



BEHANDELOVEREENKOMST

What The Physio | Algemene Voorwaarden voor Onderzoek en Behandeling

Zorgaanbieder: Steven Nosir Hanna, handelend onder de naam What The Physio

Vestigingsadres: Kraanspoor 50, 1033 SE Amsterdam Noord

KvK-nummer: 91339820

Website: www.whatthephysio.nl **E-mail:** info@whatthephysio.nl



Deze behandelovereenkomst regelt de rechten en plichten tussen What The Physio en de patiënt bij ieder onderzoeks-, advies- of behandeltraject, en geldt als de algemene voorwaarden van What The Physio. De overeenkomst is opgesteld met inachtneming van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO, Boek 7, Titel 7, Afdeling 5 BW), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

1. Identiteit van de zorgaanbieder

Zorgaanbieder	Steven Nosir Hanna, fysiotherapeut, handelend onder de naam What The Physio
Vestigingsadres	Kraanspoor 50, 1033 SE Amsterdam Noord
KvK-nummer	91339820
BIG-registratienummer	99937025604
AGB-code praktijk	04900219
Website	www.whatthephysio.nl
E-mail	info@whatthephysio.nl

Deze behandelovereenkomst wordt aangegaan tussen enerzijds Steven Nosir Hanna, fysiotherapeut, handelend onder de naam **What The Physio**, gevestigd aan Kraanspoor 50, 1033 SE Amsterdam Noord en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 91339820 (hierna: “**What The Physio**” of “**de fysiotherapeut**”), en anderzijds de patiënt die zich voor onderzoek, advies of behandeling tot What The Physio wendt (hierna: “**de patiënt**”).

De behandelend fysiotherapeut is ingeschreven in het register van Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG-register) onder BIG-registratienummer **99937025604**, en is daarmee bevoegd tot het zelfstandig uitoefenen van het beroep van fysiotherapeut in de zin van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). What The Physio is bij Vektis geregistreerd onder praktijk-AGB-code **04900219**, waaronder bij zorgverzekeraars wordt gedeclareerd.

2. Doel en toepasselijkheid

Deze overeenkomst is van toepassing op alle onderzoeks-, advies- en behandeltrajecten die door What The Physio aan de patiënt worden verleend. What The Physio biedt fysiotherapeutische zorg, waarbinnen naar gelang de indicatie en het behandelplan van de patiënt gebruik kan worden gemaakt van onder meer dry needling, massagetherapie, bewegings- en oefentherapie, en revalidatie- of rehabilitatietrajecten. De informed-consent-bepalingen voor deze behandelvormen zijn opgenomen in artikel 4 en 5 van deze overeenkomst.

De geneeskundige behandelingsovereenkomst komt tot stand op het moment dat de patiënt een afspraak maakt bij What The Physio — ongeacht of dit online, telefonisch of schriftelijk geschiedt — dan wel, indien dat eerder is, op het moment waarop de fysiotherapeut daadwerkelijk aanvangt met het onderzoek of de behandeling van de patiënt, een en ander in overeenstemming met artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek (WGBO). Door het maken van een afspraak aanvaardt de patiënt de inhoud van deze behandelovereenkomst.

3. Rechten en plichten (WGBO)

3.1 Verplichtingen van de fysiotherapeut

De fysiotherapeut verplicht zich tot het verlenen van zorg naar de stand van de wetenschap en overeenkomstig de professionele standaarden en richtlijnen van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF), met inachtneming van de zorgvuldigheid die van een goed hulpverlener in de zin van artikel 7:453 BW mag worden verwacht.

De fysiotherapeut informeert de patiënt op duidelijke en desgevraagd schriftelijke wijze over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de daaraan verbonden gevolgen en risico's, zodat de patiënt in staat is om geïnformeerd toestemming (informed consent) te verlenen overeenkomstig artikel 7:448 BW. Behoudens in spoedeisende gevallen wordt niet tot onderzoek of behandeling overgegaan zonder deze toestemming.

