

**Door bij Logopedie Ploumen zorg af te nemen, gaat u akkoord met de algemene voorwaarden**

## Artikel 1. Aanmelding, contact en wachtlijst

1. Voor het aanmelden kunt u gebruik maken van het aanmeldformulier op de website: [www.logopedieploumen.nl](http://www.logopedieploumen.nl) Bij de aanmelding dient u aan te geven of u wel of geen verwijsbrief heeft van een arts.
2. Heeft u vragen of wilt u informatie dan kunt u dit via de mail stellen ([info@logopedieploumen.nl](mailto:info@logopedieploumen.nl)) dit om te voorkomen dat wij tijdens de behandeling de telefoon moeten beantwoorden.
3. Voor de meeste logopedische klachten geldt een wachtlijst in de praktijk. Zodra er een plek beschikbaar is nemen wij contact met u op via het door u, bij aanmelding verstrekte telefoonnummer en/of e-mailadres. Indien u niet binnen 3 werkdagen reageert op de oproep vervalt de beschikbare plek en worden uw gegevens op de wachtlijst verwijderd.
4. U kunt zich aanmelden bij de praktijk met een verwijsbrief van een arts met een duidelijke vermelding van de klacht. **Let op: een aantal zorgverzekeraars vergoedt alleen logopedie op basis van verwijzing.** De verwijsbrief dient overhandigd te worden bij de eerste afspraak (bij vergeten uiterlijk de tweede afspraak). Verdere behandelingen vinden pas plaats na ontvangst van de verwijsbrief. Indien de verwijsbrief niet wordt overhandigd, komen de reeds plaatsgevonden behandelingen voor uw rekening.
5. U kunt zich ook zonder verwijsbrief van een arts aanmelden bij de praktijk, via Direct Toegankelijke Logopedie (DTL) **let op: niet alle zorgverzekeraars vergoeden DTL, controleer voorafgaand aan de eerste behandeling of uw zorgverzekeraar DTL vergoedt om onnodige kosten te voorkomen.**

## Artikel 2. Behandeling

1. Voorafgaand aan uw eerste afspraak ontvangt u een e-mail met belangrijke informatie en een link naar de algemene voorwaarden en het privacyreglement.
2. Bij de eerste afspraak neemt u naast de (eventuele) verwijsbrief van een arts een geldig legitimatiebewijs van de te behandelende patiënt mee. De praktijk is verplicht om het BSN en de WID van het identiteitsbewijs in de administratie op te nemen.
3. Tijdens de eerste bijeenkomst worden de klachten geïnventariseerd en worden er afspraken gemaakt omtrent onderzoek, behandeling, behandel frequentie en evaluatiemomenten. Nadat er onderzoek heeft plaatsgevonden worden de resultaten van het onderzoek met u besproken en bij behandeling ook het behandelplan.
4. De behandel sessies vinden plaats volgens afspraak. We proberen zoveel mogelijk vaste dagen en tijdstippen te reserveren voor de behandeling. De duur van de behandeling varieert tussen de 5 en 25 minuten.
5. Voor een goed verloop van de behandeling is het nodig dat er thuis geoefend wordt zoals door de logopedist wordt aangegeven. Wanneer kinderen worden behandeld, is het gebruikelijk dat een van de ouders bij de behandelingen aanwezig is. Bij kinderen onder de 12 jaar, dienen ouders tenminste 50% van de behandelingen aanwezig te zijn.
6. We werken met een oefenschrift of oefenmap, deze dient elke keer meegenomen te worden naar de afspraak.

7. Het kan voorkomen dat wij in het belang van de behandeling willen overleggen met de verwijzer, (para) medische disciplines, leerkracht, internbegeleider of andere betrokken hulpverleners. Wij gaan er daarom vanuit dat u dit ook als meerwaarde ziet. Mocht u uitdrukkelijk willen dat er geen contact wordt gezocht met derden, dan dient u dit bij de intake aan te geven.
8. Het is de behandelend logopedist toegestaan om audio en /of visuele opname te maken en deze eventueel te gebruiken voor intern overleg of onderwijsdoeleinden.
9. Het contact met de huisarts en de verwijzer (verslaggeving) mag als een gegeven worden beschouwd. Als u dringende redenen heeft om dit niet toe te staan, dient u dit bij aanvang van de behandeling expliciet aan te geven bij de logopedist

