

Algemene Voorwaarden Fysiotherapiepraktijk

Versie: 2026.1

Ingangsdatum: 12-06-2026

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Praktijk:** Maatschap DTC, gevestigd te Zwolle.
 - **Fysiotherapeut:** de aan de praktijk verbonden fysiotherapeut of waarnemer die bevoegd is fysiotherapeutische zorg te verlenen.
 - **Patiënt:** de natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de diensten van de praktijk.
 - **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst tussen de patiënt en de praktijk over het verrichten van fysiotherapeutische zorg als bedoeld in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
 - **Behandeling:** alle onderzoeken, behandelingen, adviezen, begeleiding en overige zorg die door de praktijk worden verleend.
-

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen de praktijk en de patiënt.
 2. Door het maken van een afspraak of het aangaan van een behandeling verklaart de patiënt kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden.
 3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
-

Artikel 3. Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

1. De behandelingsovereenkomst komt tot stand zodra de patiënt een afspraak maakt en deze afspraak door de praktijk wordt bevestigd.
 2. De behandeling kan plaatsvinden op verwijzing van een arts of specialist, dan wel via directe toegankelijkheid fysiotherapie (DTF), voor zover wettelijk toegestaan.
 3. De fysiotherapeut behoudt zich het recht voor een behandeling te weigeren of te beëindigen als daarvoor een gegronde professionele of wettelijke reden bestaat.
-

Artikel 4. Verplichtingen van de praktijk

De praktijk zal:

- handelen overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en de professionele richtlijnen;

- uitsluitend gekwalificeerde en bevoegde fysiotherapeuten inzetten;
- de patiënt zorgvuldig informeren over het onderzoek, de behandeling en de verwachte resultaten;
- een medisch dossier bijhouden volgens de wettelijke voorschriften;
- vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens en medische gegevens.

De praktijk heeft een inspanningsverplichting en kan geen genezing of een bepaald behandelresultaat garanderen.

Artikel 5. Verplichtingen van de patiënt

De patiënt is verplicht:

- juiste, volledige en actuele informatie te verstrekken die van belang is voor de behandeling;
- wijzigingen in de gezondheidstoestand, medicatie of andere relevante omstandigheden tijdig door te geven;
- de adviezen van de fysiotherapeut redelijkerwijs op te volgen;
- gemaakte afspraken na te komen;
- wijzigingen in adres-, contact- of verzekeringsgegevens direct door te geven.

De patiënt is zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van het achterhouden van relevante medische informatie.

Artikel 6. Afspraken, annulering en no-show

1. Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd tot uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken tijdstip.
2. Bij annulering binnen 24 uur vóór de afspraak of bij het niet verschijnen zonder tijdige afmelding, is de praktijk gerechtigd om 70% van het volledige tarief van de gereserveerde behandeltime in rekening te brengen.
3. Deze kosten worden doorgaans niet door de zorgverzekeraar vergoed.
4. De praktijk kan besluiten hiervan af te wijken indien sprake is van aantoonbare overmacht.

Artikel 7. Tarieven, facturering en betaling

1. De praktijk hanteert de geldende tarieven zoals gepubliceerd op de website en beschikbaar gesteld in de praktijk.
2. Behandelingen die niet of slechts gedeeltelijk door de zorgverzekeraar worden vergoed, komen voor rekening van de patiënt.

3. Voor de facturering van particuliere nota's maakt de praktijk gebruik van **Infomedics B.V.** De patiënt ontvangt de factuur namens de praktijk van Infomedics.
 4. Op de betaling, betaaltermijnen, herinneringen en eventuele incassoprocedure van particuliere facturen zijn naast deze algemene voorwaarden ook de betalingsvoorwaarden van Infomedics van toepassing, voor zover deze niet strijdig zijn met de wet of deze algemene voorwaarden.
 5. De patiënt dient de factuur binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn aan Infomedics te voldoen.
 6. Als de patiënt vragen heeft over een ontvangen factuur, kan hij of zij contact opnemen met Infomedics via de contactgegevens die op de factuur zijn vermeld. Vragen over de inhoud van de behandeling of de gedeclareerde zorg kunnen worden gericht aan de praktijk.
 7. Als een zorgverzekeraar een behandeling geheel of gedeeltelijk niet vergoedt, blijft de patiënt verantwoordelijk voor betaling van het openstaande bedrag, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
 8. Bij niet-tijdige betaling kunnen door Infomedics herinnerings-, aanmanings-, wettelijke rente- en incassokosten in rekening worden gebracht overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de betalingsvoorwaarden van Infomedics.
-

Artikel 8. Zorgverzekering en declaraties

1. De patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor het controleren van de dekking van de zorgverzekering.
 2. Als de praktijk een overeenkomst heeft met de zorgverzekeraar, kan de declaratie rechtstreeks bij de zorgverzekeraar worden ingediend.
 3. Niet-vergoede behandelingen, het eigen risico of eigen bijdragen blijven voor rekening van de patiënt.
-