De fysiotherapeut legt de gegevens over de gezondheid van de patiënt en de verrichte onderzoeken en behandelingen vast in een patiëntendossier. De patiënt heeft te allen tijde recht op inzage in, en desgevraagd een afschrift van, het eigen dossier.

De fysiotherapeut is gehouden aan het medisch beroepsgeheim van artikel 7:457 BW en verstrekt zonder toestemming van de patiënt geen gegevens over de patiënt aan derden, tenzij een wettelijke bepaling hiertoe verplicht.

3.2 Verplichtingen van de patiënt

De patiënt verstrekt alle informatie die voor de fysiotherapeut redelijkerwijs noodzakelijk is om een veilig en verantwoord onderzoeks- of behandeltraject te kunnen uitvoeren, waaronder informatie over de gezondheidstoestand, het medicijngebruik en eerdere of lopende behandelingen bij andere zorgverleners.

De patiënt volgt de door de fysiotherapeut gegeven adviezen en aanwijzingen op, voor zover dit redelijkerwijs van de patiënt kan worden verlangd, en voldoet tijdig aan de betalingsverplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

3.3 Recht op beëindiging

De patiënt behoudt te allen tijde het recht om de behandeling voortijdig en zonder opgaaf van redenen te beëindigen. Beëindiging van de behandeling laat de verplichting tot betaling van reeds verleende zorg onverlet. What The Physio kan de behandelingsovereenkomst harerzijds slechts opzeggen met inachtneming van de zorgvuldigheid die van een goed hulpverlener mag worden verwacht, en draagt in dat geval zorg voor een verantwoorde overdracht van de behandeling.

4. Toestemming voor onderzoek en behandeling

4.1 Toestemming voor lichamelijk onderzoek

Voor het stellen van een diagnose en het uitvoeren van de behandeling is het noodzakelijk dat de fysiotherapeut lichamelijk onderzoek verricht en, waar nodig, fysiek contact met de patiënt heeft, waaronder bij massagetherapie en bewegings- of oefentherapie. De fysiotherapeut licht voorafgaand toe waarom en op welke wijze dit onderzoek of deze aanraking plaatsvindt. Door akkoord te gaan met deze behandelovereenkomst, dan wel door de behandeling te ondergaan, verleent de patiënt hiervoor toestemming in de zin van artikel 7:450 BW. De patiënt kan deze toestemming te allen tijde, ook tijdens een lopende behandeling, weer intrekken.

4.2 Toestemming per behandelvorm

What The Physio biedt de patiënt, afhankelijk van de indicatie en het met de fysiotherapeut besproken behandelplan, de volgende behandelvormen aan: massagetherapie, bewegings- en oefentherapie, revalidatie- en rehabilitatietrajecten, en dry needling. Door deze behandelovereenkomst te aanvaarden, verklaart de patiënt toestemming te verlenen voor de behandelvorm(en) die met de fysiotherapeut zijn overeengekomen. Voor dry needling geldt daarnaast, gelet op het invasieve karakter van deze techniek, de aanvullende en specifieke informed-consent-procedure van artikel 5 hieronder. Een patiënt die een bepaalde behandelvorm niet wenst te ondergaan, maakt dit voorafgaand kenbaar aan de fysiotherapeut; dit laat de overeenkomst voor het overige onverlet.

5. Aanvullende toestemmingsverklaring: dry needling

Dry needling is een (para)medische techniek waarbij door middel van een steriele, dunne naald op specifieke plaatsen in de spier wordt geprikt, met als doel pijnvermindering en verbetering van de beweeglijkheid en doorbloeding. Vanwege het invasieve karakter van deze techniek hanteert What The Physio hiervoor, naast de algemene toestemming van artikel 4, een aanvullende en specifieke informed-consent-procedure. What The Physio past dry needling uitsluitend toe voor zover de behandelend fysiotherapeut hiervoor over de kennis en vaardigheid beschikt die overeenkomstig artikel 3.1 van deze overeenkomst van een goed hulpverlener mag worden verwacht.

