

Welkom en algemene voorwaarden



Welkom bij Djessie therapie & massage

Bedankt dat u voor mijn behandelmethode hebt gekozen. Ik zal er alles aan doen om u de best mogelijke zorg te verlenen. Graag leg ik u hieronder uit hoe zaken geregeld zijn, hoe ik werk en wat u van me kunt verwachten.

Huisreglement en privacy (AVG)

Huisreglement

In dit document staat mijn huisreglement beschreven. U vindt mijn huisreglement op de website.

Ik ga er van uit dat, wanneer u bij mij bent voor uw eerste afspraak, u zelf kennis heeft genomen van dit reglement. Door het maken van de afspraak geeft u tevens aan hiermee akkoord te gaan.

Privacy (AVG)

Hoe ik de privacy heb geregeld, kunt u nalezen in de privacyverklaring op de website.

Afspraak maken

Voor het maken van een afspraak neemt u contact op met mij. Bij voorkeur via WhatsApp of e-mail. Dit in verband met het feit dat ik tijdens behandelingen niet in de gelegenheid ben om de telefoon aan te nemen. Wanneer u me een bericht stuurt neem ik zo spoedig mogelijk contact met u op. Dit kan via WhatsApp op 06 28 98 47 57, via het contactformulier op de website of u stuurt een mail naar djessie.therapie@gmail.com.

Eerste afspraak

De eerste afspraak bestaat uit een intakegesprek, onderzoek en behandeling. Tijdens dit gesprek worden de door u gegeven antwoorden van de intake vragenlijst doorgenomen en daar waar nodig aangevuld. Tijdens dit gesprek worden uw klachten in beeld gebracht, uw hulpvraag vastgesteld en een behandelplan opgesteld en met u doorgenomen. Als u toestemming heeft gegeven voor het behandelplan zal de behandeling starten. Ook wanneer u al eerder bij mij onder behandeling bent geweest, maar u komt met een nieuwe klacht of bent langere tijd niet geweest, ben ik genoodzaakt eerst een intake en onderzoek te verrichten.

Ik vraag u de volgende zaken tijdens elke afspraak mee te nemen:

- Makkelijk zittende kleding.
- Een handdoek.

Afspraak bevestiging

Na het inplannen van uw afspraken ontvangt u per mail afspraak bevestigingen. In deze bevestiging staat de datum, het tijdstip en het adres van de praktijk. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de afspraak bevestigingen of -herinneringen die per mail worden verstuurd. Dit mailtje is een service vanuit Djessie therapie & massage. Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele storingen. Het mondeling afgesproken tijdstip is leidend. Bij twijfel kunt u contact opnemen met mij via WhatsApp op 06 28 98 47 57.

Intake vragenlijst voor eerste afspraak

Vul de intake vragenlijst zo volledig mogelijk in op basis van uw huidige klacht. Heeft u meerdere klachten, houd dan uw klacht waar u het meest last van heeft in gedachten als u de vragenlijst invult. Uw andere klachten kunt u onderaan de lijst benoemen. Door deze lijst in te vullen vóór de eerste afspraak, kan ik op basis van uw informatie het gesprek starten en kan er sneller gestart worden met het lichamelijke onderzoek.

Duur behandeling

Een standaard behandeling neemt 25 minuten in beslag. Een dubbele afspraak neemt 55 minuten in beslag. De overige tijd van de afspraak wordt besteed verslaglegging en evt. doornemen van oefeningen. Ik bepaal vanuit mijn competentie, uw hulpvraag en behandeltraject de duur van de behandeling.

Verslaglegging

Ik zal elke behandeling starten met een kort vraaggesprek over hoe het nu gaat, welke bewegingen nog pijnlijk zijn en of er nog bijzonderheden zijn sinds de vorige behandeling. Ik zal dit direct in het systeem invoeren. Ook na het lichamelijk onderzoek zal ik mijn bevindingen noteren in het dossier en zal ik starten met de behandeling. Aan het einde van de behandeling zal ik overgaan tot het aanvullen van het dossier, het eventueel geven van oefeningen en eventueel nieuwe afspraken met u maken.