Artikel 9. Privacy en verwerking van persoonsgegevens

1. De praktijk verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor:
 - het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst;
 - het voeren van de administratie;
 - declaraties bij de zorgverzekeraar;
 - kwaliteitsbewaking;
 - het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

3. De praktijk heeft een afzonderlijke privacyverklaring waarin wordt beschreven hoe persoonsgegevens worden verwerkt en welke rechten de patiënt heeft.
-

Artikel 10. Communicatie en bereikbaarheid

1. De praktijk communiceert met patiënten voornamelijk via e-mail voor het bevestigen van afspraken, het versturen van afspraakherinneringen en het delen van praktische informatie over de behandeling.
 2. Via het patiëntenportaal op de website van de praktijk kunnen patiënten:
 - een afspraak maken;
 - een bestaande afspraak wijzigen of annuleren;
 - aan het einde van het behandeltraject een verzoek indienen om hun patiëntendossier te ontvangen, voor zover de wet daarin voorziet.
 3. De praktijk is tijdens de openingstijden telefonisch bereikbaar voor het maken, wijzigen of annuleren van afspraken. Wanneer de telefoon niet direct kan worden beantwoord, krijgt de beller de mogelijkheid een voicemailbericht achter te laten met naam, telefoonnummer en de reden van het contact. De praktijk streeft ernaar zo spoedig mogelijk terug te bellen.
 4. De patiënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van een juist en actueel e-mailadres en telefoonnummer. Wijzigingen in deze contactgegevens dienen zo spoedig mogelijk aan de praktijk te worden doorgegeven.
 5. E-mail en het patiëntenportaal zijn niet bedoeld voor spoedeisende medische vragen of acute gezondheidsproblemen. In dergelijke situaties dient de patiënt telefonisch contact op te nemen met de praktijk of, buiten openingstijden, met de huisarts of huisartsenpost.
 6. De praktijk behandelt persoonsgegevens en communicatie vertrouwelijk en verwerkt deze overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de geldende privacywetgeving.
-

Artikel 11. Medisch dossier

1. De praktijk legt een medisch dossier aan overeenkomstig de wettelijke verplichtingen.
 2. Het dossier wordt bewaard gedurende de wettelijke bewaartermijn, tenzij de wet anders voorschrijft.
 3. De patiënt heeft recht op inzage, correctie, aanvulling en – voor zover wettelijk toegestaan – vernietiging van het dossier.
 4. Verstrekking van medische gegevens aan derden vindt uitsluitend plaats op grond van een wettelijke verplichting of met toestemming van de patiënt.
-

Artikel 12. Minderjarige patiënten

1. Voor patiënten jonger dan 16 jaar gelden de wettelijke bepalingen van de WGBO.
2. Bij kinderen jonger dan 12 jaar is toestemming vereist van de ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s).
3. Bij patiënten van 12 tot en met 15 jaar is in beginsel toestemming vereist van zowel de minderjarige als de ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s), tenzij de wet anders bepaalt.
4. Patiënten van 16 jaar en ouder beslissen zelfstandig over hun behandeling.
5. De praktijk mag ervan uitgaan dat degene die een minderjarige aanmeldt bevoegd is namens het kind op te treden, tenzij blijkt dat dit niet het geval is.

Artikel 13 A. Gegevensuitwisseling met verwijzers en andere zorgverleners

1. Voor een goede uitvoering van de behandeling kan de praktijk medische gegevens uitwisselen met de huisarts, verwijzend arts, medisch specialist of andere betrokken zorgverleners.
2. Gegevens worden uitsluitend gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling, de continuïteit van zorg of op grond van een wettelijke verplichting.
3. Wanneer de wet dit vereist, vraagt de praktijk vooraf toestemming aan de patiënt.
4. De patiënt kan een eerder verleende toestemming voor toekomstige gegevensuitwisseling op ieder moment intrekken. Deze intrekking heeft geen terugwerkende kracht.

Artikel 13. B. Dataverzameling ten behoeve van kwaliteitsverbetering en wetenschappelijk onderzoek

1. De praktijk is een **Keurmerk Praktijk**. Dit betekent dat de aan de praktijk verbonden fysiotherapeuten zich voortdurend inzetten voor het leveren en verbeteren van kwalitatief hoogwaardige fysiotherapeutische zorg.
2. Om de kwaliteit van de zorg te bewaken en verder te verbeteren, neemt de praktijk deel aan dataverzameling, kwaliteitsmetingen en analyses. De gegevens worden gebruikt om de fysiotherapeut inzicht te geven in het eigen professioneel handelen en om de kwaliteit van de verleende zorg te vergelijken met die van andere fysiotherapeuten. Deze feedback ondersteunt het continu leren en verbeteren van de zorgverlening.
3. Voor deze kwaliteitsdoeleinden worden behandelgegevens uit het patiëntendossier gebruikt. De gegevens worden uitsluitend verwerkt overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en zodanig dat zij niet rechtstreeks tot de patiënt herleidbaar zijn. Identificerende persoonsgegevens, zoals naam, adres en andere direct herleidbare gegevens, worden niet verstrekt aan onderzoekers of andere partijen die de analyses uitvoeren.
4. De verzamelde gegevens kunnen ook worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek naar de kwaliteit en effectiviteit van de fysiotherapie in Nederland. Ook hierbij worden

uitsluitend gegevens verwerkt overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en worden geen rechtstreeks identificerende persoonsgegevens gedeeld.

