



# Praktijkinformatiefolder

Hierin kunt u lezen waar de praktijk u voor aanvang van uw eerste behandeling over moet informeren.



**Ergotherapie**  
**Wateringse Veld**  
Weet wat u beweegt

**Locatie Den Haag**

Laan van Wateringse Veld 224b, Den Haag

**Locatie Velo**

Noordweg 26, 2291 EE Wateringen

Tel. 070 - 3099860

[www.fysiotherapiewateringseveld.nl](http://www.fysiotherapiewateringseveld.nl)



# Welkom en bedankt voor uw vertrouwen in onze praktijk!

---

Wij helpen u graag vooruit! Fysiotherapie Wateringse Veld is een wijkpraktijk die weet wat u beweegt. Onze specialisten en behandelingen zijn afgestemd op de klachten die in de wijk en omgeving voorkomen, onder te verdelen in: **Fysiotherapie, Ergotherapie en Oefentherapie.**

Bij het lezen van deze folder vraagt u hulp aan een Fysiotherapeut. De informatie welke hiervoor van belang is leest u in deze folder.

Het kan zijn dat uw hulpvraag een brede aanpak vraagt, welke niet alleen voor een Fysiotherapeut bedoeld is. Dan zult u de kracht van ons veelzijdige team ervaren en kunnen andere therapeuten bij het proces betrokken worden. Deze vorm van zorg heet Revalidatie en wordt traditioneel enkel aangeboden in revalidatiecentra, ziekenhuizen en verpleeghuizen. Maar door ons brede specialistische aanbod, kunnen wij een team samenstellen en revalidatie in de wijk aanbieden. Dat is een unieke en innovatieve ervaring in Nederland!

Voor een actueel overzicht van ons team, specialisaties, samenwerkingspartners en innovatieve ontwikkelingen verwijzen wij u graag naar onze website [www.fysiotherapiewateringseveld.nl](http://www.fysiotherapiewateringseveld.nl). We wensen u een spoedig behandeltraject toe namens het hele team.

Mocht u vragen hebben de leiding is in handen van:



---

Daphne Stuiver



# Inhoudsopgave

---

<b>Bereikbaarheid en als u verhinderd bent?</b>	6
Openingstijden en bereikbaarheid	6
Afmelden	6
Waarneming	6
Ochtend en avondopenstelling	7
<b>Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak</b>	8
Wat neemt u mee?	8
Waar meldt u zich?	8
Intake, onderzoek en behandeling	8
Vervolg afspraken	8
Uw mening over onze zorg telt!	9
<b>De kosten van uw behandeling</b>	10
Wordt uw behandeling vergoed?	10
Declareren	10
Verwijzingen	10
<b>Kwaliteit voor u</b>	11
<b>Privacyreglement van onze praktijk</b>	12
Uw persoonsgegevens en uw privacy	12
Onze praktijk	12
De plichten van de praktijk	12
Recht op klachtenbehandeling	13
Uw rechten als betrokkene	14
Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden	14
Overdracht van uw dossier	15
<b>Huisregels &amp; Hygiëne</b>	15

## Bereikbaarheid en als u verhinderd bent?

---

### Openingstijden en bereikbaarheid

Wij zijn 24 uur per dag telefonisch bereikbaar, ook in het weekend. De praktijk kent twee lokaties; Laan van Wateringese Veld 224b Den Haag in het gezondheidscentrum Wateringese Veld en Noordweg 26 Wateringen in het sportcomplex VELO. Onze balie is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur. De praktijk is voor behandelingen op de volgende dagen en tijden geopend (met uitzondering van feestdagen):

maandag	07.30 - 21.00 uur
dinsdag	07.15 - 21.00 uur
woensdag	07.15 - 21.00 uur
donderdag	07.15 - 21.00 uur
vrijdag	07.15 - 18.00 uur
zaterdag	08.05 - 12.15 uur
zondag	gesloten.

### Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Let op: niet, of niet tijdig, afgezegde afspraken mogen niet bij de zorgverzekering gedeclareerd worden en moeten daarom door u zelf betaald worden, te weten 100% van het geldende tarief. In overleg met uw behandelend therapeut kan bij ziekte, of bij onvoorziene omstandigheden die u niet verweten kunnen worden, van deze regel worden afgeweken.

### Waarneming

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord, nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens afwezigheid. Wanneer door omstandigheden een therapeut voor langere tijd afwezig is, kan een therapeut van de praktijk gevraagd worden uw behandeling over te nemen. Dit alles gaat altijd in onderling overleg.

## Ochtend- en avondopenstelling

### Locatie Wateringse Veld

In de ochtend en avonden is de praktijk via de hoofdingang van het gebouw (ingang WZH Hoge Veld) te bereiken. De volgende tekst is voor u van toepassing als u een afspraak heeft na 18.00 uur of voor 08.00 uur. Als de deuren niet vanzelf open gaan, heeft u links van de deuren een paneel met brievenbussen. Op dat paneel zitten een aantal belknoppen. Bij één daarvan staat fysiotherapie. Als u deze indrukt, doen wij de eerste deur voor u open via de intercom. U komt dan in de sluis terecht. Op de grijze pilaar aan de rechterkant in de sluis kunt u vervolgens het sleutelsymbool indrukken gevolgd door de volgende code 0084. Bij het naar buiten gaan gebruikt u voor de eerste deur wederom bovengenoemde code. De tweede deur naar de straat kunt u daarna openen door de code die op de grijze pilaar staat vermeld in te toetsen.



