

Algemeen

1. De zorgverlener: Karin Bouwknecht van Sheabalans, ingeschreven bij de KvK onder nummer 67625185, gevestigd te Laren. Praktijkadres Sheabalans: Sint Jansstraat 50, 1251 LD Laren.
2. De cliënt: de partij die gebruik maakt van de aangeboden dienstverlening van de zorgverlener.
3. De aangeboden dienstverlening van de zorgverlener bestaat uit het geven van holistische massagetherapie.
4. De zorgverlener gaat ervan uit dat de cliënt kennis heeft genomen van en akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden, welke openbaar vermeld staan op de website en bij elke afspraakbevestiging worden meegestuurd.

De zorgverlener

1. Sheabalans is lid van beroepsvereniging Landelijke Vereniging Natuurgeneeskundig Therapeuten (LVNT). Deze vereniging is aangesloten bij de koepelorganisatie RBCZ. Informatie: www.lvnt.nl of www.rbcz.nl
2. De zorgverlener handelt volgens de richtlijnen zoals opgesteld in de beroepscode van de LVNT.

Verwerken van gegevens

1. Wanneer een de cliënt voor de eerste keer een afspraak maakt voor een behandeling wordt vooraf om de persoonlijke gegevens gevraagd. Dit omvat naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres en zorgverzekeraar alsook bijzondere persoonsgegevens over de medische, fysieke en mentale gezondheid.
2. De informatie die de cliënt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld en zal nooit zonder toestemming van de cliënt aan derden worden verstrekt: Alle regels omtrent privacy worden verwerkt in overeenstemming met de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt.
3. De zorgverlener houdt zich bij het gebruik van informatie aan de algemeen geldende wetgeving in overeenstemming met de eisen die zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
4. De zorgverlener stuurt de cliënt bij het maken van de eerste afspraak het privacyreglement van Sheabalans met het verzoek deze digitaal te ondertekenen. In dit reglement staat uitgelegd hoe de zorgverlener omgaat met het verwerken van gegevens, dossiervoering en geheimhouding. Het privacyreglement staat tevens vermeld op de website van Sheabalans.

Behandeling

1. Wanneer de cliënt een afspraak maakt, ontvangt deze per e-mail een bevestiging met alle benodigde informatie om op de afspraak te verschijnen. Bij elke afspraakbevestiging worden de Algemene Voorwaarden ter kennisgeving meegestuurd.
2. Tijdens de eerste afspraak wordt een intake afgenomen. De hulpvraag wordt bepaald en ook andere relevante informatie wordt gedeeld. De zorgverlener licht de werkwijze van de therapie toe en stemt met de cliënt de behandeling af. Het is gebruikelijk dat de cliënt

meerdere behandelingen ondergaat. Hoeveel en hoe lang dit voortduurt, is afhankelijk van verschillende factoren en niet vooraf te bepalen.

3. Bij elk volgende bezoek wordt in samenspraak met de cliënt bepaald welke behandeling op dat moment passend is. Dit gebeurt op basis van een evaluatie van de vorige sessie en het bespreken van de hulpvraag en/of eventuele nieuwe klachten.
4. Wanneer de behandeling niet (volledig) toereikend blijkt te zijn, kan de zorgverlener de cliënt doorverwijzen naar een collega-therapeut.
5. De cliënt kan de behandeling te allen tijde eenzijdig beëindigen.
6. De therapeut kan de behandeling alleen eenzijdig beëindigen onder vermelding van argumenten die hier aanleiding toe geven.
7. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van relevante informatie aan de zorgverlener over eventuele contra-indicaties (lichamelijke of mentale aandoeningen).
8. Hygiëne is groot belang. Van de cliënt wordt verwacht dat deze schoon op de afspraak verschijnt. De cliënt kan ook van de zorgverlener verwachten dat aan alle hygiënische voorwaarden wordt voldaan. De praktijkruimte en alle materialen zijn schoon en de handdoeken worden na iedere behandeling gewassen.
9. Opdrachtnemer is gespecialiseerd in het geven van holistische massagetherapie. Hierbij zijn de gangbare ethische normen uitgangspunt. Cliënten met andere intenties zijn niet welkom. Het is uitsluitend ter beoordeling van de zorgverlener om vast te stellen of de cliënt aan de gestelde normen voldoet.
10. Cadeaubonnen blijven eigendom van de zorgverlener en kunnen alleen voor de dienst die erop vermeld staat worden ingewisseld bij opdrachtnemer.

Dossiervorming

1. De zorgverlener is wettelijk verplicht een dossier van haar cliënten bij te houden. In het dossier wordt het verloop van de sessies bijgehouden. De cliënt heeft te allen tijde recht om het cliëntdossier in te zien, te corrigeren of te laten verwijderen. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener en wordt 20 jaar na de laatste behandeling vernietigd. Een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering kunt u sturen naar karin@sheabalans.nl. Een reactie volgt zo snel mogelijk, maar binnen twee weken.
2. De zorgverlener heeft geheimhoudingsplicht en verstrekt alleen informatie uit het dossier aan derden, zoals andere zorgverleners, met schriftelijke toestemming van de cliënt.
3. De zorgverlener houdt zich aan alle zaken met betrekking tot dossiervorming zoals die zijn geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

Annuleren

1. Mocht de gemaakte afspraak om welke reden dan ook niet door kunnen gaan, kan dit tot uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de afspraak per e-mail, telefonisch of via WhatsApp worden doorgegeven aan de zorgverlener. Indien de cliënt niet aan deze voorwaarde voldoet, mag de zorgverlener de behandeling volledig in rekening brengen. Indien de cliënt later dan op de afgesproken tijd bij de zorgverlener aankomt, mag deze de behandeling inkorten.

