



Osteopathie Laarman

Algemene voorwaarden & behandelovereenkomst (2023)

Inhoudsopgave

Algemene voorwaarden	1
ARTIKEL 1 - DEFINITIES	3
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEIDEN REIKWIJDTE ALGEMENE VOORWAARDEN	4
ARTIKEL 4 - BEKENDMAKEN EN OVERHANDIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN	4
ARTIKEL 5 - AFWIJING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN	4
ARTIKEL 6 - DE AFLEVERING/ DE LEVERTIJD	4
ARTIKEL 7 - INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING	5
ARTIKEL 8 - TOT STAND KOMEN BEHANDELINGSOVEREENKOMST DOOR INSCHRIJVEN NIEUWE CLIËNT IN DE PRAKTIJK ..	5
ARTIKEL 9 - PRIVACY	6
ARTIKEL 10 - PROTOCOLLEN EN RICHTLIJNEN	6
ARTIKEL 11 - GEKWALIFICEERD PERSONEEL	6
ARTIKEL 12 - BETREKKEN VAN DERDEN BIJ HET UITVOEREN VAN (ONDERDELEN VAN) ZORG	6
ARTIKEL 13 - INCIDENT OF CALAMITEIT	6
ARTIKEL 14 - BEËINDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST	7
ARTIKEL 15 - OPZEGGING DOOR DE CLIËNT	7
ARTIKEL 16 - OPZEGGEN, OPSCHORTEN OF WEIGEREN SPECIFIEKE BEHANDELING DOOR OSTEOPATHIE LAARMAN	7
ARTIKEL 17 - BEHANDELING KLACHTEN	8
ARTIKEL 18 - GESCHILLENREGELING	8
ARTIKEL 19 - COLLEGE VAN TOEZICHT EN COLLEGE VAN BEROEP	9
ARTIKEL 20 - WIJZIGING	9
Bijlage 1	10
BEHANDELOVEREENKOMST	10
Bijlage 2	11
BEHANDELOVEREENKOMST MINDERJARIGE	11



Algemene voorwaarden

ARTIKEL 1- DEFINITIES

De hierna met een hoofdletter geschreven woorden hebben de volgende betekenis:

Calamiteit: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg door en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.

Cliënt: de natuurlijke persoon aan wie door Osteopathie Laarman zorg wordt verleend.

College van Beroep: het door de Stichting Nederlands Register voor Osteopathie ingesteld college voor beroepszaken, dat werkt op basis van het dan geldende Reglement College van Beroep Osteopathie.

College van Toezicht: het door de Stichting Het Nederlands Register voor Osteopathie ingestelde College van Toezicht, een in tuchtzaken betreffende een Zorgaanbieder rechtsprekend orgaan dat werkt op basis van het dan geldende Reglement College van Toezicht Osteopathie.

Incident: Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid of zou kunnen leiden tot schade bij de cliënt.

NRO: het Nederlands Register voor Osteopathie.

NVO: Nederlandse Vereniging voor Osteopathie.

NOF: Nederlandse Osteopathie Federatie

Praktijk: de behandelruimte van Osteopathie Laarman, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.

Prijsopgave: een voor Osteopathie Laarman gedaan aanbod bestaande uit een mondeling of schriftelijk overzicht van activiteiten ter uitvoering van een behandeling en de daarbij behorende tarieven.

Vertegenwoordiger: de persoon of personen door wie de Cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelovereenkomst wordt vertegenwoordigd.

WGBO: Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

Wkkgz: de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

Zorgaanbieder: de persoon, waaronder mede begrepen alle voor Osteopathie Laarman werkende personen die daartoe bevoegd zijn middels een door het NRO/NOF erkend diploma, die beroepshandelingen op het gebied van de osteopathie verleend en die aangesloten is bij het NRO/NOF.



ARTIKEL 2- TOEPASSELIJKHEIDEN REIKWIJDTE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen Cliënt en Zorgaanbieder.
2. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan hetgeen in de wet is beoogd.

