

# Algemene voorwaarden

## Algemene voorwaarden

1. De openingstijden van al onze locaties staan vermeld op onze website.
2. De praktijk is telefonisch bereikbaar op het nummer 038 72 009 82. Daarnaast zijn wij ook te bereiken via [info@mbbchange.nl](mailto:info@mbbchange.nl). Wij nemen op werkdagen binnen 48 uur contact met je op.
3. De behandeltrajecten bij MBB Change worden vergoed vanuit de basisverzekering. MBB Change verwijst naar de website voor actuele informatie over contracteringen, declaratiewijze en facturering. Indien MBB geen contract of betaalovereenkomst heeft met jouw zorgverzekeraar, ontvang jij de factuur en moet je deze zelf declareren bij de verzekeraar en aan ons overmaken binnen de betalingstermijn. Als je wilt weten of het behandeltraject van MBB of eventueel voorgestelde additionele behandelingen als fysiotherapie en oefentherapie binnen de basisverzekering dan wel jouw aanvullende zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij om hiernaar te informeren bij jouw zorgverzekeraar. Indien je niet of onvoldoende verzekerd bent voor therapie is dit jouw eigen verantwoordelijkheid. Je ontvangt in dit geval een particuliere nota van MBB Change.
4. MBB Change kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
5. MBB Change hanteert het NZa-tarief. Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft maximumtarieven opgesteld voor de zorg.
6. Indien je tussentijds verandert van verzekeraar, waardoor de verzekeringsvoorwaarden veranderen, is MBB niet aansprakelijk indien de kosten voor het traject niet worden vergoed en dienen de kosten door jou betaald te worden.
7. Je kan jouw 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 je jouw afspraak niet tijdig afzegt, moeten wij deze bij jou in rekening brengen. Een te laat geannuleerde afspraak, wordt niet door jouw verzekeraar vergoed. In dit geval brengen wij 65% van het NZa-tarief (de kosten van de behandeling) voor een niet nagekomen afspraak in rekening. Check op onze website de tarieven.
8. Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met jouw goedkeuring, ervoor dat de behandeling wordt overgenomen door een andere therapeut. Op deze manier ondervindt je geen vertraging van het behandelproces.
9. Voor een behandeltraject bij MBB Change, 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.
10. MBB Change is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan jouw eigendommen binnen of buiten de praktijklocatie.
11. MBB Change aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten die zich niet aan de instructies van de therapeuten hebben gehouden.
12. Indien je niet gereanimeerd wilt worden, ben je zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimatieverklaring.

13. Je dient jouw fiets, auto of andersoortig vervoermiddel zodanig te parkeren dat de vrije toegang tot ons centrum gewaarborgd blijft.

14. In geval van calamiteiten dien je de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer/politie) op te volgen.

15. MBB Change streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Hiervoor maken wij gebruik van een anonieme online enquête. Deze ontvang je via een e-mail. Wij rekenen op jouw medewerking. Wil je hier niet aan deelnemen? Dan dien je 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 jouw verzekeraar aan ons stelt.

### Eerste afspraak

Je ontvangt na het maken van de eerste afspraak een bevestigingsmail. Bij de intake neem je het volgende 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 professional die de intake uitvoert.
2. Het actuele medicatieoverzicht van de apotheek.

### Laatste afspraak

De laatste behandeling bestaat altijd uit een outtake. Deze laatste behandeling moet ten alle tijde plaatsvinden. Dan worden de verplichte vragenlijsten afgenomen, jouw dossier afgerond en een rapportage naar de huisarts en verwijzer verstuurd.

## Privacyreglement

1. Iedere locatie beschikt altijd over een afgesloten behandelruimte.
2. Je geeft toestemming voor het anoniem aanleveren van jouw gegevens. Dit is in het geval wanneer gegevens naar de verzekering verstuurd moeten worden. Wanneer je dit niet wil, kan je 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 jouw goedkeuring.
4. MBB Change werkt met een privacyreglement. Dit betekent dat jouw gegevens uitsluitend door medewerkers worden vastgelegd en bewaard volgens de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Medewerkers nemen zo nodig voor elkaar waar, vanuit die rol (en met duidelijke verslaglegging) heeft de medewerker inzicht in het dossier van cliënten die niet rechtstreeks bij hen onder behandeling zijn.
5. Je hebt het recht op inzage van jouw dossier. Indien je jouw gegevens op wilt vragen, kan je een schriftelijk verzoek indienen met de volgende gegevens:
  - Naam en voorletters, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats, telefoon en mailadres;

- De vestiging en periode van jouw behandeling, de behandelend therapeut;
- Indien het verzoek bepaalde gegevens betreft: een duidelijke vermelding welke gegevens het betreffen;
- Ondertekening cliënt/aanvrager: plaats, datum en handtekening.