Tarieven en betaling

1. De tarieven staan vermeld op de website. De massagebehandelingen zijn vrijgesteld van BTW. Een afwijkende lengte voor een behandeling is in overleg mogelijk. Hiervoor geldt een aangepast tarief dat kenbaar wordt gemaakt bij het maken van de afspraak.

2. De cliënt ontvangt na de behandeling een betaalverzoek. Deze dient uiterlijk zeven dagen na ontvangst te worden voldaan. Na de betaling ontvangt de cliënt een zorgnota die ingediend kan worden bij de zorgverzekeraar.
3. De zorgverlener behoudt zich het recht voor om de tarieven te allen tijden te wijzigen. Voor gemaakte afspraken geldt het tarief dat geldig was op het moment dat de afspraak werd gemaakt.
4. Massagebonnen zijn niet vrijgesteld en worden belast met 21% BTW. Deze behandelingen worden niet vergoed door de zorgverzekering.

Vergoeding

1. De behandelingen van de zorgverlener worden door een aantal verzekeraars gedeeltelijk vergoed. De zorgverlener brengt de cliënt hiervan op de hoogte bij het maken van de eerste afspraak. De cliënt dient zelf bij zijn/haar zorgverzekeraar na te gaan of de polis de behandeling gedeeltelijk dekt.

Klachten

1. Als u ontevreden bent over mijn diensten, kunt u altijd contact met mij opnemen. Ik zal mijn uiterste best doen om uw ontevredenheid op te lossen. Mocht het niet mogelijk zijn om tot een oplossing te komen, dan kunt u de contactpersoon van, mijn beroepsvereniging, LVNT bereiken via hun website: LVNT Klachten.
2. Voor geschillen ben ik aangesloten bij de professionele geschillencommissie* SCAG. Daarnaast ben ik voor tuchtrecht* aangesloten via de RBCZ bij TCZ.
3. In het geval dat de cliënt ontevreden is en een klacht wil indienen over de geleverde werkzaamheden van de zorgverlener is het zaak om dit eerst onderling te bespreken en te proberen er samen uit te komen. Klachten kunnen mondeling of per e-mail (karin@sheabalans.nl), liefst zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht, aan de zorgverlener kenbaar gemaakt worden. De zorgverlener zal de klacht binnen 2 weken beoordelen en, indien deze terecht is, een passende oplossing aanbieden.
4. Mocht de zorgverlener de onvrede niet kunnen wegnemen, kan de cliënt zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van de LVNT en ondersteuning krijgen van een klachtenfunctionaris. Zie voor meer informatie <https://www.lvnt.nl/klachten>.
5. De zorgverlener beschikt over een klachtenprocedure (art 13 Wkkgz) via Geschilleninstantie SCAG (Stichting Complementaire en Alternatieve Gezondheidszorg. Daarnaast is de zorgverlener voor tuchtrecht aangesloten via de RBCZ bij TCZ.

Waarneming

1. De zorgverlener heeft een waarnemingsovereenkomst getekend met een collega-therapeut zodat de behandeling gewaarborgd blijft bij (langdurige) afwezigheid of het wegvallen door ziekte of overlijden.
2. De betreffende waarnemer is eveneens opgeleid tot Holistisch Massagetherapeut en hanteert in grote lijnen dezelfde werkwijze en standaarden als de zorgverlener.
3. Indien deze situatie zich voordoet, wordt de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht door de zorgverlener of de waarnemer. Uiteraard is cliënt vrij in het wel of niet ingaan op de mogelijkheid tot het (tijdelijk) voortzetten van de behandeling bij de waarnemer.

4. Indien de waarnemer (tijdelijk) geen ruimte heeft om nieuwe cliënten op te nemen, zal deze er alles aan doen om de cliënt bij een andere therapeut onder te brengen.

Aansprakelijkheid

1. De zorgverlener is niet aansprakelijk voor schade en/of letsel ontstaan door het verzwijgen van relevante medische informatie, zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, medicijngebruik, zwangerschap en/of blessures.
2. De aansprakelijkheid van de zorgverlener is beperkt tot de schade die te beschouwen is als een onmiddellijk en duidelijk gevolg van de niet-nakoming of gebrekkige nakoming.

Disclaimer

De teksten en foto's op de website van de zorgverlener zijn met alle zorgvuldigheid vervaardigd en mogen niet zonder toestemming door derden worden gebruikt. Wijzigingen op de website kunnen zonder voorafgaande mededeling worden aangebracht.