-10356893

Diëtisten Midden Nederland

Ageeth Menthen 06-20619683

Ergotherapiepraktijk Doen

Steven Baldee 06-47157005

Fysiofitness

Holger Drechsler 030-2516764

Gecombineerde leefstijlinterventie GLI

Doriet Lyppens-Merhav 06-20018123

Logopedist

Hanneke Bax 06-18018761

Oefentherapeut Mensendieck

Eveline Egeler 030-2523568

Psycholoog

Dr. Jac Quirijnen, 06-39421264

Mw. Drs. Poly Papageorgiou-Driessen 06-28542307

Drs. Yannick Balk 06-42975897

Wijs! Remedial Teaching

Madelon Kemp 06-26951943

CONTACT EN OPENINGSTIJDEN

Adres:

Homeruslaan 59a
3581 MD Utrecht

Website en e-mail:

www.academieinstituut.nl
info@academieinstituut.nl

Telefonische bereikbaarheid:

030-2515596

Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 12:30 uur en van 13:30 tot 16:30 uur.

U kunt te allen tijde een boodschap inspreken op het antwoordapparaat.

Openingstijden:

Maandag	08:00 tot 20:00 uur
Dinsdag	08:00 tot 20:00 uur
Woensdag	08:00 tot 17:00 uur
Donderdag	08:00 tot 20:00 uur
Vrijdag	08:00 tot 17:00 uur

ROUTEBSCHRIJVING

Met de auto

- Komende vanuit de richting **Amsterdam** (via de A2), **'s-Hertogenbosch** (via de A2) en **Arnhem** (via de A12) volg de borden: Ring Utrecht (negeer indien van toepassing de afslagen ring Utrecht Noord, Oost of West); Ring Utrecht (zuid); Ring Utrecht. Neem op de A12 de afslag Hoograven/ Lunetten (afrit 18). Houd op het verkeersplein de afslag Hoograven/Lunetten aan (Waterlinieweg (rondweg). Afslag Stadion Galgenwaard. Bij de stoplichten linksaf onder de rondweg door (viaduct). Vervolgens bij de stoplichten rechtsaf (eerstvolgende mogelijkheid). Volg verder de algemene beschrijving.
- Komende vanuit de richting **Den Haag/Rotterdam** (via de A12) en **Breda** (via de A27). Volg de borden: Ring Utrecht (zuid); Ring Utrecht; Neem op de A12 de afslag Hoograven/Lunetten (afrit 18). Houd op het verkeersplein de afslag Hoograven/Lunetten aan (Waterlinieweg (rondweg). Afslag Stadion Galgenwaard. Bij de stoplichten linksaf onder de rondweg door (viaduct). Vervolgens bij de stoplichten rechtsaf. Volg verder de algemene beschrijving.
- Komende vanuit de richting **Amersfoort** (via de A28), volg de borden Centrum, Rijnsweerd. Bij de stoplichten linksaf richting Stadion Galgenwaard/Lunetten (Waterlinieweg (rondweg). Afslag Stadion Galgenwaard. Bij de stoplichten rechtsaf en daarna bij de volgende stoplichten meteen weer rechtsaf. Volg verder de algemene beschrijving.

- Komende vanuit de richting **Hilversum** (via de A27), volg de borden: ring Utrecht (Oost); Ring Utrecht; Rijnsweerd. Bij de stoplichten linksaf richting Stadion Galgenwaard/Lunetten (Waterlinieweg (rondweg). Afslag Stadion Galgenwaard. Bij de stoplichten rechtsaf en daarna bij de volgende stoplichten meteen weer rechtsaf. Volg verder de algemene beschrijving.

Algemene beschrijving

U rijdt nu op *de Adriaan van Ostadelaan*. Na 500 meter gaat u in de bocht op de T-splitsing linksaf (Mecklenburglaan). Na 50 m komt u op de Homeruslaan. U kunt hier uw auto betaald parkeren d.m.v. uw bankpas.