ARTIKEL 3- VERTEGENWOORDIGING

De mogelijkheden van vertegenwoordiging van de cliënt worden geregeld in de wet, specifiek in de artikelen 7:450, 7:447 en 7:465 van het Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 4- BEKENDMAKEN EN OVERHANDIGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Osteopathie Laarman draagt er zorg voor dat de Cliënt voorafgaand aan, of bij de totstandkoming van de behandelingsovereenkomst, weet van de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en kennis kan nemen van deze algemene voorwaarden.
2. Op verzoek van de Cliënt licht Osteopathie Laarman deze algemene voorwaarden mondeling toe.
3. Op verzoek van de Cliënt doet Osteopathie Laarman deze algemene voorwaarden schriftelijk toekomen.

ARTIKEL 5- AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts tussen de Cliënt en Osteopathie Laarman als zij schriftelijk zijn overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de Cliënt.

ARTIKEL 6- DE AFLEVERING/ DE LEVERTIJD

1. Osteopathie Laarman stelt op toegankelijke wijze informatie over de praktijkvoering beschikbaar aan de Cliënt. Deze informatie betreft in ieder geval informatie over:
 - a. de gegevens (naam en functie) van Osteopathie Laarman;
 - b. de te verlenen behandeling;
 - c. de gehanteerde tarieven;
 - d. de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door Osteopathie Laarman krachtens een verzekering worden vergoed;
 - e. openingstijden en bereikbaarheid;
 - f. deze algemene voorwaarden en de door Osteopathie Laarman gehanteerde betalingsvoorwaarden;
 - g. de klachtenprocedure;
 - h. inschrijving in het register van het NRO of NOF.
2. Osteopathie Laarman informeert de Cliënt indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in lid 1 van dit artikel bedoelde gegevens. De Cliënt informeert Osteopathie Laarman desgevraagd ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:
 - a. bezoek aan een andere osteopaat /zorgverlener in verband met dezelfde of andere klacht;
 - b. wijzigingen in de gezondheidssituatie van de Cliënt;



- c. het gebruik van geneesmiddelen (ook het stoppen met dit gebruik);
- d. wijzigingen in de vertegenwoordiging zoals bedoeld in artikel 3 van deze algemene voorwaarden;
- e. de toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.

ARTIKEL 7- INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE BEHANDELING

1. Osteopathie Laarman licht de Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde en mogelijk alternatieve behandelingen en over de ontwikkelingen van het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de Cliënt. De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van de Cliënt. Osteopathie Laarman vergewist zich voorafgaand aan de behandeling van de Cliënt of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.
2. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om vooraf na te gaan in hoeverre de kosten van een behandeling door Osteopathie Laarman krachtens een verzekering worden vergoed.
3. Voorafgaand aan iedere behandeling informeert Osteopathie Laarman de Cliënt in ieder geval mondeling over de kosten van de behandeling. De behandelingen beginnen pas als de cliënt de tijd heeft gehad contact met zijn verzekeraar te hebben of aangeeft daar geen behoefte aan te hebben.
4. Indien dit tijdens het onderzoek c.q. de behandeling noodzakelijk blijkt, kan Osteopathie Laarman afwijken van de gemaakte afspraken. Dit kan tevens leiden tot een afwijking van de vooraf overeengekomen kosten van de behandeling. De Cliënt zal tijdens de behandeling worden geïnformeerd over de afwijking en eventuele gevolgen voor de kosten, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
5. De Cliënt heeft te allen tijde het recht op een second opinion, uit te voeren door een andere Zorgaanbieder. De kosten van een second opinion zijn voor rekening van de cliënt of diens verzekeraar.
6. Osteopathie Laarman stelt informatie benodigd voor de second opinion, op diens schriftelijke verzoek, ter beschikking van de cliënt.

