

## Algemene voorwaarden en praktijkvoorwaarden Lansbergen Audiologie

### Lansbergen Audiologie

Kieftsbeeklaan 1, 7607 TA Almelo

KvK: 99614871

E-mail: [info@lansbergenaudiologie.nl](mailto:info@lansbergenaudiologie.nl)

AGB-persoonlijk: 84128166 | AGB-onderneming: 19190018

### Artikel 1. Definities

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
  - **Lansbergen Audiologie:** de eenmanszaak van Simon Lansbergen, klinisch fysicus audioloog, gevestigd te Almelo, hierna te noemen: "de praktijk".
  - **Cliënt:** de natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de diensten van de praktijk of met wie de praktijk een behandelingsovereenkomst aangaat.
  - **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst in de zin van de WGBO die ontstaat tussen de praktijk en de cliënt zodra de praktijk een zorgvraag aanvaardt.
  - **Zorgverlening:** alle door de praktijk aangeboden diagnostiek, advisering, begeleiding, revalidatie en aanverwante audiologische zorg.
  - **Aanvullende dienstverlening:** diensten die niet of niet volledig vallen onder verzekerde medisch-specialistische zorg, zoals voorlichting, second opinions of andere particuliere dienstverlening.
  - **Website:** de website van Lansbergen Audiologie, te raadplegen via [lansbergenaudiologie.nl](http://lansbergenaudiologie.nl)

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden en praktijkvoorwaarden zijn van toepassing op:
  - het gebruik van de website;
  - het maken van afspraken en intakes;
  - de zorgverlening door de praktijk;
  - aanvullende dienstverlening van de praktijk;
  - alle offertes, informatie, bevestigingen en communicatie van de praktijk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien bepalingen uit deze voorwaarden strijdig zijn met dwingendrechtelijke wet- en regelgeving, waaronder de WGBO, Wkkgz en AVG, dan prevaleert de betreffende wet- en regelgeving.
3. Door gebruik te maken van de website, een afspraak te maken of zorg te ontvangen van de praktijk, verklaart de cliënt kennis te hebben genomen van deze voorwaarden.
4. Deze voorwaarden zijn te raadplegen via de website van de praktijk en worden op verzoek kosteloos aan de cliënt verstrekt.
5. Bij het maken van een afspraak of het aangaan van een behandelingsovereenkomst wordt de cliënt actief gewezen op deze voorwaarden.

### Artikel 3. Identiteit en aard van de praktijk

1. Lansbergen Audiologie is een zelfstandige praktijk voor audiologische zorg.
2. De praktijk richt zich op audiologische zorg voor volwassenen en jongeren vanaf 16 jaar.
3. Binnen de praktijk staat de directe betrokkenheid van de klinisch fysicus audioloog centraal.
4. De praktijk verleent zorg conform:
  - de geldende wet- en regelgeving, waaronder WGBO, Wkkgz en AVG;

- de professionele standaard, beroepscode en gedragsregels binnen de audiologische zorg, zoals gehanteerd binnen de Nederlandse Vereniging voor Klinische Fysica (NVKF).
- relevante richtlijnen en veldnormen;

#### **Artikel 4. WGBO en behandelingsovereenkomst**

1. Op de zorgverlening door Lansbergen Audiologie is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing.
2. Een behandelingsovereenkomst komt tot stand zodra de praktijk de zorgvraag van de cliënt aanvaardt.
3. De praktijk informeert de cliënt, voor zover passend en redelijkerwijs mogelijk, over:
  - de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling;
  - de te verwachten gevolgen en risico's;
  - mogelijke alternatieven;
  - de financiële aspecten voor zover deze vooraf bekend zijn of redelijkerwijs kenbaar gemaakt kunnen worden.
4. De praktijk werkt op basis van shared decision making, waarbij de cliënt actief wordt betrokken bij keuzes in het zorgtraject.
5. Voor verrichtingen in het kader van de behandeling is toestemming van de cliënt vereist, voor zover de wet dat voorschrijft of uit de aard van de zorg voortvloeit.
6. De cliënt heeft het recht om toestemming te weigeren of in te trekken, met inachtneming van de mogelijke gevolgen voor het zorgtraject.
7. De praktijk heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Er wordt geen garantie gegeven op een bepaald medisch of functioneel resultaat.
8. De praktijk handelt als zelfstandig zorgverlener binnen de kaders van de WGBO en de professionele verantwoordelijkheid van de klinisch fysicus audioloog.