### Artikel 3. Afzeggen behandeling

1. Voor het maken, verzetten of afzeggen van afspraken is het mogelijk om de behandelend logopedist te bellen, whatsappen of mailen. Alle gegevens van de logopedisten van Logopedie Ploumen staan op de teampagina op de website.
2. De behandelingen vinden plaats volgens afspraak en dienen bij verhindering **minstens 24 uur van te voren** telefonisch, per email of via WhatsApp te worden geannuleerd. Dit in verband met de gereserveerde tijd. Indien u de afspraak minder dan 24 uur van tevoren heeft geannuleerd, ongeacht de reden, wordt de behandeling bij u persoonlijk in rekening gebracht. Het tarief voor niet nagekomen afspraken bedraagt het tarief van de reguliere individuele behandeling. Deze verzuimfactuur kunt u **niet** indienen bij uw zorgverzekeraar en kunt u beschouwen als uw **eigen risico**. Bij een afmelding binnen 24 uur, bijvoorbeeld van wegen de Covid19-maatregelen (bijvoorbeeld verkoudheidsklachten bij patiënt of logopedist), wordt de afspraak indien mogelijk, vervangen door online logopedie of een telefonische zitting. Dit is ter beoordeling van de logopedist en kan niet door u of derden verplicht worden.
3. De Nederlandse Vereniging van Logopedie en Foniatrie (NVL) heeft algemene betalingsvoorwaarden opgesteld. Een exemplaar hiervan kunt u bij ons inzien of op onze website vinden ([www.logopedieploumen.nl](http://www.logopedieploumen.nl))

### Artikel 4. Vergoeding behandeling

1. De logopedische behandeling wordt vergoed door de basisverzekering. Voor verzekerden boven de 18 jaar worden de kosten eerst uit het verplicht eigen risico betaald.
2. U wordt verzocht om bij wijzigingen van zorgverzekeraar of van de polis, dit zo snel mogelijk door te geven aan de behandelend logopedist. Wanneer om deze reden niet of te laat gedeclareerd kan worden, stellen wij u zelf verantwoordelijk voor de betaling van de vergoeding van de behandelingen.
3. Logopedie Ploumen heeft contracten met alle zorgverzekeraars, behalve met CZ. De declaraties van behandelingen worden, voor zover mogelijk, direct bij de zorgverzekeraar in rekening gebracht. De nota's van CZ verzekerden worden rechtstreeks bij u in rekening gebracht. U dient er dan zelf voor te zorgen dat u ze bij uw zorgverzekeraar indient. Voor informatie over tarieven of vergoedingen kunt u terecht bij uw zorgverzekering.
4. Bij een aan huis behandeling dient u een verwijzing van de arts te hebben met vermelding 'logopedie aan huis'.
5. Daarnaast is Logopedie Direct Toegankelijk (DTL) maar niet iedere zorgverzekeraar vergoedt dit. Het is uw eigen verantwoording om de polisvoorwaarden van uw zorgverzekeraar te raadplegen voor de exacte vergoedingen.
6. Voor het bijwonen van overleggen met school of andere derden gelden onderstaande tarieven. De tarieven dienen te worden betaald door de aanvrager van het overleg en worden niet door de zorgverzekeraar vergoed. Voor tarieven zie website [www.logopedieploumen.nl](http://www.logopedieploumen.nl)

## Artikel 5. Beëindigen behandeling

1. De behandelingen kunnen door de logopedist o.a. om de volgende redenen worden beëindigd indien;
  - a) Het behandelgoal bereikt is.
  - b) De verwachting van de logopedist is dat verdere logopedische begeleiding geen effect meer zal hebben.
  - c) Patiënt meer dan 2x, zonder bericht, niet verschijnt op de gemaakte afspraak.
  - d) De patiënt regelmatig afzegt waardoor er geen continuïteit in de behandeling is.
  - e) Nota's niet of niet tijdig worden betaald.
  - f) De tips en adviezen die door de logopedist worden gegeven niet worden opgevolgd.
  - g) Er naar inzicht van de logopedist onvoldoende motivatie blijkt te zijn.
  - h) Er naar inzicht van de logopedist thuis onvoldoende wordt geoefend.
  - i) Er naar inzicht van de logopedist onvoldoende betrokkenheid is.
  - j) Meerdere malen het oefenschrift of de oefenmap niet wordt meegenomen naar logopedie
  - k) Niet akkoord gegaan wordt met het advies voor nader onderzoek als de logopedist dit noodzakelijk acht voor de verdere invulling van de behandeling (bijvoorbeeld bij Kentalis, Klimmendaal, enz).
  - l) Men de onderzoeksgegevens van andere instanties (bijvoorbeeld Kentalis, Klimmendaal, enz) niet wil delen met de logopedist die van belang zijn voor de continuering van de logopedische behandeling.