5.1 Informatie over mogelijke complicaties

De fysiotherapeut informeert de patiënt voorafgaand aan de behandeling over de mogelijke, doorgaans zeldzame, complicaties die met dry needling gepaard kunnen gaan, waaronder in ieder geval: infectie; bloeding of blauwe plek; tijdelijke toename van pijn door zenuwprikkeling; vermoeidheid of zwakte; flauwvallen; vegetatieve verschijnselen zoals zweten of misselijkheid; tijdelijke verergering van bestaande klachten; en, in zeer zeldzame gevallen, een klaplong (pneumothorax) of beschadiging van een ander orgaan in de nabijheid van de naaldplaatsing.

5.2 Contra-indicaties

De patiënt meldt voorafgaand aan een behandeling met dry needling aan de fysiotherapeut indien een van de volgende omstandigheden op de patiënt van toepassing is, nu deze omstandigheden een verhoogd risico op complicaties met zich mee kunnen brengen of de toepassing van deze techniek

kunnen uitsluiten: zwangerschap; de aanwezigheid van een pacemaker, ICD of ander geïmplantemd medisch apparaat; cosmetische implantaten; gebruik van antistollingsmedicatie (bloedverdunners); een bloedingstoornis; lokale of systemische infecties (waaronder hepatitis B, hepatitis C of hiv); een recente gewrichtsoperatie of de aanwezigheid van een kunstmatige hartklep; bacteriële endocarditis; een verminderde weerstand; klierresectie of oedeem; een tumor, huid- of metaalallergie; angst voor naalden; eerdere ongunstige reacties op het gebruik van (injectie)naalden; een verhoogde neiging tot flauwvallen; of diabetes.

5.3 Toestemming en informed consent

Door deze behandelovereenkomst te aanvaarden, verklaart de patiënt — voor zover dry needling onderdeel uitmaakt van het overeengekomen behandelplan — door de fysiotherapeut te zijn geïnformeerd over de aard, het doel, de werkwijze en de in artikel 5.1 genoemde mogelijke complicaties van dry needling, verklaart de patiënt geen van de in artikel 5.2 genoemde contra-indicaties te hebben verzwegen, en verleent de patiënt op vrijwillige basis toestemming voor het ondergaan van deze behandelvorm. Een patiënt die dry needling niet wenst te ondergaan, maakt dit voorafgaand kenbaar aan de fysiotherapeut; de overige onderdelen van het behandelplan blijven in dat geval onverminderd van toepassing.

5.4 Reikwijdte van deze toestemming

De hierboven beschreven toestemming betreft uitsluitend de instemming van de patiënt met het ondergaan van de behandeling en de daaraan verbonden, vooraf bekende risico's. Deze toestemming houdt geen afstand in van het recht van de patiënt om What The Physio aansprakelijk te houden voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van de fysiotherapeut in de nakoming van de zorgplicht van artikel 7:453 BW. Zie voor de reikwijdte van de aansprakelijkheid van What The Physio artikel 10 van deze overeenkomst.

5.5 Herbevestiging voorafgaand aan iedere sessie

De in artikel 5.2 genoemde contra-indicaties kunnen in de loop van de tijd wijzigen, ook nadat de patiënt deze behandelovereenkomst reeds heeft aanvaard. De patiënt bevestigt daarom voorafgaand aan iedere afzonderlijke sessie waarin dry needling wordt toegepast opnieuw, desgevraagd mondeling, dat geen van de in artikel 5.2 genoemde omstandigheden op dat moment op hem of haar van toepassing is, en meldt uit eigen beweging iedere wijziging in de gezondheidstoestand, medicatie of overige relevante omstandigheden die zich sinds de vorige sessie heeft voorgedaan. De fysiotherapeut legt deze herbevestiging kort vast in het patiëntendossier.