#### **Artikel 5. Verwijzing, intake en toegang tot zorg**

1. De zorgverlening door Lansbergen Audiologie betreft primair tweedelijns audiologische zorg, die in beginsel plaatsvindt op basis van een geldige verwijzing van een bevoegde verwijzer, zoals een audicien, huisarts, KNO-arts of ander medisch specialisme.
2. Zonder geldige verwijzing kan de praktijk beoordelen of beperkte of aanvullende dienstverlening mogelijk is, voor zover dit past binnen de deskundigheid en wettelijke kaders.
3. De praktijk beoordeelt zelfstandig of de hulpvraag binnen het deskundigheidsgebied en de mogelijkheden van de praktijk valt.
4. Indien de zorgvraag buiten het deskundigheidsgebied valt of beter elders behandeld kan worden, wordt de cliënt terug- of doorverwezen.
5. Een intake of eerste consult leidt niet automatisch tot het aangaan van een volledig zorgtraject.

#### **Artikel 6. Medewerking en informatieverstrekking door de cliënt**

1. De cliënt verstrekt naar waarheid en zo volledig mogelijk alle informatie die relevant is voor een goede beoordeling en uitvoering van de zorgverlening.
2. De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van wijzigingen in contactgegevens, verzekering, verwijzing of andere relevante omstandigheden.
3. Indien de cliënt onjuiste of onvolledige informatie verstrekt, kan dit invloed hebben op de kwaliteit, veiligheid en uitvoerbaarheid van de zorg. Eventuele gevolgen hiervan komen voor rekening en risico van de cliënt, voor zover de wet dat toelaat.

#### **Artikel 7. Dossiervoering**

1. De praktijk richt een medisch dossier in en houdt dit bij voor zover dit noodzakelijk is voor goede zorgverlening en voor zover wettelijk vereist.

2. De praktijk werkt met een elektronisch patiëntendossier en aanverwante professionele systemen voor audiologische gegevensverwerking.
3. De praktijk bewaart het dossier conform de wettelijke bewaartermijn. Uitgangspunt is een bewaartermijn van 20 jaar na de laatste wijziging in het dossier, tenzij een langere bewaartermijn uit de wet of uit goed zorgverlenerschap voortvloeit.
4. De cliënt heeft, binnen de wettelijke kaders, recht op inzage in en afschrift van het dossier.
5. Verzoeken met betrekking tot inzage, afschrift, correctie, aanvulling, beperking of vernietiging van gegevens worden behandeld conform de WGBO, AVG en overige toepasselijke regelgeving.
6. Indien de praktijk nog geen cliëntenportaal aanbiedt, kan inzage of afschrift op een andere veilige en redelijke wijze worden verstrekt.

#### **Artikel 8. Privacy en gegevensverwerking**

1. De praktijk verwerkt persoonsgegevens en medische gegevens uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor:
  - goede zorgverlening;
  - dossiervoering;
  - communicatie met de cliënt;
  - facturatie, declaratie en administratieve verplichtingen;
  - wettelijke verplichtingen.
2. De praktijk handelt conform de AVG, de relevante zorgspecifieke privacywetgeving en passende normen voor informatiebeveiliging.
3. De privacyverklaring van Lansbergen Audiologie is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens en is te raadplegen via de website van de praktijk.
4. Op verzoek wordt de privacyverklaring kosteloos aan de cliënt verstrekt.
5. Voor zover noodzakelijk kan de praktijk gegevens uitwisselen met verwijzers, andere betrokken zorgverleners of systemen voor zorgcommunicatie, voor zover dit wettelijk is toegestaan en binnen de grenzen van de behandelrelatie gebeurt.

#### **Artikel 9. Afspraken, annulering en no-show**

1. Afspraken kunnen worden gemaakt via de door de praktijk aangeboden contactkanalen.
2. De cliënt wordt verzocht tijdig aanwezig te zijn op afspraken.
3. Indien de cliënt verhinderd is, dient een afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij de praktijk een andere termijn communiceert.
4. Bij niet tijdige annulering of het niet verschijnen op een afspraak kan de praktijk een redelijke vergoeding in rekening brengen, voor zover dit vooraf kenbaar is gemaakt en wettelijk is toegestaan.
5. De praktijk behoudt zich het recht voor om afspraken te verzetten of te annuleren bij overmacht, ziekte, technische storingen of andere zwaarwegende omstandigheden. Indien mogelijk wordt een alternatief aangeboden.

#### **Artikel 10. Tarieven, facturatie en vergoeding**

1. De praktijk informeert de cliënt zo goed mogelijk over de aard van de vergoeding en de wijze van facturatie.
2. Voor verzekerde zorg kunnen andere regels gelden dan voor aanvullende of particuliere dienstverlening.
3. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
  - het controleren van polisvoorwaarden;
  - het eventuele eigen risico;
  - wettelijke eigen bijdragen;
  - voorwaarden van de zorgverzekeraar voor vergoeding.