ARTIKEL 8- TOT STAND KOMEN BEHANDELINGSOVEREENKOMST DOOR INSCHRIJVEN NIEUWE CLIËNT IN DE PRAKTIJK

1. Voor het tot stand komen van een behandelingsovereenkomst moet de cliënt zich bij de osteopathiepraktijk inschrijven en een afspraak maken voor een eerste consult.
2. Vanaf het moment van het maken van een afspraak is de WGBO van kracht.
3. Tijdens de eerste afspraak wordt een anamnese afgenomen en een behandelplan afgesproken en verstrekt de patiënt de door de osteopaat benodigde nadere informatie (waaronder NAW gegevens).
4. Osteopathie Laarman vergewist zich ervan of er sprake is van vertegenwoordiging zoals is bedoeld in artikel 3 van deze algemene voorwaarden, waaronder mede begrepen de toepasselijkheid van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen.
5. De behandelingsovereenkomst wordt aangegaan tussen de patiënt met een zorgvraag en de osteopaat en komt tot stand indien de patiënt, dan wel diens vertegenwoordiger indien dit is



vereist op grond van art. 7:465 BW, kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan.

ARTIKEL 9- PRIVACY

In geheel Europa geldt hetzelfde privacybeleid, onder de General Data Protection Regulation (GDPR). Per 25 mei 2018 is de Nederlandse vertaling van deze Europese wetgeving ingevoerd onder de naam Algemene verordening gegevensbescherming, ook wel bekend als de AVG. Osteopathie Laarman werkt aan de hand van een privacystatement. Dit statement zal voor de Cliënt toegankelijk zijn. Gedurende de behandelingsovereenkomst houdt Osteopathie Laarman een cliëntendossier bij.

ARTIKEL 10- PROTOCOLLEN EN RICHTLIJNEN

Osteopathie Laarman levert zorg en diensten met inachtneming van de geldende normen, richtlijnen en protocollen voor osteopathie zoals geldend binnen het NRO/NOF. Osteopathie Laarman biedt de Cliënt zorgverlening overeenkomstig de eisen van goed hulpverlenerschap en de algemeen geldende normen van professionaliteit, kwaliteit en verleent zorg naar de huidige stand van de wetenschap en de praktijk.

ARTIKEL 11- GEKWALIFICEERD PERSONEEL

1. Osteopathie Laarman waarborgt dat bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst uitsluitend gekwalificeerd en bekwaam ondersteunend personeel wordt betrokken en dat ook zij handelen volgens de in artikel 10 bedoelde normen, protocollen en richtlijnen. Osteopathie Laarman is verantwoordelijk voor de verleende zorg.
2. Osteopathie Laarman zorgt er voor dat het voor de Cliënt duidelijk is welke functie de betrokken medewerkers vervullen.

ARTIKEL 12- BETREKKEN VAN DERDEN BIJ HET UITVOEREN VAN (ONDERDELEN VAN) ZORG

Osteopathie Laarman kan, in het kader van de behandeling, derden opdracht geven tot de levering van diensten. Osteopathie Laarman betracht hierbij zorgvuldigheid en informeert de Cliënt hierover. Osteopathie Laarman blijft jegens de Cliënt verantwoordelijk voor het totaal van de behandeling.

ARTIKEL 13- INCIDENT OF CALAMITEIT

1. Ingeval van een Incident,
 - a. neemt Osteopathie Laarman daarover na het ontdekken van het Incident direct contact op met de Cliënt
 - b. draagt Osteopathie Laarman zorg voor een volledig dossier en verzamelt alle gegevens die behulpzaam kunnen zijn bij het vaststellen van de feiten.
 - c. onderneemt Osteopathie Laarman wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van het incident voor de gezondheidssituatie van de Cliënt weg te nemen of te beperken.
 - d. wordt medewerking verleend aan een door de Cliënt gewenste second opinion.



2. Zodra de toedracht van het Incident bekend is, wordt de Cliënt duidelijk geïnformeerd over aard en toedracht en wordt dit in het dossier opgenomen. In het kader van deze communicatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de Cliënt.
3. Is er sprake van een calamiteit dan wordt in aanvulling op lid 1 en 2 onverwijld de Inspectie Gezondheidszorg geïnformeerd.