What The Physio mag afgaan op de juistheid en volledigheid van de informatie die de patiënt in het kader van dit artikel en artikel 3.2 verstrekt. Indien schade ontstaat doordat de patiënt een contra-indicatie of relevante wijziging niet, niet tijdig of onvolledig heeft gemeld, komt deze schade overeenkomstig artikel 10 van deze overeenkomst niet voor rekening van What The Physio.

6. Annuleringsvoorwaarden & no-show-beleid

Om de beschikbare behandelcapaciteit optimaal te kunnen benutten ten behoeve van alle patiënten, hanteert What The Physio de volgende annulerings- en no-show-voorwaarden.

Een afspraak dient uiterlijk **vierentwintig (24) uur** voorafgaand aan het geplande tijdstip te worden geannuleerd of verzet. Annulering of het verzetten van een afspraak kan telefonisch, per e-mail (info@whatthephysio.nl) of, indien beschikbaar, via het online patiëntenportaal geschieden.

Indien een afspraak binnen vierentwintig (24) uur voor het geplande tijdstip wordt geannuleerd, of indien de patiënt zonder voorafgaand bericht niet op de afspraak verschijnt (no-show), behoudt What The Physio zich het recht voor om het volledige, voor de betreffende behandeling geldende tarief (het no-show-tarief) rechtstreeks bij de patiënt in rekening te brengen.

De patiënt wordt er uitdrukkelijk op gewezen dat de hierboven bedoelde no-show-kosten **niet** voor vergoeding door de zorgverzekeraar in aanmerking komen en derhalve volledig en rechtstreeks voor rekening van de patiënt komen.

7. Tarieven, declaraties en verzekering

What The Physio hanteert de op het moment van behandeling geldende tarievenlijst, welke in de praktijk en op www.whatthephysio.nl kan worden geraadpleegd.

De patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het (laten) controleren van de eigen polisvoorwaarden, waaronder het aantal vergoede behandelingen fysiotherapie, het van toepassing zijnde eigen risico, en de vraag of — en zo ja tot welk bedrag — een aanvullende verzekering voor fysiotherapie is afgesloten.

Voor zorgverzekeraars waarmee What The Physio een contract heeft gesloten, declareert What The Physio de geleverde zorg in beginsel rechtstreeks bij de betreffende zorgverzekeraar onder de in artikel 1 vermelde praktijk-AGB-code.

Indien de zorgverzekeraar de ingediende declaratie geheel of gedeeltelijk afwijst — bijvoorbeeld wegens overschrijding van het overeengekomen aantal behandelingen of het maximale vergoedingsbedrag, het ontbreken van een toereikende aanvullende verzekering, of omdat de patiënt verzekerd is bij een zorgverzekeraar waarmee What The Physio geen contract heeft gesloten — wordt de betreffende factuur alsnog rechtstreeks aan de patiënt gezonden. De patiënt is verplicht deze factuur binnen de in artikel 8 genoemde betalingstermijn te voldoen.

8. Betalingsvoorwaarden

Facturen die rechtstreeks aan de patiënt worden verzonden, dienen binnen **veertien (14) dagen** na factuurdatum te worden voldaan.

Bij overschrijding van deze betalingstermijn is de patiënt van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. What The Physio is in dat geval gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen over de periode dat de patiënt in verzuim verkeert.

Indien de patiënt na een kosteloze aanmaning — waarin een aanvullende betalingstermijn van ten minste veertien (14) dagen wordt gegund — niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is What The Physio gerechtigd buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK) en het daarop gebaseerde Besluit vergoeding voor

buitengerechtelijke incassokosten, met een wettelijk gestaffeld percentage van de hoofdsom en een minimum van € 40,00.

Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die verband houden met de invordering van een opeisbare vordering, komen voor rekening van de patiënt, voor zover dit op grond van dwingend recht is toegestaan.