De ingang van het Academie Instituut is aan de linkerzijde tegenover de Lagere School. **Denkt u aan de parkeermeter!**

Met het openbaar vervoer

Vanaf Station Utrecht Centraal neemt u stadsbus lijn 8, bestemming Homeruslaan (ca. 20 min.) Als u uitstapt bevindt de ingang van de praktijk zich aan de overkant van de bushalte. U steekt de straat over en u loopt onder het poortje door naar de praktijk.

Met de fiets

U kunt uw fiets in de fietsenstalling binnen de omheining van het Academie Instituut plaatsen. Denkt u eraan uw fiets goed op slot te zetten! Het Academie Instituut kan niet aansprakelijk gesteld worden voor diefstal.

AANMELDEN

U kunt zich online aanmelden via de website. Rechtsboven ziet u een knop 'Aanmelden'. In het Patiëntportaal klikt u op 'Inschrijven'. Ook kunt u zich telefonisch of aan de balie aanmelden bij de secretaresse. Bij aanmelding dient u uw Burger Service Nummer, uw verzekeringsnummer en de gegevens over uw (aanvullende) verzekering, die betrekking hebben op de vergoeding voor fysiotherapie, bij de hand te houden. Bij uw eerste bezoek dient u éénmalig een geldig legitimatiebewijs te tonen.

VERGOEDING FYSIOTHERAPIE

Wij adviseren u om vóór aanvang van de therapie uw zorgverzekeringpolis te controleren zodat u op de hoogte bent van de voorwaarden van uw verzekering ten aanzien van de vergoeding fysiotherapie. Fysiotherapie wordt over het algemeen niet vergoed vanuit de basisverzekering, behalve bij chronische zorg, artrose heup of knie, incontinentie, claudicatio intermittens of post Corona Zorg.

Het Academie Instituut heeft contracten met alle zorgverzekeraars.

De vergoeding voor fysiotherapie verschilt per polis. U kunt veel informatie vinden op www.zorgvergoeding.com onder 'Info voor consumenten' en op de website van uw verzekeraar.

Let op: behandelingen bij een andere praktijk of bij een oefentherapeut tellen mee in één kalenderjaar voor het totaal. Bent u bijvoorbeeld verzekerd voor 9 behandelingen per jaar en heeft u al 3 behandelingen gehad bij een praktijk elders dan krijgt u dit kalenderjaar nog 6 behandelingen vergoed.

Graag maken wij u erop attent dat u van uw zorgverzekeraar niet op een en dezelfde dag op twee verschillende locaties een behandeling mag ondergaan.

Wij wijzen u erop dat het te allen tijde uw eigen verantwoordelijkheid is om bij uw zorgverzekeraar te controleren of zittingen al dan niet vergoed worden en raden u aan daartoe de polisvoorwaarden te raadplegen of contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. Op het Academie Instituut kunnen wij alleen een **niet**-bindende indicatie geven van de vergoeding.

Als u voor de behandeling die u ondergaat verzekerd bent, wordt uw factuur meestal automatisch doorgestuurd naar uw verzekeraar. U hoeft dan zelf niets te doen. Als u niet verzekerd bent of niet bent aangesloten bij een gecontracteerde verzekeraar, ontvangt u aan het begin van elke maand een factuur met daarop het aantal behandelingen en het bijbehorende bedrag dat u dient te voldoen.

MULTIDISCIPLINAIRE AANPAK

Acht de verwijzer of fysiotherapeut het noodzakelijk om meer disciplines, bijvoorbeeld logopedie of ergotherapie, te betrekken bij uw behandeling, dan zal dit met u worden besproken. De opties worden aan u voorgelegd en binnen de praktijk wordt naar mogelijkheden voor u gezocht.

Daarnaast kunt u, als u daarvoor een indicatie hebt, bij een van onze multidisciplinaire teams terecht. Elk van deze teams is gespecialiseerd in een bepaald domein van het houdings- en bewegingsapparaat. De vijf teams zijn georganiseerd in het Been Expertise Centrum, het Arm Expertise Centrum, het Hoofd-Hals Expertise Centrum, het Bekken Expertise Centrum en het Lifestyle & Preventie Expertise Centrum. Dit laatste centrum heeft producten die niet altijd onder de reguliere vergoeding van de verzekering vallen.

