

## Algemene voorwaarden Ergotherapie van Dam

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn willen wij u graag informeren middels onze algemene voorwaarden. Op deze manier weet u waar u aan toe bent en wat u van ons kunt verwachten. Wij raden u aan de algemene voorwaarden goed te lezen. Als u na het lezen hiervan nog vragen hebt, neem dan contact met ons op.

### Werkwijze

1. Ergotherapie van Dam biedt praktische en doelgerichte ergotherapie. Samen met u zoeken wij naar oplossingen met als doel verbetering van uw situatie. Tijdens het eerste contact maken we kennis met elkaar zodat we een inschatting kunnen maken van uw situatie. Daarna maken we samen met u een plan over hoe uw doel te bereiken. De duur van dit intakegesprek bedraagt gemiddeld 90 minuten.
2. Behandelsessies die daarop volgen bedragen gemiddeld 60 minuten.
3. In veel gevallen bezoekt de ergotherapeut u aan huis om efficiëntie te waarborgen.
4. Wij werken conform "Beroepscode en gedragsregels ergotherapeut" die zijn opgesteld door Ergotherapie Nederland. Hierin staan richtlijnen voor het professioneel handelen en regels over hoe wij ons gedragen in de dagelijkse praktijk.

### Directe toegankelijkheid

1. Ergotherapie is direct toegankelijk, u hebt dus geen verwijsbrief nodig van huisarts of specialist om een afspraak bij ons te kunnen maken. De ergotherapeut is dan wel verplicht een korte screening bij u af te nemen.
2. Wanneer u geen gebruik maakt van directe toegankelijkheid is een verwijzing van uw huisarts of specialist noodzakelijk.

### Vergoeding en declaraties

1. De basisverzekering vergoedt 10 uur ergotherapie per kalenderjaar. Hierin vindt onderzoek, advies en behandeling plaats, maar ook multidisciplinair overleg, e-mail contact en telefonisch contact. De behandeling wordt rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd.
2. De kosten die bij de zorgverzekeraar in rekening worden gebracht komen ten laste van het verplichte eigen risico. Deze kosten verschillen per zorgverzekeraar. Wilt u weten welk tarief uw zorgverzekeraar hanteert, neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.
3. Enkele zorgverzekeraars vergoeden extra uren ergotherapie vanuit de aanvullende verzekering. Meer informatie hierover vindt u in de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering.
4. Als uw zorgverzekeraar de ergotherapie niet (meer) vergoedt, bent u zelf verantwoordelijk voor de betaling van de behandelingen. U ontvangt dan een factuur van Ergotherapie van Dam.
5. Indien u zelf de behandelingen bekostigt rekent Ergotherapie van Dam het volgende tarief:
  - Behandeling per kwartier: €28,83
  - Toeslag voor een huisbezoek: €38,06

### Afzeggen afspraken

1. Indien u een afspraak wilt afzeggen dient u dit minimaal 24 uur van tevoren te melden aan onze praktijk of aan uw behandelend ergotherapeut.
2. U kunt een afspraak afzeggen door te bellen naar een van onze algemene telefoonnummers, door uw ergotherapeut een e-mail of whatsapp bericht te sturen of door te mailen naar het algemene e-mailadres [info@ergotherapievandam.nl](mailto:info@ergotherapievandam.nl)
3. Voor niet (tijdig) afgezegde afspraken wordt een bedrag van €57,66 bij u in rekening gebracht. Dit geldt ook in overmacht situaties (ziekte, file, autopech etc.). Deze kosten worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar. Bezoekt de ergotherapeut u aan huis en bent u niet aanwezig ten tijde van de afspraak? Dan wordt tevens een toeslag van €38,06 in rekening gebracht. Deze is bedoeld om de door de ergotherapeut gemaakte reiskosten te dekken.
4. Wanneer u een afspraak heeft afgezegd bent u zelf verantwoordelijk voor het maken van een vervolgafspraak. Neem hiervoor contact op met uw behandelend ergotherapeut.

### Privacy

1. Ergotherapie van Dam verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. Onze dossiervorming is gebonden aan wettelijke regels, die voor u een goede waarborg vormen voor bescherming van persoonlijke gegevens.
3. Onze beroepsgroep is gebonden aan wettelijke geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat we alleen (medische) informatie mogen uitwisselen met zorgverleners die direct bij uw behandeling of begeleiding betrokken zijn, zoals uw (huis)arts of fysiotherapeut. Is het in het kader van uw behandeling of begeleiding wenselijk informatie uit te wisselen met andere betrokkenen, dan is daarvoor uw toestemming nodig.
4. Wij raden u aan om onze Privacyverklaring te lezen voor een uitgebreide omschrijving over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en de bescherming daarvan.

### Lenen van hulpmiddelen

1. Materialen die tijdens een behandeling worden gebruikt, worden regelmatig op deugdelijkheid getest. Het gebruik van deze materialen is op eigen risico.
2. Als u een hulpmiddel van ons leent om uit te proberen, blijft dit te allen tijde eigendom van Ergotherapie van Dam. Bij schade aan, of verlies van het hulpmiddel zal u de kosten van het hulpmiddel (nieuwwaarde) moeten vergoeden aan Ergotherapie van Dam.
3. De bruikleenperiode wordt in overleg met u en de ergotherapeut vastgesteld.

### Aanwezigheid stagiair

1. Ergotherapie van Dam werkt graag mee aan het opleiden van aankomende ergotherapeuten. We verzorgen daarom regelmatig stagebegeleiding. Gedurende het hele jaar kan een stagiair bij afspraken aanwezig zijn.
2. Mocht u bezwaar hebben tegen de aanwezigheid van een stagiair bij uw behandeling, dan verzoeken wij u dit kenbaar te maken bij uw ergotherapeut.

## Feedback en compliment

Heeft u opmerkingen, tips óf een compliment, dan horen we dat graag! U kunt deze op verschillende manieren kenbaar maken:

1. Persoonlijk aan uw ergotherapeut.
2. Door een e-mail te sturen naar [info@ergotherapievandam.nl](mailto:info@ergotherapievandam.nl).
3. Via onze klanttevredenheidsenquête. Na afronding van uw dossier ontvangt u deze per e-mail, de enquête wordt verstuurd vanuit Zorg Respons.
4. Laat uw waardering achter op Zorgkaart Nederland via [deze link](#).

## Klachtenprocedure

De ergotherapeuten van Ergotherapie van Dam doen hun uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u desondanks niet tevreden bent over de hulpverlening, volgt u dan alstublieft onderstaande procedure:

1. Bespreek de klacht met uw behandelend ergotherapeut.
2. Als u er samen niet uit komt, kunt u een gesprek aanvragen met een andere ergotherapeut van de praktijk. Zij kan als intermediair optreden.
3. Als er geen oplossing gevonden wordt, kunt u gebruik maken van het Klachtenloket Paramedici en zal een onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen. U kunt uw klacht indienen via [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl). Voor meer informatie hierover kunt u ook mailen naar [info@klachtenloketparamedici.nl](mailto:info@klachtenloketparamedici.nl) of bellen naar 030-3100929 (ma t/m vrij 09:00 tot 12:30).
4. Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en u de klacht wilt doorzetten, dan kan u ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. Voor het in behandeling nemen van een klacht of geschil, zijn bij het Klachtenloket Paramedici de volgende reglementen van toepassing:
  - a. Reglement Klachtafhandeling Paramedici
  - b. Reglement Geschillencommissie Paramedici  
(<https://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/klachtofgeschil/default.aspx>)