9. Verwerking van persoonsgegevens en dossiervorming

What The Physio verwerkt, ter uitvoering van deze behandelovereenkomst, persoonsgegevens en gezondheidsgegevens van de patiënt, waaronder de gegevens die worden vastgelegd in het patiëntendossier. Het patiëntendossier wordt bewaard gedurende **twintig (20) jaar** conform artikel 7:454 lid 3 BW, dan wel zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener redelijkerwijs voortvloeit.

9.1 Rechtsgrondslagen per verwerking

Onderstaand overzicht geeft per categorie van verwerking de toepasselijke rechtsgrondslag onder de AVG weer.

Verwerking	Rechtsgrondslag
Vastleggen van NAW-, contact- en gezondheidsgegevens t.b.v. het behandeldossier	Behandelovereenkomst (art. 6 lid 1 sub b AVG) jo. de grondslag voor gezondheidsgegevens in de zorg (art. 9 lid 2 sub h AVG), gelezen in samenhang met de WGBO
Verwerking van het burgerservicenummer (BSN)	Wettelijke verplichting op grond van de Wabvpz en de Zorgverzekeringswet (art. 6 lid 1 sub c AVG)
Financiële en fiscale administratie, facturatie	Uitvoering van de overeenkomst en wettelijke (fiscale) verplichting (art. 6 lid 1 sub b en c AVG)
Rechtstreekse declaratie bij de zorgverzekeraar	Uitvoering van de overeenkomst met de patiënt, in combinatie met de verzekeringsovereenkomst tussen patiënt en zorgverzekeraar (art. 6 lid 1 sub b AVG)
Uitwisseling van gegevens met verwijzers of andere zorgverleners	Uitdrukkelijke toestemming van de patiënt (art. 6 lid 1 sub a jo. art. 9 lid 2 sub a AVG), tenzij een wettelijke uitzondering op het beroepsgeheim van art. 7:457 BW van toepassing is (bijv. een ernstig gevaar voor de gezondheid van de patiënt of van een derde)
Deelname aan een landelijke kwaliteitsregistratie fysiotherapie ten behoeve van kwaliteitsborging van de beroepsgroep	Uitdrukkelijke, afzonderlijke toestemming (art. 6 lid 1 sub a jo. art. 9 lid 2 sub a AVG) — niet noodzakelijk voor de individuele behandelrelatie
Gebruik van naam en e-mailadres door een externe partij t.b.v. patiënttevredenheidsonderzoek	Toestemming (art. 6 lid 1 sub a AVG)

Verzending van nieuwsbrieven of
praktijkinformatie

Toestemming, dan wel voor bestaande patiënten het
gerechtvaardigd belang van What The Physio met een
ongeclausuleerd recht van verzet (art. 6 lid 1 sub f AVG jo. art.
11.7 Telecommunicatiewet)

9.2 Aanvullende, afzonderlijke toestemmingen

De volgende verwerkingen zijn niet noodzakelijk voor de uitvoering van deze behandelovereenkomst en vallen daarom niet onder de algemene aanvaarding van deze overeenkomst: (a) het delen van geanonimiseerde of gepseudonimiseerde behandelgegevens met een landelijke kwaliteitsregistratie fysiotherapie ten behoeve van kwaliteitsborging van de beroepsgroep; (b) het delen van naam en e-mailadres met een externe partij ten behoeve van patiënttevredenheidsonderzoek; en (c) het per e-mail ontvangen van nieuwsbrieven en praktijkinformatie van What The Physio. What The Physio vraagt de patiënt hiervoor telkens een afzonderlijke, specifieke toestemming. De patiënt kan deze toestemming te allen tijde kosteloos en zonder opgaaf van redenen weigeren of intrekken door een bericht te sturen naar info@whatthephysio.nl, zonder dat dit gevolgen heeft voor de behandeling.

Voor een volledig overzicht van de verwerking van persoonsgegevens door What The Physio — waaronder de doeleinden, bewaartermijnen en de rechten van de patiënt — wordt verwezen naar de separate Privacyverklaring van What The Physio, raadpleegbaar op www.whatthephysio.nl.