4. Indien de praktijk werkt met on-gecontracteerde zorg, kan de vergoeding door de zorgverzekeraar afhankelijk zijn van de polis van de cliënt.
5. Indien de praktijk vooraf aangeeft dat voor bepaalde zorg geen aanvullende praktijkbijdrage in rekening wordt gebracht boven het door de zorgverzekeraar vergoede bedrag, geldt dit uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk en vooraf kenbaar is gemaakt en met inachtneming van het wettelijke eigen risico en eventuele wettelijke eigen bijdragen.
6. Voor aanvullende dienstverlening of particuliere consulten gelden de door de praktijk kenbaar gemaakte tarieven.
7. Facturen dienen binnen de op de factuur vermelde termijn te worden voldaan.

#### **Artikel 11. Betaling en verzuim**

1. Bij niet tijdige betaling is de cliënt, na ingebrekestelling voor zover wettelijk vereist, in verzuim.
2. De praktijk is gerechtigd om redelijke incassomaatregelen te treffen conform de wettelijke regels.
3. De praktijk verleent uitsluitend planbare, poliklinische zorg en geen spoedeisende hulp. Opschorting van zorgverlening heeft derhalve uitsluitend betrekking op niet-urgente afspraken en dienstverlening.

#### **Artikel 12. Beëindiging of opschorting van de behandeling**

1. De cliënt kan de behandelingsovereenkomst beëindigen, met inachtneming van reeds gemaakte afspraken en openstaande financiële verplichtingen.
2. De praktijk kan de behandelingsovereenkomst beëindigen of opschorten indien sprake is van:
  - een ernstige verstoring van de behandelrelatie;
  - herhaaldelijk niet nakomen van afspraken;
  - onvoldoende medewerking;
  - bedreigend of ongepast gedrag;
  - een situatie waarin de praktijk redelijkerwijs niet langer verantwoorde zorg kan bieden.
3. Bij beëindiging door de praktijk wordt, voor zover passend, rekening gehouden met de continuïteit van zorg.

#### **Artikel 13. Klachten en incidenten**

1. Lansbergen Audiologie beschikt over een klachtenregeling conform de Wkkgz.
2. De praktijk streeft ernaar klachten eerst in goed overleg met de cliënt op te lossen.
3. Indien een klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, kan de cliënt gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenregeling waarbij de praktijk is aangesloten.
4. De actuele informatie over de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris wordt gepubliceerd op de website of op verzoek verstrekt.
5. De praktijk handelt incidenten, datalekken en calamiteiten conform de geldende wettelijke verplichtingen en interne procedures.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

1. De praktijk is verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.
2. De praktijk is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover die het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, en voor zover die aansprakelijkheid niet is uitgesloten of beperkt door dwingend recht.
3. De aansprakelijkheid van de praktijk is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van die verzekering.

4. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende zorg of dienstverlening in rekening is gebracht, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.
5. De praktijk is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde inkomsten of schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
6. Niets in deze voorwaarden beperkt de rechten van de cliënt voor zover die voortvloeien uit dwingendrechtelijke zorgwetgeving.

#### **Artikel 15. Websitegebruik**

1. De informatie op de website is bedoeld voor algemene voorlichting en kan niet worden aangemerkt als individueel medisch advies.
2. Aan de inhoud van de website kunnen geen rechten worden ontleend.
3. De praktijk streeft naar actuele en correcte informatie, maar kan niet garanderen dat alle informatie op de website steeds volledig, juist en actueel is.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de praktijk mogen teksten, afbeeldingen, opmaak of andere inhoud van de website niet worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt, behalve voor zover wettelijk toegestaan.

#### **Artikel 16. Intellectuele eigendom**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de website, teksten, documenten, formats, adviezen en overige materialen van de praktijk berusten bij de praktijk of de rechthebbende daarvan.
2. Gebruik hiervan is uitsluitend toegestaan voor persoonlijk en niet-commercieel gebruik, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 17. Wijziging van de voorwaarden**

1. De praktijk mag deze voorwaarden wijzigen.
2. De meest actuele versie wordt gepubliceerd op de website van de praktijk.
3. Op een lopende behandelingsovereenkomst blijft in beginsel de versie van toepassing die gold bij het aangaan daarvan, tenzij wijziging noodzakelijk is op grond van wet- of regelgeving of redelijkerwijs niet anders van de praktijk kan worden verlangd.

#### **Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op deze voorwaarden en op alle rechtsverhoudingen tussen de praktijk en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur eerst besproken in overleg en zo nodig via de toepasselijke klachten- of geschillenregeling behandeld.
3. Indien een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, is de bevoegde rechter in Nederland bevoegd, voor zover de wet niet dwingend anders bepaalt.