5. Door het aangaan van de behandelingsovereenkomst en het accepteren van deze algemene voorwaarden neemt de patiënt kennis van de deelname van de praktijk aan deze vormen van kwaliteitsverbetering en dataverzameling.
6. Als de patiënt bezwaar heeft tegen het gebruik van zijn of haar behandelgegevens voor de in dit artikel genoemde kwaliteitsdoeleinden en wetenschappelijk onderzoek, dient dit uiterlijk vóór of tijdens de tweede behandeling kenbaar te worden gemaakt aan de behandelend fysiotherapeut. De praktijk zal dit bezwaar registreren en de behandelgegevens, voor zover wettelijk mogelijk, niet opnemen in de hiervoor bedoelde dataverzameling.
7. Een bezwaar tegen deelname aan de dataverzameling heeft geen gevolgen voor de behandeling of de kwaliteit van de zorg die de patiënt ontvangt.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. De praktijk verricht haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de professionele standaard.
2. De praktijk is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of aantoonbare tekortkoming waarvoor zij volgens de wet aansprakelijk is.
3. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico.
4. De praktijk is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie die door de patiënt is verstrekt, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 15. Klachtenregeling

1. De praktijk streeft ernaar iedere patiënt kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden. Mocht de patiënt desondanks niet tevreden zijn over de behandeling of de dienstverlening, dan wordt hij of zij verzocht de klacht in eerste instantie te bespreken met de behandelend fysiotherapeut. In veel gevallen kan een gesprek leiden tot een passende oplossing.
2. Als de patiënt de klacht liever bespreekt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris of wanneer een gesprek met de behandelend fysiotherapeut niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de patiënt een klacht indienen bij de **Keurmerk Klachtenregeling Fysiotherapie**.
3. Een klacht kan worden aangemeld via de website www.keurmerkklachtenregeling.nl. Na ontvangst van de melding neemt een onafhankelijke klachtenconsulent contact op met de patiënt. De klachtenconsulent zal proberen in overleg met de patiënt en de fysiotherapeut tot een passende oplossing te komen.

4. De praktijk is aangesloten bij een erkende klachten- en geschillenregeling en voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
 5. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de verdere behandeling of de relatie tussen de patiënt en de praktijk. De praktijk behandelt iedere klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en met respect voor alle betrokkenen.
-

Artikel 16. Beëindiging van de behandeling

De behandelingsovereenkomst eindigt:

- wanneer de behandeling is afgerond;
- op verzoek van de patiënt;
- indien de fysiotherapeut van oordeel is dat verdere behandeling medisch niet zinvol of verantwoord is;
- bij een duurzame verstoring van de behandelrelatie;
- bij overlijden van de patiënt.

Bij beëindiging zal de fysiotherapeut, indien wenselijk en mogelijk, zorgdragen voor een zorgvuldige overdracht.

Artikel 17. Overmacht

Indien de praktijk haar verplichtingen tijdelijk niet kan nakomen als gevolg van overmacht, waaronder ziekte, overheidsmaatregelen, storingen of andere onvoorziene omstandigheden, worden de verplichtingen opgeschort totdat uitvoering weer mogelijk is.

Artikel 18. Intellectueel eigendom

Alle door de praktijk verstrekte oefenschema's, behandeladviezen, documenten, afbeeldingen en overige materialen blijven eigendom van de praktijk, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Deze materialen mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of commercieel worden gebruikt.

Artikel 19. Wijziging van de algemene voorwaarden

1. De praktijk behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen.
 2. De meest actuele versie is beschikbaar via de website en op verzoek verkrijgbaar in de praktijk.
 3. Wijzigingen treden in werking op de datum van publicatie, tenzij anders is vermeld.
-

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle behandelovereenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost.
3. Als een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de patiënt zich wenden tot de bevoegde klachten- of geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten of, indien van toepassing, tot de bevoegde Nederlandse rechter.

Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld door DTC en treden in werking op 12 juni 2026. Zij vervangen alle eerder door de praktijk gehanteerde algemene voorwaarden.

Contactgegevens

DTC
Praktijk voor fysiotherapie & rugexpertise
Voorsterweg 44-004
8042AD Zwolle

Telefoon: 038 421 63 94
E-mail: info@dtczwolle.nl
Website: www.dtczwolle.nl

Kamer van Koophandel: 08199242
AGB-code praktijk: 04-001658

Aangesloten bij:

- Keurmerk Fysiotherapie
- Keurmerk Klachtenregeling Fysiotherapie
- Infomedics (facturering particuliere nota's)