PRAKTIJKREGELS

In verband met de persoonlijke hygiëne verzoeken wij u bij zowel het eerste onderzoek als alle daaropvolgende behandelingen zelf een handdoek mee te nemen.

Als u verhinderd bent en een afspraak niet kunt nakomen dient u dat minimaal 24 uur van te voren te melden, ook in het weekend. Op de volgende manieren kunt u een afspraak afzeggen: persoonlijk aan de balie, telefonisch of via het achterlaten van een voicemailbericht of via ons e-mailadres: info@academieinstituut.nl.

Niet of te laat afgezegde afspraken worden voor 75% van het praktijktarief bij u in rekening gebracht.

Uw eerste en vervolgsafspraken worden, als uw e-mailadres bij ons bekend is, per e-

mail aan u bevestigd. U ontvangt daarbij tevens deze informatiebrochure. Mocht u deze e-mail niet ontvangen, kijk dan s.v.p. bij uw ongewenste e-mails. Uw vervolgspraken worden met datum vastgelegd op het afsprakenkaartje, dit voorkomt onduidelijkheden.

Het Academie Instituut streeft naar een minimale wachtlijst. Dankzij het ruime aanbod therapeuten kunt u over het algemeen binnen twee dagen na aanmelding terecht voor een eerste zitting. Wilt u door een specifieke fysiotherapeut behandeld worden dan kan de wachttijd langer zijn.

Patiënten met acute klachten (te beoordelen door een verwijzer of medewerker) worden binnen 24 uur in behandeling genomen. Wij streven naar een wachttijd van maximaal 5 minuten. Mocht dit anders zijn, dan wordt dit aan u gemeld.

In de oefenzaal dienen schoenen gedragen te worden met een schone zool, bij voorkeur schoenen die u niet buiten gebruikt.

Om uw persoonlijke eigendommen veilig op te bergen kunt u, als u komt trainen in de oefenzaal, gebruik maken van de kluisjes in de oefenruimte.

Het Academie Instituut is niet aansprakelijk voor schade aan en/of het verwisselen van eigendommen van patiënten. Voor uw en onze veiligheid gaat na 16:30 uur de voordeur op slot. U dient dan aan te bellen en te wachten tot u binnengelaten wordt.

Met uitzondering van de eerste zitting, die ongeveer 45 à 50 minuten duurt, zullen de meeste behandelingen gemiddeld 20 à 25 minuten beslaan. Dit hangt af van het doel van de behandeling. De laatste zitting wordt tevens gebruikt om het behaalde resultaat te evalueren en om een rapportage aan uw verwijzer te verzorgen.

PRIVACYBELEID STICHTING ACADEMIE INSTITUUT FYSIOTHERAPIE PLUS

Stichting Academie Instituut Fysiotherapie PLUS (hierna aangeduid als 'het AI') hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Het AI houdt zich daarbij in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In onze privacyverklaring leggen wij helder en transparant uit wat ons privacybeleid is en hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. **De volledige privacyverklaring kunt u vinden op onze website: www.academieinstituut.nl**

In deze privacyverklaring staat o.a. dat:

- Uw persoonsgegevens alleen gebruikt worden voor de specifieke doelen waarvoor deze zijn verstrekt, namelijk administratie en fysiotherapeutische zorgverlening;

- Verwerking van uw persoonsgegevens beperkt wordt tot alleen die gegevens die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- Passende technische en organisatorische maatregelen door het AI zijn genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen;
- Er geen persoonsgegevens van u worden doorgegeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor de uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- Het AI op de hoogte is van uw rechten m.b.t. persoonsgegevens, het AI deze rechten respecteert en u daarover informeert;
- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt, ook een beperkt aantal andere personen toegang heeft tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen (bijvoorbeeld waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, stagiaires en administratieve krachten). Al deze personen hebben geheimhoudingsplicht.
- U het recht hebt om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Als u van mening bent dat deze gegevens onjuist zijn vastgelegd dan kunt u de behandelend fysiotherapeut opdragen deze te wijzigen.

Om de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog niveau te houden, dient er wetenschappelijk onderzoek te worden verricht. Daarvoor is het onder andere noodzakelijk dat er statistieken worden bijgehouden. Als uw gegevens daarvoor gebruikt worden dan zijn deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar (anoniem).