Met het starten van het behandeltraject en dus het aangaan van een behandelovereenkomst geeft u indirect toestemming voor het versturen van een klanttevredenheidsonderzoek per mail. Mocht u bezwaar hebben tegen het versturen van het klanttevredenheidsonderzoek dan kunt u dit kenbaar maken bij mij en zal dit geregistreerd worden in uw dossier.

Samenwerking therapeut en patiënt

De therapie is een samenwerking tussen mij als therapeut en u als patiënt. Voor de bevordering van uw herstelproces zal ik u wanneer nodig oefeningen meegeven voor thuis en adviezen geven betreffende het sporten, schoeisel, ergonomie en suppletie. Hiermee kunt u zelf een bijdrage leveren aan de therapie voor een sneller herstel.

Afwezigheid van uw therapeut

Het kan voorkomen dat ik onverhoopt afwezig ben. Dit kan onder andere zijn in verband met nascholing, vakantie, operatie of ziekte. Ik streef er dan naar om dit op te lossen door u de mogelijkheid te bieden uw behandeling tijdelijk voort te zetten bij een collega therapeut. Het is namelijk in uw eigen belang dat u uw behandelingen voortzet om achteruitgang te voorkomen. Deze collega hanteert dezelfde behandelmethode en heeft dezelfde opleidingen gevolgd als ik. Door de dossiervorming kan deze collega nalezen welke klachten u heeft en hoe de behandelingen er tot op heden hebben uitgezien. Zo kan hij/zij verder gaan waar ik ben gebleven. U bent niets verplicht, dit is enkel een service vanuit mij om ervoor te zorgen dat uw behandeling geen achterstand oploopt. De kosten kunnen afwijken van wat u gewend bent. De tarieven van de praktijk waar u de behandeling tijdelijk voortzet zullen leidend zijn.

Afspraak wijzigen of annuleren

Als u een afspraak wilt wijzigen of annuleren, dan kunt u contact opnemen met mij via WhatsApp 06 28 98 47 57 of mail djessie.therapie@gmail.com. Doe dit dan minimaal 24 uur van tevoren. Wanneer u binnen 24 uur annuleert of de afspraak naar een andere dag wilt verplaatsen, dan worden hiervoor kosten in rekening gebracht.

Tarief niet nagekomen afspraak

Afspraken dienen minimaal 24 uur van te voren geannuleerd of verzet te worden. U kunt uw afspraak 24 uur per dag, 7 dagen per week wijzigen. Dit kan per mail of WhatsApp.

Wanneer u binnen 24 uur voor uw afspraak annuleert, ongeacht de reden, ben ik genoodzaakt de kosten van de voor u gereserveerde tijd gedeeltelijk bij u in rekening te brengen. Ik hanteer hiervoor een gereduceerd tarief van €20,- bij een standaard behandeling en €40,- bij een dubbele behandeling. Dit geldt ook in geval van afmelding wegens ziekte.

Wanneer u binnen 12 uur voor uw afspraak annuleert of niet verschijnt op de afspraak, ongeacht de reden, ben ik genoodzaakt de kosten van de voor u gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Dit bedraagt het volledige tarief van €35,- bij een standaard behandeling en €65,- bij een dubbele behandeling. Dit geldt ook in geval van afmelding wegens ziekte.

Vraag aan uw therapeut

Als u tussen de afspraken een vraag of opmerking hebt voor mij, dan kunt u deze te allen tijden bij mij neerleggen via WhatsApp, Mocht u meer informatie willen over mijn praktijk of over mijn behandelmethode, dan kunt u terecht op mijn website: <https://djessietherapie.wixsite.com/djessietherapie>

Behandeltraject sluiten

Indien blijkt dat u klachtenvrij bent en uw behandeldoel is behaald, dan zal uw behandeltraject gesloten worden. Mocht dit niet het geval zijn en u geen vervolgspraak meer heeft staan, dan is mijn intentie om u hieraan te herinneren en zal ik altijd proberen contact met u op te nemen. Na zes weken wordt uw behandeltraject automatisch gesloten indien blijkt dat er geen vervolgspraken staan ingepland.