## Artikel 6. Privacy

1. Logopedie Ploumen is AVG-proof (wet Algemene verordening gegevensbescherming). Er wordt zorgvuldig met uw medische persoonsgegevens omgegaan. U kunt op de website: [www.logopedieploumen.nl](http://www.logopedieploumen.nl) lezen welke persoonsgegevens wij verwerken en waarvoor. Tevens staat in de privacyverklaring opgenomen welke rechten u heeft.

## Artikel 7. Kwaliteit

1. De zorgverzekeraar en Logopedie Ploumen willen inzicht in hoe patiënten de zorg ervaren van de logopedisten en de praktijk. Op deze manier verbeteren wij de kwaliteit van zorg. Bij afsluiten van de behandeling kan u benaderd worden door MediQuest, deze voert het klanttevredenheidsonderzoek uit welke anoniem is. Aan de hand van een korte vragenlijst wordt uw ervaring gevraagd met ons en de praktijk zodat wij de dienstverlening binnen de praktijk kunnen blijven verbeteren. Indien u bezwaar heeft tegen het ontvangen van de enquête, kunt u dit aangeven in het eerste gesprek met de logopedist.
2. Onze praktijk doet mee aan de kwaliteitscyclus logopedie. Tijdens een audit kunnen dossiers worden ingekeken. Hierbij worden de regels van de Algemene vordering Gegevensbescherming (AVG) nageleefd. De auditoren zijn ook logopedist en hebben geheimhoudingsplicht. Als u bezwaar heeft tegen de dossierinzage tijdens een audit kunt u dit aangeven in het eerste gesprek met uw logopedist.
3. Wij nemen deel aan de Nivel Zorgregistratie eerstelijns. Dit is een landelijk registratienetwerk van huisartsen, fysiotherapeuten, oefentherapeuten Cesar/Mensendieck, diëtisten, apotheken, logopedisten en huisartsenposten waarin continu zorg gerelateerde gegevens worden verzameld. Door deelname hieraan krijgen wij en de NVLF meer zicht op zorginhoudelijke cijfers in de logopedie. De bescherming van de patiëntgegevens is gewaarborgd doordat de Wet bescherming persoonsgegevens wordt gevolgd. Voor meer informatie zie Nivel, [www.nivel.nl/nl/nivel-zorgregistraties-eerste-lijn/over-nivel-zorgregistraties-eerste-lijn](http://www.nivel.nl/nl/nivel-zorgregistraties-eerste-lijn/over-nivel-zorgregistraties-eerste-lijn). Indien u bezwaar heeft tegen deelname kunt u dit aangeven in het eerste gesprek met de logopedist.

## Artikel 8. Klachtenprocedure

1. Logopedie Ploumen streeft ernaar om een optimale behandeling aan u of uw kind te geven. Het kan onverhoopt gebeuren dat u niet tevreden bent. Logopedie Ploumen wordt hiervan graag zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht zodat de klacht mogelijk kan worden opgelost. Is er naar uw mening geen acceptabele oplossing geboden door de praktijkhouder dan kunt u een klacht indienen bij de Klachten-en geschillenregeling Paramedici. Logopedie Ploumen is hierbij aangesloten. Vraag de folder "klachten" aan uw logopedist of zie onze website: [www.logopedieploumen.nl](http://www.logopedieploumen.nl).

## Artikel 9. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

1. Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) hebben wij als praktijk een meldrecht. Dit meldrecht houdt in dat het doorbreken van het beroepsgeheim onder bepaalde omstandigheden wettelijk is toegestaan. Op grond van art. 5.2.6 Wmo mogen beroepsbeoefenaren met een geheimhoudingsplicht zonder toestemming gegevens verstrekken aan Veilig Thuis, als dat noodzakelijk is om huiselijk geweld of kindermishandeling te stoppen of een redelijk vermoeden daarvan te laten onderzoeken.
2. Het is het paramedici – op grond van artikel 1:240 BW – toegestaan het beroepsgeheim te doorbreken wanneer het noodzakelijk is inlichtingen aan de Raad voor de Kinderbescherming te verstrekken. De praktijk maakt gebruik van Algemeen Paramedisch Afwegingskader, bewerkt door de NVLF. Deze is te vinden op onze website onder het tabblad: meldcode kindermishandeling.

## Artikel 10. Wijzigingen

1. U wordt verzocht om bij wijzigingen van uw adres, telefoonnummer en of emailadres dit zo snel mogelijk door te geven aan de behandelend logopedist.
2. De praktijk heeft het recht de algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen. Wij zullen u in dat geval via onze website [www.logopedieploumen.nl](http://www.logopedieploumen.nl) informeren. Indien u niet wenst akkoord te gaan met de vernieuwde voorwaarden, kunt u dit bij de logopedist kenbaar maken en zullen de behandelingen worden stopgezet.