

Algemene voorwaarden Balanza

Deze algemene voorwaarden zijn onderdeel van elke overeenkomst tussen Balanza en haar opdrachtgever betreffende behandeling en/of het leveren van diensten. Onder opdrachtgever wordt verstaan alle cliënten of andere natuurlijke en rechtspersonen, dan wel hun wettelijke vertegenwoordigers die de dienst van Balanza inroepen. De opdrachtgever ontvangt deze algemene voorwaarden per email, voorafgaand aan de behandeling of het leveren van de diensten. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden is ook schriftelijk verkrijgbaar en zijn ook ten alle tijden online in te zien via de website www.dietistbalanza.nl. De eventuele vernietigbaarheid of nietigheid van een bepaling van de overeenkomst en/of deze tekst laat de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst/de voorwaarden onverlet. Balanza is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Groningen onder nummer 63638746.

Bereikbaarheid

Balanza is elke dag van 09:00 tot 21:00 uur beschikbaar voor afspraken. Op onze locaties in Groningen, Haren, Leeuwarden en Kollum hanteren wij geen wachtlijst. Daarnaast zijn wij elke werkdag bereikbaar via telefoon, sms en WhatsApp. Voor het maken van een afspraak of het opvragen van meer informatie kunt u ook e-mailen naar info@dietistbalanza.nl of het contactformulier op de website invullen. Wij streven ernaar om binnen 24 uur te reageren op jouw bericht. Dit is m.u.v. het weekend- en feestdagen.

Bevestiging van eerste afspraak

Bij de bevestiging van de afspraken zal Balanza meedelen wanneer en waar je wordt verwacht en wat je eventueel mee moet nemen. De bevestiging van de afspraak wordt per email verstuurd naar het bij ons bekende emailadres.

Directe toegankelijkheid

Balanza is direct toegankelijk. Dat betekent dat je voor een behandeling en/of andere diensten van ons geen verwijzing nodig hebt van een arts. Helaas vergoeden niet alle zorgverzekeraars de consulten zonder een verwijzing, controleer daarom altijd zelf de polisvoorwaarden. Bij een aantal verzekeraars zoals de Friesland, CZ, Delta Loyd en Ohra is een verwijfsbrief van de huisarts noodzakelijk om voor een vergoeding in aanmerking te komen. De verwijfsbrief van de arts is onbeperkt geldig.

Verhinderings

Voor een goede planning is het belangrijk dat je op tijd op de afspraak komt. Wanneer je een afspraak niet kunt nakomen, dien je dit minimaal 24 uur tevoren aan te geven. Dit kan per email, telefonisch, via WhatsApp of door een voicemailbericht in te spreken. Afspraken die niet op tijd worden geannuleerd worden in rekening gebracht. Deze kosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar. Bij de tarieven staat het no-show tarief vermeld. Wanneer jouw zorgverlener de afspraak niet kan nakomen is Balanza gerechtigd om gekwalificeerde derden in te schakelen voor de uitvoering van de behandelingen en/of diensten.

Vergoeding en eventueel eigen risico

Vanuit de basisverzekering wordt standaard 3 uur dieetadvies per jaar vergoed, dit zijn zo'n 6 consulten. Daarnaast kan het zijn dat er vanuit een aanvullende verzekering nog extra consulten worden vergoed. De vergoeding vanuit de basisverzekering wordt altijd als eerste aangesproken. Deze vergoeding gaat ten koste van het eventuele openstaande eigen risico. Door behandeling in het ziekenhuis of medicijngebruik gaat het eigen risico op. Als dat het geval is worden de consulten volledig vergoed. De vergoedingen vanuit de aanvullende verzekering gaan niet ten koste van het eigen risico. Voor kinderen onder de 18 jaar geldt geen eigen risico en daarom worden die consulten volledig vergoed door de zorgverzekeraar.

Ketenzorg

Wanneer je een chronische ziekte hebt, zoals diabetes, COPD of een hart- en vaatziekte dan ben je via jouw huisarts aangemeld voor ketenzorg. De kosten van onze consulten worden dan volledig vergoed en gaan niet ten koste van het eigen risico. Zowel in de provincie Groningen en Friesland zijn wij aangesloten bij de ketenzorg. Vraag hierna bij uw huisarts of uw diëtist.

Directe- en indirecte behandelingsduur

Een consult bestaat altijd uit twee delen. Directe tijd is de tijd waarbij je zelf aanwezig bent. De indirecte tijd is de tijd die Balanza besteedt aan o.a. het samenstellen van een persoonlijk advies, het informeren van de (huis)arts en het registreren van je gegevens. Hier ben je als cliënt niet bij aanwezig.

Rapportage

Indien je met een verwijzing op ons spreekuur komt dan wordt er een rapportage geschreven aan jouw behandelend (huis)arts na het laatste consult. Wanneer je zonder verwijzing komt, dan vragen we eerst om jouw akkoord voordat we een rapportage naar je (huis)arts sturen.