Contracten met zorgverzekeraars

Ik heb geen contracten met zorgverzekeraars in Nederland. Dit houdt in dat de behandeling niet door uw zorgverzekeraar wordt gedeclareerd.

Betalingsvoorwaarden

- U betaalt direct na uw behandeling contant of d.m.v. een betaalverzoek via QR.
- U krijgt een betaalverzoek via WhatsApp of e-mail wanneer blijkt dat u na de behandeling geen betaalmiddel bij u heeft. Verzocht wordt om de betaling binnen 24 uur te voldoen.
- U krijgt een herinnering via WhatsApp of e-mail wanneer achteraf blijkt dat u uw betaalverzoek niet binnen 24 uur heeft voldaan.
- De geldende tarieven vindt u op mijn website. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan tarieven die op flyers, afsprakenkaartjes of andere reclame uitingen staan. Djessie therapie & massage houdt het recht om tarieven halfjaarlijks aan te passen, te wetende 1 januari en 1 juni van het kalenderjaar.
- U krijgt een nota wanneer u dit wenst te ontvangen in plaats van bovengenoemde betaalmogelijkheden.
- De nota's worden per mail verstuurd.
- De nota's dienen betaald te worden binnen 7 dagen onder vermelding van het factuurnummer op rekeningnummer NL47 KNAB 0515 6169 15 t.n.v. Djessie therapie en massage.
- Afspraken die niet nagekomen kunnen worden, dienen uiterlijk 24 uur voorafgaand aan die behandeling geannuleerd of gewijzigd worden.
- Bij niet tijdig annuleren / wijzigen van uw afspraak binnen 24 uur wordt een gereduceerd tarief van €20,- (enkele afspraak) of €40,- (dubbele afspraak) in rekening gebracht.
- Bij niet tijdig annuleren / wijzigen van uw afspraak binnen 12 uur of niet verschijnen op uw afspraak wordt het volledige tarief van €35,- (enkele afspraak) of €65,- (dubbele afspraak) in rekening gebracht.
- Indien betaling binnen de genoemde termijn uitblijft, ben ik genoodzaakt u een herinnering te sturen.
- Indien de betaling voor de geleverde diensten uitblijft, ben ik gerechtigd derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, van zowel mij als van derden, komen voor uw rekening.
- U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van de rekening.

Aansprakelijkheid:

- Djessie therapie & massage is niet verantwoordelijk/aansprakelijk te stellen voor materiële en/of immateriële schade ontstaan voor, tijdens en/of na de behandeling.
- Djessie therapie & massage 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.

Klachtenregeling

Bent u tevreden, vertel het anderen, heeft u een klacht, vertel het mij.

Natuurlijk doe ik mijn uiterste best om de behandeling en het contact met u zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondanks dit streven kan het zijn dat u toch een klacht heeft over de behandeling of de manier waarop er met u is omgegaan.

Het is goed om dit te bespreken. Dit is belangrijk voor u, voor andere patiënten, maar ook voor mijn praktijk en voor de kwaliteit van mijn behandelingen.

Het voorleggen van een klacht of een probleem kan op de volgende manieren:

1. Gesprek met uw therapeut

Een eerste stap is een gesprek aangaan met mij. U kunt ook altijd iemand meenemen om u bij dit gesprek te ondersteunen. Indien uw klacht gaat over mij als uw behandelend therapeut, dan heeft dit de voorkeur. Ik streef naar een goede relatie tussen de behandelaar en de klant dus het beste is om hier samen uit te komen.

2. Een schriftelijke klacht indienen

Uiteraard is het ook mogelijk om schriftelijk uw beklag te doen bij mij. U kunt dit doen door een mail te schrijven. Ik verzoek u in uw schrijven in ieder geval het volgende te beschrijven:

1. De omschrijving van uw klacht. Waar bent u niet tevreden over.
2. Welke verbetering zou u willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen.

Ik ga zorgvuldig met uw klacht om. Voorop staat het vinden van een oplossing, zodat ik mijn kwaliteit kan verbeteren.

Uw klacht kunt u per mail sturen naar:

djessie.therapie@gmail.com