10. Aansprakelijkheid

What The Physio spant zich in om het onderzoek en de behandeling naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed hulpverlenerschap uit te voeren, en is voor de praktijkuitoefening verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.

Voor zover het gaat om aansprakelijkheid van de fysiotherapeut die voortvloeit uit de geneeskundige behandelingsovereenkomst zelf, kan deze aansprakelijkheid ingevolge artikel 7:463 BW niet bij overeenkomst worden beperkt of uitgesloten. De informed-consent-verklaringen van artikel 4 en 5 houden dan ook geen uitsluiting van aansprakelijkheid in, maar uitsluitend een bevestiging dat de patiënt vooraf is geïnformeerd over de aan een behandeling verbonden, inherente risico's. Deze bepalingen laten onverlet dat What The Physio niet aansprakelijk is voor schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of onvolledig verstrekken van relevante informatie door de patiënt overeenkomstig artikel 3.2 en 5.5 van deze overeenkomst, noch voor verlies, beschadiging of diefstal van eigendommen die de patiënt meebrengt naar de praktijkruimte.

11. Klachten- en geschillenregeling (Wkkgz)

Overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beschikt What The Physio over een interne klachtenregeling. Een patiënt die niet tevreden is over de bejegening of de geleverde zorg, wordt verzocht dit in eerste instantie kenbaar te maken aan de behandelend fysiotherapeut, zodat gezamenlijk naar een passende oplossing kan worden gezocht.

Leidt dit niet tot een bevredigende uitkomst, dan kan de patiënt zich kosteloos wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris, en vervolgens tot de door What The Physio aangewezen, bij de Wkkgz aangesloten erkende geschilleninstantie:

Aangesloten bij	Stichting Keurmerk Fysiotherapie
Klachtenfunctionaris	De onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie, te bereiken via het klachtenformulier op www.keurmerkfysotherapie.nl of per e-mail via klacht@keurmerkfysotherapie.nl
Erkende geschilleninstantie	Geschillencommissie van de Stichting Keurmerk Fysiotherapie

Zowel de klachtenfunctionaris als de geschillencommissie zijn uitsluitend bereikbaar voor klachten over zorgverleners die daadwerkelijk bij de Stichting Keurmerk Fysiotherapie zijn aangesloten. What The Physio dient deze aansluiting actueel te houden; bij beëindiging van het lidmaatschap dient deze bepaling te worden bijgewerkt naar de dan geldende, daadwerkelijk toepasselijke klachten- en geschillenregeling.

12. Toepasselijk recht en overige bepalingen

Op deze behandelovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

What The Physio is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is steeds raadpleegbaar op www.whatthephysio.nl en wordt de patiënt op verzoek kosteloos toegezonden.

Indien enige bepaling van deze overeenkomst nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

13. Akkoordverklaring

Door ondertekening van dit document, dan wel door het maken van een afspraak bij What The Physio, verklaart de patiënt kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de volledige inhoud van deze behandelovereenkomst, waaronder de in artikel 4 en 5 beschreven toestemming voor onderzoek en behandeling.

De patiënt verklaart hierbij uitdrukkelijk dat hij of zij voorafgaand aan deze ondertekening is geïnformeerd over de mogelijke bijwerkingen, risico's en complicaties van de in deze overeenkomst beschreven behandelingen — waaronder de in artikel 5.1 genoemde complicaties van dry needling — dat hij of zij deze informatie heeft begrepen, en dat hij of zij voldoende gelegenheid heeft gehad om hierover vragen te stellen aan de fysiotherapeut.

De in artikel 9.2 genoemde aanvullende verwerkingen vallen niet onder deze algemene aanvaarding en vereisen, zoals daar toegeelicht, een afzonderlijke toestemming van de patiënt.

Naam patiënt

Namens What The Physio

Geboortedatum

Steven Nosir Hanna

Datum en handtekening patiënt

Datum en handtekening

Vastgesteld te Amsterdam op 20 augustus 2026, versie 1.2.