Privacy

Alles wat je met de zorgverleners van Balanza bespreekt tijdens de behandeling en/of bij de uitvoering van diensten is vertrouwelijk. Om goede en persoonlijke service te kunnen bieden hebben we natuurlijk contact- en persoonsgegevens van je nodig. Balanza is verplicht zich te houden aan het medisch beroepsgeheim en de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Wet Bescherming Persoonsgegevens stelt regels voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Balanza handelt conform deze wet. Jouw persoonlijke gegevens worden enkel voor administratieve doeleinden gebruikt. Jouw contactgegevens worden alleen gebruikt om informatie omtrent de behandeling en/of de diensten van Balanza te verzenden. De contactgegevens kunnen in de toekomst worden gebruikt voor marketingdoelstellingen van Balanza. Je kunt dan te allen tijde aangeven dat je dit niet wilt ontvangen. De contact- en persoonsgegevens zullen nooit worden verstrekt aan derden.

Beëindigen

Je kunt te allen tijde deze overeenkomst beëindigen, mits de zorgverlener van Balanza ten minste 24 uur voor de gemaakte afspraak hiervan schriftelijk op de hoogte is gesteld. Een afsluitend consult is wenselijk, mede in verband met de eindrapportage naar de (huis)arts. Balanza kan de overeenkomst beëindigen indien de behandeling naar verwachting niet tot de gewenste resultaten leidt.

Intellectueel eigendom

Alle door Balanza verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, recepten, trainingsschema's, voedingsschema's, e-books en opdrachten ten behoeve van de behandeling zijn intellectueel eigendom van Balanza en mogen niet vermenigvuldigd worden.

Tarieven per 01-01-2017

Met alle zorgverzekeraars heeft Balanza een contract afgesloten. Dat betekent dat de kosten van onze consulten rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Deze tarieven liggen vast in het contract met de zorgverzekeraars en daar houdt de Nederlandse Zorgautoriteit toezicht op. Wanneer blijkt dat de vergoeding is verbruikt dan ontvang je rechtstreeks een factuur van ons. Wij zullen tijdig aangeven wanneer de vergoeding van de zorgverzekeraar verbruikt is en pas na akkoord krijg je een factuur van ons.

Wanneer de zorgverzekeraar onze consulten/diensten niet vergoed rekenen wij de volgende tarieven:

Dienst	Tijd	Tarief
Intake consult	60 min + 15 min uitwerktijd	€ 75,-
Kort vervolgconsult	15 min	€ 15,-
Telefonisch consult	15 min	€ 15,-
Lang vervolgconsult	30 min	€ 30,-
Rapportage arts	15 min	€ 15,-
Weegkaart	5 weegmomenten	€ 35,-
Online voedingsplan	n.v.t.	€ 55,-
No show intake	n.v.t.	€ 45,-
No show vervolg	n.v.t.	€ 22,50

De bestede tijd wordt altijd afgerond op kwartieren. Ons tarief van 15 euro per kwartier is exclusief btw en andere wettelijke heffingen.

Betaling en administratiekosten

Wanneer je een factuur ontvangt van de behandeling en/of diensten van Balanza verzoeken wij je om dit bedrag binnen 21 dagen over te maken naar het vermelde rekeningnummer. Tenzij uitdrukkelijk het tegendeel wordt bewezen is de financiële administratie van Balanza bindend. Balanza is bij uitblijven van betaling gerechtigd om tot incasso van de vordering over te gaan, dan wel derden daar mee te belasten. In het algemeen zal eerst een herinnering gestuurd worden. Bij een 2e betalingsherinnering zal de factuur worden verhoogd met € 7,50 administratiekosten, bij een 3e betalingsherinnering met € 10,00 administratiekosten.

Incassokosten

Indien het verschuldigde bedrag niet binnen 21 dagen na de factuurdatum is voldaan, zonder dat daar een gegronde reden voor is, ben je in verzuim en is Balanza gerechtigd om incassokosten in rekening te brengen. Zolang je in gebreke blijft aan de verplichtingen te voldoen, ook na de 1^e, 2^e en 3^{de} betalingsherinnering, zullen alle kosten welke verband houden met de inning van de desbetreffende factuur bij jou in rekening worden gebracht. Onder deze kosten worden de incassokosten door een incassobureau en gerechtelijke kosten verstaan.

Aansprakelijkheid

Balanza sluit elke aansprakelijkheid uit van schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de opvolging van de door Balanza verstrekte adviezen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van onze kant. Daarom hebben wij een gedegen aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Balanza is Ba nooit aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade van cliënten/deelnemers/opdrachtgevers of derden, waaronder: gevolgschade, gederfde inkomsten, verlies van gegevens en alle mogelijke vormen van schade waarvoor Balanza niet verantwoordelijk gehouden kan worden. Balanza heeft een inspanningsverplichting op alle door haar geleverde behandelingen en diensten, er is dus geen resultaatverplichting. De adviezen die de zorgverleners van Balanza geven zijn resultaatgericht zonder dat we resultaat kunnen garanderen. De opdrachtgever kan Balanza niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van de gewenste resultaten.

Klachten

Sinds 1 januari 2016 is Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorg van kracht. Wanneer je niet tevreden bent, verzoeken we je om eerst contact op te nemen met de zorgverlener of het management van Balanza. Misschien is het mogelijk gezamenlijk tot een oplossing te komen. Kan er geen oplossing gevonden worden, dan kan je een klacht indienen bij de Klachtenregeling Paramedici. Zij leveren ondersteuning voor de klachtencommissie, en leveren een klachtenfunctionaris en secretariële ondersteuning. Een klacht indienen kan je doen via het digitale klachtenformulier op www.klachtenregelingparamedici.nl.