Als u er bezwaar tegen hebt dat uw anonieme gegevens voor wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt, dan kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.

Als het voor het onderzoek van belang is dat uw gegevens wel persoonlijk herleidbaar zijn, dan zullen deze pas verstrekt worden (aan de onderzoeker) als u daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven.

Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden gegevens niet openbaar gemaakt. Nadat uw behandeling is afgerond, worden uw gegevens gedurende 20 jaar zodanig gearhiveerd dat alleen de daartoe bevoegde personen ze in kunnen zien.

Voor administratie en fysiotherapeutische zorgverlening kunnen wij o.a. vragen om de volgende persoonsgegevens:

- naam
- geslacht

- geboortedatum
- adres en woonplaats
- naam van uw huisarts
- telefoonnummer
- e-mailadres
- BSN-nummer
- zorgverzekeringsnummer
- gegevens over uw gezondheid

Als Stichting Academie Instituut Fysiotherapie PLUS zijn wij verantwoordelijk voor de juiste omgang met uw persoonsgegevens. Als u van mening bent dat het AI niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, dan kunt u dit, via de binnen de praktijk geldende klachtenregeling, kenbaar maken. Hebt u n.a.v. onze privacyverklaring nog vragen of opmerkingen hebt dan kunt u ons mailen: info@academieinstituut.nl of bellen: 030-2515596.

KWALITEIT

Het Academie Instituut streeft ernaar om de kwaliteit van de behandelingen zo optimaal mogelijk te houden. Doorlopend wordt er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. U wordt daarom vriendelijk verzocht een enquête in te vullen. Op deze manier helpt u ons om u nog beter van dienst te kunnen zijn.

Iedere fysiotherapeut houdt de nieuwste ontwikkelingen bij op zijn of haar specifieke deelgebied. Tevens worden er na- en bijscholingscursussen gevolgd en is er vier keer per jaar een themagerichte meeting met verwijzers en fysiotherapeuten uit de regio. Medewerkers van het Instituut participeren in multidisciplinaire samenwerkingsverbanden. Het Academie Instituut is aangesloten bij FysioTopics, de vereniging van samenwerkende fysiotherapiepraktijken, alsmede Stichting Utrecht Oost Gezond (GEZ).

Door het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) wordt een aantal kwaliteitseisen aan de beroepsgroep opgelegd waaraan ook de fysiotherapeuten van het Academie Instituut voldoen. Hiertoe behoren onder andere het volgen van verplichte scholingsmodules op diverse gebieden, het behandelen (voor zover van toepassing) volgens de KNGF-richtlijnen, het jaarlijks halen van accreditatiepunten voor deskundigheidsbevordering, het hanteren van een kwaliteitsdeelsysteem en het ingeschreven staan in het BIG-register van de overheid. Alle therapeuten staan ingeschreven bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie en voldoen aan alle gestelde eisen. Het Academie Instituut werkt volgens de zorgplansystematiek. De zorgplannen Rugpijn, Nekpijn en Schouderpijn zijn geprotocolleerde programma's die ontwikkeld zijn door professionals en bieden de best mogelijke zorg voor u. Voor verdere informatie hierover verwijzen wij u naar www.fysiotopics.nl

AUDIT HCA

Het Academie Instituut wordt geauditeerd door HCA. De twee jaarlijkse cyclus betreft een visitatie van Stichting Keurmerk Fysiotherapie en een praktijkaudit van FysioTopics. Hiermee bewijzen wij dat wij niet alleen voldoen aan alle kwaliteitseisen van de eigen beroepsvereniging (KNGF), maar zelfs een stapje verder gaan door maximaal transparant te zijn over de zorg die er geleverd wordt, met aanvullende programma's en aantoonbaar kwalitatieve zorg. Bij de kwaliteitseisen gaat het bijvoorbeeld om de deskundigheid van de fysiotherapeuten, het resultaat van de klanttevredenheidsonderzoeken, een standaardprocedure voor het vastleggen en in kaart brengen van de klachten, het aantal behandelingen voor een bepaalde lichamelijke klacht, bereikbaarheid, de openingstijden en de korte wachttijden. Daarnaast zijn afspraken gemaakt om intensief samen te werken met andere zorgverleners, bijvoorbeeld diëtisten, ergotherapeuten en specialisten in ziekenhuizen, aangezien sommige klachten een brede aanpak nodig hebben. Het Academie Instituut werkt samen met o.a. UMC Utrecht, Antonius Ziekenhuis, het Diakonessenhuis en Revalidatiecentrum De Hoogstraat.

