



praktijk voor haptotherapie

**LEEF, Praktijk voor Haptotherapie**  
**Martine in 't Veld, haptotherapeut**

Postadres: Ravelijn 44, 4285 ED, Woudrichem  
Bezoekadres: 't Rondeel, 't Rond 2, 4285DE, Woudrichem  
KVK: 73480444  
IBAN: NL11 RABO 0335 2994 66

---

***In dit document vindt u informatie over uw privacy, over de kosten van de behandelingen en facturatie en over klachten. Als u na het lezen van dit document nog vragen heeft, neemt u dan gerust contact met mij op!***

### **Privacyverklaring**

**Dit document beschrijft hoe ik, Martine in 't Veld- van Vuuren, haptotherapeut, om ga met uw privacy.**

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat ik als haptotherapeut, een dossier aanleg. Dit is ook een wettelijke plicht opgelegd door de WGBO. Uw dossier bevat aantekeningen over uw gezondheidstoestand en gegevens over mogelijk uitgevoerde onderzoeken, haptotherapeutische diagnoses en behandelingen.

Ook worden in het dossier gegevens opgenomen die voor uw behandeling noodzakelijk zijn en die ik, na uw expliciete toestemming, eventueel heb opgevraagd bij een andere zorgverlener (bijvoorbeeld uw huisarts).

Ik doe mijn best om uw privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat ik:

- ✓ zorgvuldig omga met uw persoonlijke en medische gegevens,
- ✓ ervoor zorg dat onbevoegden geen toegang hebben tot uw gegevens.

Als uw behandelend haptotherapeut heb ik als enige toegang tot de gegevens in uw dossier. Ik heb een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim).

De gegevens uit uw dossier kunnen ook voor de volgende doelen gebruikt worden:

- ✓ Om andere zorgverleners te informeren, bijvoorbeeld als de therapie is afgerond of bij een verwijzing naar een andere behandelaar. Dit gebeurt alleen met uw expliciete toestemming die u vooraf hebt verleend.
- ✓ Voor de waarnemend collega tijdens mijn afwezigheid, mocht dit noodzakelijk zijn.
- ✓ Voor het geanonimiseerde gebruik tijdens intercollegiale toetsing.
- ✓ Enkele gegevens uit uw dossier worden gebruikt voor de financiële administratie, zodat ik of mijn administrateur, een factuur kan opstellen.
- ✓ Als ik vanwege een andere reden gebruik wil maken van uw gegevens, dan zal ik u eerst informeren en expliciet uw toestemming vragen.

De gegevens in het cliëntendossier blijven, zoals de wet op de behandelovereenkomst vereist, 20 jaar bewaard.

### **Privacy op de zorgnota**

Op de zorgnota die u ontvangt, staan de volgende gegevens:

- ✓ Uw naam, adres en woonplaats
- ✓ Datum van de behandeling
- ✓ Korte omschrijving van de behandeling: "Behandeling Haptotherapie"
- ✓ De kosten van de behandeling

Deze nota dient u te voldoen binnen de gestelde betalingstermijn.

Tijdens het intake gesprek (de eerste afspraak indien u een behandeling bij mij start) vraag ik u een document te ondertekenen waarin staat dat u deze privacy verklaring hebt gelezen en begrepen. Zonder deze ondertekening kan geen behandeling plaatsvinden.

### **Kosten en facturering**

Het tarief bedraagt € 85,00 per sessie (van 50-60 min.).

Facturen kunnen worden ingediend bij uw zorgverzekeraar. Afhankelijk van uw verzekering en het gekozen pakket komt u voor (gedeeltelijke) vergoeding in aanmerking.

Na elke sessie ontvangt u (meestal binnen 1 week) per mail een factuur. Ik verzoek u deze te voldoen binnen 14 dagen na de factuurdatum.

Afspraken die minimaal 24 uur van te voren zijn afgezegd (weekend en feestdagen niet meegerekend) worden niet in rekening gebracht. Het 'no-show tarief' bedraagt €45,00 en kan niet bij uw zorgverzekeraar worden gedeclareerd.

### **Klachten en geschillen**

Om te voldoen aan de eisen in klachtrecht en geschillenrecht gesteld in de Wkkgz, ben ik aangesloten bij Klachtenportaal ZORG.

Mijn doel is elke cliënt zo goed mogelijk te begeleiden en behandelen. Maar als u een klacht heeft, meld het mij dan alstublieft! Ik sta hier altijd voor open en wil dat graag met u bespreken en uitpraten. Mocht dit toch niet tot een bevredigende uitkomst komen, dan ben ik aangesloten bij Klachtenportaal ZORG voor een klachtenregeling, ID lidmaatschap: 9313. U kunt zich tot hen wenden indien u een klacht wilt indienen. Kijkt u dan op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) voor meer informatie. Of lees de informatie in de flyer die op de volgende pagina's is afgebeeld.

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die bij onvrede of een klacht wordt gevolgd, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

**Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:**

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in

**Ruimte voor gegevens zorgaanbieder**

Naam:

ID:

Klachtenportaal Zorg – [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen  
NL 96 INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01

## Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.
8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.