ARTIKEL 14- BEÏNDIGING VAN DE BEHANDELINGSOVEREENKOMST

1. De behandelingsovereenkomst eindigt:
 - a. door overlijden van de cliënt;
 - b. met wederzijds goedvinden bijvoorbeeld zodra het behandeldoel is bereikt; in dat geval wordt de beëindiging vastgelegd in het dossier;
 - c. na opzegging van de behandelingsovereenkomst door de Cliënt of Osteopathie Laarman, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 15 en 16 van deze algemene voorwaarden;
 - d. door ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 15- OPZEGGING DOOR DE CLIËNT

De Cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde eenzijdig opzeggen door berichtgeving daarover aan Osteopathie Laarman.

ARTIKEL 16- OPZEGGEN, OPSCHORTEN OF WEIGEREN SPECIFIEKE BEHANDELING DOOR OSTEOPATHIE LAARMAN

1. Osteopathie Laarman kan de behandelingsovereenkomst uitsluitend opzeggen vanwege gewichtige redenen, schriftelijk, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, en mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - a. Osteopathie Laarman heeft naar redelijkheid geprobeerd om de gronden voor de opzegging met de Cliënt te bespreken;
 - b. Osteopathie Laarman heeft de Cliënt gewezen op de klachtenmogelijkheden.
2. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen Zorgaanbieder en de Cliënt onhoudbaar is geworden waardoor van Osteopathie Laarman in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de behandelingsovereenkomst wordt voortgezet. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
 - a. dat de Cliënt zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst niet naleeft;
 - b. de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de behandelingsovereenkomst;
 - c. de Cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger, belangenbehartiger of anderen bij de zorgvrager betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen jegens medewerkers of andere cliënten van Osteopathie Laarman, die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken;
 - d. de omvang of zwaarte van de zorgverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de behandelingsovereenkomst gaat vallen en Osteopathie Laarman en de Cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de behandelingsovereenkomst;



- e. op het moment dat Osteopathie Laarman, als gevolg van een niet aan Osteopathie Laarman verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorgverlening en de Cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - f. in geval van surséance van Osteopathie Laarman.
3. Osteopathie Laarman zal bij opzegging naar zijn vermogen behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de Cliënt.
 4. Osteopathie Laarman is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van een onderzoek of behandeling te weigeren.
 5. Osteopathie Laarman is bij een betalingsachterstand gerechtigd om verdere behandeling op te schorten tenzij de medische noodzaak zich hiertegen verzet. Pas nadat er contact is geweest met de Cliënt kan Osteopathie Laarman overgaan tot opschorting van de behandeling of het vragen van contante betaling.

ARTIKEL 17- BEHANDELING KLACHTEN

1. Osteopathie Laarman beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en behandeling van klachten en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de Wkkgz bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en kan een oplossing voor de klacht aandragen. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk. Naam en contactgegevens van deze functionaris worden door Osteopathie Laarman op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt.
3. Osteopathie Laarman zorgt voor afdoende verwijzing naar de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris op zijn/haar website en/of in de wachtkamer van de praktijk. Een papierenversie van de klachtenregeling wordt op eerste verzoek van de Cliënt aan de Cliënt verstrekt.

ARTIKEL 18- GESCHILLENREGELING

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 17 niet goed is gevolgd of indien de procedure van artikel 17 wel is gevolgd maar niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de Cliënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij Osteopathie Laarman in te dienen.
2. De Cliënt en Osteopathie Laarman kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Osteopathie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van Osteopathie Laarman. In de geschillenregeling wordt de termijn waarbinnen een geschil moet worden ingediend bepaald.
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten / consumenten.
4. Geschillen kunnen ter beslechting ook altijd worden voorgelegd aan de rechter.



ARTIKEL 19- COLLEGE VAN TOEZICHT EN COLLEGE VAN BEROEP

Voor gedragingen van een Zorgaanbieder die in strijd zijn met één of meer bepalingen van het op hen van toepassing zijnde Beroepscompetentieprofiel en de Beroepscode voor 9 osteopaten zoals vastgesteld door het College van Toezicht voor Osteopathie geldt dat de Cliënt het College van Toezicht kan verzoeken om een uitspraak en staat nadien beroep bij het College van Beroep open. Gebruik van deze regeling heeft geen effect op de rechten zoals verwoord in artikel 17 en artikel 18.

ARTIKEL 20- WIJZIGING

Deze algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen de Nederlandse Vereniging voor Osteopathie, het Nederlands Register voor Osteopathie enerzijds en de Consumentenbond en patiënten federatie Nederland anderzijds.



Bijlage 1

BEHANDELOVEREENKOMST

Ik verklaar het volgende heb te hebben gelezen:

- De therapeut is gehouden te handelen conform de wettelijke regelgeving. De rechten en plichten van cliënt en hulpverlener zijn onder meer vastgelegd in de wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet, kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).
- De therapeut houdt een cliëntendossier bij. De cliënt heeft het recht tot inzage in het eigen dossier. Het dossier wordt conform de wettelijke bewaartermijn in totaal 20 jaar bewaard.
- De therapeut verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de cliënt in alle fasen van de behandeling. De cliënt verplicht zich middels het anamnesegebesprek relevante informatie aan de therapeut te verstrekken.
- De therapeut betracht geheimhouding ten aanzien van door de cliënt verstrekte gegevens die in het dossier worden opgeslagen.
- De therapeut mag zonder toestemming van de cliënt geen (be-)handelingen verrichten.
- De therapeut verplicht zich de cliënt correct door te verwijzen naar een collega- therapeut of een arts, indien haar/zijn behandeling niet toereikend is.
- De cliënt is bekend met en gaat akkoord met de tariefstelling.
- Betalingswijze van de behandelingen is bij voorkeur per pin.
- De cliënt verplicht zich een afspraak tijdig af te zeggen (tot 24 uur voor de betreffende afspraak), anders kunnen de kosten in rekening worden gebracht.
- Voor klachten over de behandeling kan de cliënt zich voor het klachtrecht wenden tot de klachtencommissies genoemd in de algemene voorwaarden.
- Alle eventuele, nadelige gevolgen voortvloeiend uit het achterhouden van informatie aanwezig in het medisch dossier bij de huisarts, zijn voor verantwoordelijkheid en rekening van de cliënt.



Bijlage 2

BEHANDELOVEREENKOMST MINDERJARIGE

Ik verklaar het volgende heb te hebben gelezen:

- De therapeut is gehouden te handelen conform de wettelijke regelgeving. De rechten en plichten van cliënt en hulpverlener zijn onder meer vastgelegd in de wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet, kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ).
- De therapeut houdt een cliëntendossier bij. De cliënt heeft het recht tot inzage in het eigen dossier. Het dossier wordt conform de wettelijke bewaartermijn in totaal 20 jaar bewaard.
- De therapeut verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de cliënt in alle fasen van de behandeling. De cliënt verplicht zich middels het anamnese gesprek relevante informatie aan de therapeut te verstrekken.
- De therapeut betracht geheimhouding ten aanzien van door de cliënt verstrekte gegevens die in het dossier worden opgeslagen.
- De therapeut mag zonder toestemming van de cliënt geen (be-)handelingen verrichten.
- De therapeut verplicht zich de cliënt correct door te verwijzen naar een collega- therapeut of een arts, indien haar/zijn behandeling niet toereikend is. - De cliënt is bekend met en gaat akkoord met de tariefstelling.
- Betalingswijze van de behandelingen is bij voorkeur per pin.
- De cliënt verplicht zich een afspraak tijdig af te zeggen (tot 24 uur voor de betreffende afspraak), anders kunnen de kosten in rekening worden gebracht.
- Voor klachten over de behandeling kan de cliënt zich voor het klachtrecht wenden tot de klachtencommissies genoemd in de algemene voorwaarden.
- Alle eventuele, nadelige gevolgen voortvloeiend uit het achterhouden van informatie aanwezig in het medisch dossier bij de huisarts, zijn voor verantwoordelijkheid en rekening van de cliënt.

Bij het behandelen van kinderen tot 12 jaar dienen beide ouders (verzorgers/voogd) toestemming te geven, ook als de ouders gescheiden zijn. Voor kinderen tussen 12 en 16 jaar beslissen de ouders en het kind samen, waarbij het kind het laatste woord heeft. Deze toestemming geldt tot het moment dat deze wordt ingetrokken of tot het moment dat de behandeling wordt beëindigd.