Je stuurt bovenstaande gegevens samen met een kopie van jouw geldige legitimatiebewijs op naar [info@mbbchange.nl](mailto:info@mbbchange.nl). We geven binnen een redelijke termijn schriftelijk antwoord. Rapportages voor bedrijfsartsen, arbodiensten, letselschadeadvocaten dienen, met jouw schriftelijke toestemming, te worden aangevraagd (wij reageren binnen een redelijke termijn conform de geldende procedure en kosten).

6. MBB Change is ISO-9001 gecertificeerd, een waarborg van kwaliteit voor alle processen die nodig zijn voor jouw behandeltraject. Jaarlijks wordt de kwaliteit getoetst door KIWA middels een audit. Je geeft toestemming om jouw dossier ter inzage aan te leveren voor de audit. Indien je bezwaren hebt, kan je dit schriftelijk aangeven bij de casemanager. Jouw dossier zal altijd anoniem worden getoetst volgens de AVG-wetgeving

7. Wij respecteren jouw privacy. Alle behandelaren hebben een geheimhoudingsplicht en werken volgens de AVG-wet met betrekking tot al jouw gegevens. We verwachten van jou ook respect voor de privacy van de behandelaren. Daarom is het niet toegestaan om de opgenomen beelden van de Diagnostische Camera of geluidsfragmenten tijdens behandelsessies te delen op social media.

Je stuurt geen berichten aan MBB Change of behandelaren via Facebook, Instagram of LinkedIn. We vragen enkel te communiceren met jouw behandelaar en/of de praktijk via de telefoon en mail.

8. Voor het privacyreglement verwijzen we je naar onze website [www.mbbchange.nl](http://www.mbbchange.nl). Onderaan op onze website is dit privacyreglement te vinden.

## WBGO

Praktijk en therapeut handelen conform de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

## Huisregels

1. Hygiëne en een schone omgeving zijn belangrijk in onze praktijk. Wij verwachten dat je daaraan meewerkt.
2. Neem tijdens behandelprogramma's in de oefenzaal jouw eigen handdoek mee en gebruik geschikte kleding en schoenen.
3. Voor het zoekraken van jouw eigendommen zijn wij niet aansprakelijk.
4. Wij zijn dagelijks bezig met kwaliteit en de optimalisering daarvan. Daarom vragen wij jouw medewerking voor het klanttevredenheidsonderzoek.
5. Wij staan open voor verbetering. Heb je tips? Meld deze bij jouw therapeut, casemanager of op het daarvoor bestemde formulier op onze website: [www.mbbchange.nl/klacht-indienen/](http://www.mbbchange.nl/klacht-indienen/)

## Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomsten tussen jou 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 48 uur vóór de behandeling afgezegd te worden. Een te laat geannuleerde afspraak wordt niet door jouw verzekeraar vergoed. Bij het niet afzeggen of bij afzeggen binnen 48 uur voor de afspraak behoudt de therapeut zich het recht om 65% van het NZa-tarief (de kosten van de behandeling) voor een niet nagekomen afspraak in rekening te brengen.

De declaraties van de therapeut/zorgverlener voor honoraria, kosten, vergoedingen en leveringen, dienen binnen 14 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 giro incasso dan wel een ondertekende acceptgiro betalingsopdracht 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 giro incasso, dan wel van de acceptgiro betalingsopdracht.

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,- euro.

Het betalen van de eigen bijdrage bij ongecontracteerde zorg is onafhankelijk van de duur van het traject. Het volledige bedrag dient betaald te worden, ook als het traject eerder wordt afgerond. De reden van het afronden is geen aanleiding om (een deel van) het bedrag te crediteren.

## Klachtenreglement

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

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

MBB Change stelt het op prijs als je (bijna-)calamiteiten of situaties waarin je, om welke reden dan ook, niet prettig hebt gevoeld, meldt het dan bij het management. Meer informatie, of een verzoek voor een persoonlijk gesprek, kan je regelen bij de balie. Klachten, ideeën of verbetertips kunnen worden doorgegeven via [info@mbbchange.nl](mailto:info@mbbchange.nl) of via het klachtenformulier op onze website: <https://mbbchange.nl/klacht-indienen/>. Klachten worden afgehandeld conform de door de branche opgestelde reglementen en voorwaarden. We verwijzen hiervoor ook naar onze klachtenprocedure op onze website.

### Actuele zaken en veranderingen:

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

### Toestemmingsverklaring

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