SOCIAAL

Er kunnen allerlei oorzaken zijn waardoor de financiële last van de behandeling uw budget te boven gaat. Het Academie Instituut heeft in beperkte mate ruimte om in bijzondere omstandigheden toch de zorg te bieden die nodig is. Denkt u van deze regeling gebruik te moeten maken dan wordt u verzocht dit te bespreken met de behandelend therapeut of dit aan te geven bij onze secretaresse.

BETALINGSVOORWAARDEN

De betalingsvoorwaarden maken deel uit van de behandelingsovereenkomsten tussen u als patiënt en de fysiotherapeut.

- 1) Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt en de fysiotherapeut.
- 2) U kunt een gemaakte afspraak tot maximaal 24 uur ook in het weekend van tevoren geheel kosteloos annuleren of wijzigen. Op de volgende manieren kunt u een afspraak afzeggen: persoonlijk aan de balie, telefonisch of via het achterlaten van een voicemailbericht of via ons e-mailadres: info@academieinstituut.nl. Afspraken die niet of te laat geannuleerd worden, zullen voor 75% van het praktijktarief bij u in rekening worden gebracht.
- 3) Betaling voor de fysiotherapeutische diensten geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn is er sprake van verzuim en staat het de fysiotherapeut vrij om, zonder nadere ingebrekestelling, incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd.
- 4) Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtigde kosten, komen ten laste van de patiënt.

- 5) In het geval dat de fysiotherapeut zich voor het betaalbaar stellen van declaraties wegens door hem/haar geleverde diensten aan een factoringbedrijf heeft verbonden, zullen de betalingsvoorwaarden van dat factoringbedrijf prevaleren.

KLACHTENREGELING

Wij doen onze uiterste best om al onze patiënten naar tevredenheid te behandelen. Mocht u desondanks toch een klacht over de behandeling, de behandelaar en/of de organisatie hebben, dan waarderen wij het zeer als u dat aan ons kenbaar maakt. Wij raden u aan om in zo'n geval een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of met de bestuurder van de praktijk. Indien gewenst kan daar een familielid of iemand uit uw vriendenkring bij aanwezig zijn. Mocht dit gesprek voor u niet de gewenste oplossing bieden dan kunt u een bemiddelingsgesprek aanvragen. Middels een klachtenformulier, verkrijgbaar bij de administratie, en op onze website kunt u eventueel schriftelijk een klacht indienen. Verdere informatie hierover vindt u in de brochure: 'Een klacht over uw fysiotherapeut' die in de wachtkamer ligt. Zie voor verdere informatie ook www.keurmerkklachtenregeling.nl

Vanaf 1 januari 2017 is de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht onder andere voor klachten en geschillen. Deze wet regelt hoe klachten over zorgaanbieders ingediend kunnen worden en hoe opvolging moet worden gegeven aan de klacht.

Op grond van deze wet moeten alle zorgaanbieders een klachtenregeling hebben, aangesloten zijn bij een geschilleninstantie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris aanbieden.

De Stichting Keurmerk Fysiotherapie regelt dit voor al haar aangesloten therapeuten. Iedere Keurmerk Fysiotherapeut moet u kunnen informeren over wat te doen als u een klacht heeft over zijn/haar handelen.

Klacht of geschil?

De eerste stap die een patiënt met een klacht over een zorgverlener neemt, is het gesprek aangaan met de zorgverlener zelf. Als de patiënt en de zorgverlener er niet samen uitkomen, dan kan de patiënt een klacht indienen via het klachtenformulier van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen.

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en de patiënt wil de klacht doorzetten, dan kan de patiënt er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen.