



### **Algemene voorwaarden**

1. De openingstijden van al onze locaties staan vermeld op onze website.
2. De praktijk is telefonisch bereikbaar op het nummer 038 038 7200982. Daarnaast zijn wij ook te bereiken via [info@mbbzwolle.nl](mailto:info@mbbzwolle.nl). Wij nemen binnen 48 uur contact met u op.
3. De behandeltrajecten bij MBB Zwolle worden vergoed vanuit de basisverzekering. MBB Zwolle heeft met Zilveren Kruis een betaalovereenkomst afgesloten. Met andere zorgverzekeraars weken we middels een acte van cessie voor overdracht van de betaling rechtstreeks naar MBB Zwolle of krijg tu zelf de factuur en moet u deze zelf declareren bij de verzekeraar en aan ons overmaken binnen de betalingstermijn. Als u wilt weten of het behandeltraject van MBB of eventueel voorgestelde additionele behandelingen als fysiotherapie en oefentherapie binnen de basisverzekering dan wel uw aanvullende zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij om hiernaar te informeren bij uw zorgverzekeraar. Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent voor therapie is dit uw eigen verantwoordelijkheid, u ontvangt in dit geval een particuliere nota van MBB Zwolle.
4. MBB Zwolle kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
5. MBB Zwolle hanteert de tarieven die met uw zorgverzekeraar zijn overeengekomen. Indien u niet verzekerd bent bij een Nederlandse zorgverzekeraar, of wanneer u geen behandelingen meer vergoed krijgt vanuit de basisverzekering of aanvullende verzekering, zijn de particuliere tarieven van toepassing. Het is mogelijk dat het bedrag van uw zorgverzekeraar verschilt met het bedrag wat hier genoemd wordt.
6. U kunt uw afspraak tot 48 uur van tevoren kosteloos verplaatsen of afzeggen. Afspraken op maandag dienen vóór vrijdag 17.00 uur verplaatst of afgezegd te worden. Wanneer u uw afspraak niet tijdig afzegt, moeten wij deze bij u in rekening brengen. Een te laat geannuleerde afspraak, wordt niet door uw verzekeraar vergoed. In dit geval moeten wij het particuliere tarief voor een niet nagekomen afspraak in rekening brengen.
7. Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met uw goedkeuring, er voor dat de behandeling wordt overgenomen door een andere therapeut. Op deze manier ondervindt u geen vertraging van uw behandelproces.
8. Voor een behandeltraject bij MBB Zwolle, dat uit de basisverzekering wordt vergoed, is altijd een verwijzing noodzakelijk van een huisarts of specialist. De fysiotherapeut, oefentherapeut en ergotherapeut zijn direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.
9. MBB Zwolle is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan uw eigendommen binnen of buiten de praktijklocatie.
10. MBB Zwolle aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten die zich niet aan de instructies van de therapeuten hebben gehouden.
11. Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimerenverklaring.
12. U dient uw fiets, auto of andersoortig vervoermiddel zodanig te parkeren dat de vrije toegang tot ons centrum gewaarborgd blijft.
13. In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
14. MBB Zwolle streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Hiervoor maken wij gebruik van een anonieme online enquête. Deze ontvangt u via een e-mail. Wij rekenen op uw medewerking. Wilt u hier niet aan deelnemen dan dient u dit aan te geven bij de casemanager.

### **Behandelprotocol**

Onderstaande protocol bewaakt de kwaliteit en het objectief vastleggen van het effect van de behandeling. Dit protocol is randvoorwaardelijk voor een doelmatige en doeltreffende behandeling. Daarnaast voldoen wij door dit protocol aan de voorwaarden die uw verzekeraar aan ons stelt.

#### **Eerste afspraak**

U ontvangt na het maken van de eerste afspraak een bevestigingsmail. Bij de intake neemt u mee:

1. Identificatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs): laat dit registreren bij de eerste behandeling. Dit is mogelijk bij de balie van de praktijk of bij de casemanager.
2. De verwijsbrief van de arts of specialist.
3. Het actuele medicatieoverzicht van de apotheek

#### **Laatste afspraak**

De laatste behandeling bestaat altijd uit een outtake. Deze laatste behandeling moet ten alle tijde plaats vinden. Want dan worden de verplichte vragenlijsten afgenomen, uw dossier afgerond en een rapportage naar de huisarts en verwijzer verstuurd.

### **Privacyreglement:**

1. Iedere locatie beschikt altijd over een afgesloten behandelruimte.



2. U geeft toestemming voor het anoniem aanleveren van uw gegevens. Dit is in het geval wanneer gegevens naar de verzekering verstuurd moeten worden. Wanneer u dit niet wilt kan u dit kenbaar maken bij de casemanager.
  3. Wij bieden nieuwe behandelaren de mogelijkheid om mee te kijken tijdens behandelingen of het MDO. Dit gebeurt uitsluitend met uw goedkeuring.
  4. MBB Zwolle werkt met een privacyreglement. Dit betekent dat uw gegevens uitsluitend door medewerkers worden vastgelegd en bewaard volgens de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
  5. U heeft het recht op inzage van uw dossier. Indien u uw gegevens op wilt vragen kunt u een schriftelijk verzoek indienen met de volgende gegevens:
    - Naam en voorletters, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats, telefoon en e-mailadres;
    - De vestiging en periode van uw behandeling, de behandelend therapeut;
    - Indien het verzoek bepaalde gegevens betreft: een duidelijke vermelding welke gegevens het betreffen;
    - Ondertekening cliënt/aanvrager: plaats, datum en handtekening.
- U stuurt bovenstaande gegevens samen met een kopie van uw geldige legitimatiebewijs op naar [info@mbbzwolle.nl](mailto:info@mbbzwolle.nl). MBB Zwolle zal binnen een redelijke termijn schriftelijk antwoord te geven.
- Rapportages voor bedrijfsartsen, arbodiensten, letselschadeadvocaten dienen, met uw schriftelijke toestemming, te worden aangevraagd (wij reageren binnen een redelijke termijn conform de geldende procedure en kosten).
6. MBB Zwolle is ISO-9001 gecertificeerd, een waarborg van kwaliteit voor alle processen die nodig zijn voor uw behandeltraject. Jaarlijks wordt de kwaliteit getoetst door KIWA middels een audit. U geeft toestemming om uw dossier ter inzage aan te leveren voor de audit. Indien u bezwaren heeft kunt dit schriftelijk aangeven bij de casemanager. Uw dossier zal altijd anoniem worden getoetst volgens de AVG-wetgeving
  7. Voor het privacyreglement verwijzen we u naar onze website [www.mbbzwolle.nl](http://www.mbbzwolle.nl)

#### **WBGO:**

Praktijk en therapeut handelen conform de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst.

#### **Huisregels:**

1. Hygiëne en een schone omgeving zijn belangrijk in onze praktijk. Wij verwachten dat u daar aan meewerkt.
2. Neem tijdens behandelprogramma's in de oefenzaal uw eigen handdoek mee en gebruik geschikte kleding en schoeisel.
3. Voor het zoekraken van uw eigendommen zijn wij niet aansprakelijk.
4. Wij zijn dagelijks bezig met kwaliteit en de optimalisering daarvan. Daarom vragen wij uw medewerking voor het klanttevredenheidsonderzoek.
5. Wij staan open voor verbetering. Heeft u tips? Meld deze bij uw therapeut, casemanager of op het daarvoor bestemde formulier.

#### **Betalingsvoorwaarden**

Deze betalingsvoorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomsten tussen u als cliënt en de therapeut/zorgverlener. Deze betalingsvoorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst aan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger gegeven.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur vóór de behandeling afgezegd te worden. Een te laat geannuleerde afspraak wordt niet door uw verzekeraar vergoed. Bij het niet afzeggen of bij afzeggen binnen 24 uur voor de afspraak behoudt de therapeut zich het recht om het particuliere tarief voor een niet nagekomen afspraak in rekening te brengen.

De declaraties van de therapeut/zorgverlener voor honoraria, kosten, vergoedingen en leveringen, dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de genoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na de factuurdatum.

Indien door de cliënt een machtiging is verleend tot bank- of giroincasso dan wel een ondertekende acceptgirobetalingsoverdracht is afgegeven aan de therapeut, dan wordt hier op of omstreeks de twintigste dag na factuurdatum gebruik van gemaakt. Wordt de betaling niet binnen tien dagen daarna ontvangen, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de elfde dag nadat tevergeefs gebruik is gemaakt van de bank- of giroincasso, dan wel van de acceptgirobetalingsoverdracht.

Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut/zorgverlener gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.

Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut/zorgverlener gerechtigd invorderingsmaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke invorderingskosten) komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke invorderingskosten



bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van € 23,00.

**Klachtenreglement:**

U mag erop rekenen dat elke therapeut/zorgverlener van MBB Zwolle zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw therapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de therapie. Bespreek de klacht eerst met uw behandelend therapeut/zorgverlener en/of het management van MBB Zwolle. In het uiterste geval kunt u een bemiddelingsgesprek aanvragen via de interne klachtenregeling van MBB Zwolle met de intern klachtenfunctionaris. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van een klachtenprocedure via een van de onderstaande instanties:

- De Geschillencommissie Zorg en Klachtenloket Zorg;
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

MBB Zwolle stelt het op prijs als u (bijna-)calamiteiten of situaties waarin u zich, om welke reden dan ook, niet prettig hebt gevoeld, meldt aan het management. Meer informatie, of een verzoek voor een persoonlijk gesprek, kunt u regelen aan de balie. Klachten, ideeën of verbetertips kunnen worden doorgegeven via [info@mbbzwolle.nl](mailto:info@mbbzwolle.nl) of via onze ideeënbus die u op onze vestiging treft. Klachten worden afgehandeld conform de door de branche opgestelde reglementen en voorwaarden. We verwijzen hiervoor ook naar onze klachtenprocedure op de website [www.mbbzwolle.nl](http://www.mbbzwolle.nl)

**Actuele zaken en veranderingen:**

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website.

**Toestemmingsverklaring:**

Bovenstaande voorwaarden zijn van toepassing wanneer uw een afspraak hebt en of een behandeltraject start bij MBB Zwolle. Voorafgaand aan uw eerste afspraak en of het aangaan van een behandeltraject tekent u voor akkoord met de algemene voorwaarden, de huisregels, het behandelprotocol en de privacy- en klachtenregeling en opnames met de Diagnostische Camera.