‘We zijn voor u vier avonden in de week open tot 21 uur’.

# Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak

---

## Wat neemt u mee?

- Geldig identiteitsdocument (paspoort, rijbewijs of ID-kaart).
- Duidelijk leesbare verwijsbrief niet ouder dan 3 maanden (indien van toepassing).
- Uw zorgpas van uw zorgverzekeraar.
- Handdoek.

## Waar meldt u zich?

### Locatie Wateringse Veld

Voor uw eerste afspraak meldt u zich bij de balie voor fysiotherapie binnen het gezondheidscentrum. De receptioniste controleert dan of zij al uw gegevens compleet heeft. Indien de balie gesloten is, neemt u plaats in de wachtruimte bij de receptie en wordt u op de afgesproken tijd door de therapeut opgehaald.

### Locatie VELO

U kunt hier plaats nemen in de wachtkamer. De therapeut komt u op de afgesproken tijd ophalen.

## Intake, onderzoek en behandeling

Na u welkom te hebben geheten, zal de fysiotherapeut een behandeldossier aanmaken en u vragen naar uw gezondheidsprobleem. Dit gesprek wordt gevolgd door een lichamelijk onderzoek, waarvoor u zich mogelijk gedeeltelijk moet uitkleden. Op basis van de resultaten van dit onderzoek wordt een behandelplan opgesteld. Dit behandelplan omvat de therapievorm en het aantal behandelingen wordt met u besproken. De fysiotherapeut maakt na afloop met u een nieuwe afspraak.

### Vervolg afspraken

Wij doen ons best om u een dag vóór een behandeling een herinneringsmail te sturen. De vervolgbehandelingen zullen maximaal 25 minuten duren, of als u in de oefenzaal behandeld wordt maximaal 50 minuten. De verplichte verslaglegging maakt onderdeel uit van alle behandelingen. Bij vervolgafspraken hoeft u zich niet meer te melden bij de receptie, maar kunt u in de wachtruimte plaatsnemen. Uw fysiotherapeut zal u dan op de afgesproken tijd ophalen. Wanneer u 10 minuten ná het verstrijken van de begintijd van uw behandeling nog niet door uw therapeut gehaald bent, meldt u zich dan s.v.p. bij de balie.



## Uw mening over onze zorg telt!

Wij verwachten dat de behandelingen aan uw hulpvraag zal voldoen en dat u samen met onze therapeuten het gewenste resultaat bereikt. Als u uw behandeltraject voortijdig beëindigt zonder overleg met onze therapeut, zal hij of zij contact met u opnemen om dit te bespreken. Wij zijn zeer benieuwd naar uw ervaringen bij ons in de praktijk. Daarom nodigen we u aan het einde van uw behandeltraject via de email uit om deel te nemen aan een enquête. Het team bespreekt de anoniem ingevulde vragenlijsten met enige regelmaat en we ondernemen meteen actie als er dingen verbeterd kunnen worden. Uw deelname is uiteraard geheel vrijblijvend, maar we hopen van harte dat u met uw deelname wil helpen onze kwaliteit en service te verbeteren.

A man with dark hair and a beard, wearing a dark jacket, light-colored pants, and a backpack, is riding a brown bicycle on a grassy area. The background shows a brick building and trees under a clear blue sky. A light blue speech bubble with white text is overlaid on the image. On the right side of the image, there are several concentric, semi-transparent blue circles of varying sizes.

*Ik kan weer zorgeloos bewegen*

**'Wij zijn voor u 7 dagen per week 24 uur  
per dag telefonisch bereikbaar'.**

## De kosten van uw behandeling

---

### Wordt uw behandeling vergoed?

Iedereen die in Nederland woont of werkt moet zich volgens de wet verzekeren (basis verzekering) en kan vrijwillig een aanvullende verzekering afsluiten. De behandelingen voor fysiotherapie worden veelal uit de aanvullende verzekering vergoed. Er zijn uitzonderingen, dan worden behandelingen uit de basis verzekering vergoed. Wij informeren u graag over uw persoonlijke situatie. Wij hebben met alle zorgverzekeraars een contract afgesloten. Om te weten of uw aanvullende verzekering fysiotherapie vergoedt, neemt de receptioniste en/of de therapeut voorafgaand aan de behandelingen uw polis met u door. U blijft echter altijd zelf verantwoordelijk hiervoor.

### Declareren

Als uw zorgverzekeraar fysiotherapie vergoedt, zullen wij de behandelingen voor u declareren en heeft u hier in principe geen omkijken naar. De zorgverzekeraar betaalt de behandelingen dan aan ons uit. Als u niet aanvullend verzekerd bent, gelden de tarieven en betalingsvoorwaarden van de praktijk. Wij zullen dan na iedere behandeling de kosten via een pinbetaling met u afrekenen. U kunt onze tarieven en voorwaarden bekijken op de tarievenlijst die hangt op het bord "Kwaliteit voor U". Deze zijn ook op onze website beschikbaar.

### Verwijzingen

Voor behandelingen fysiotherapie is een verwijzing niet noodzakelijk. Als u echter in aanmerking komt voor vergoeding uit de basisverzekering, dan hebben we wel een verwijzing nodig van uw huisarts en/of specialist. Dit geldt ook voor behandelingen aan huis. Indien dit van toepassing is voor uw situatie informeren wij u hier persoonlijk over.

## Kwaliteit voor u!

---

Wij zijn sinds 2010 HKZ gecertificeerd en van 2015 - 2020 zijn we PLUS praktisch geweest. Sinds 2021 is deze Plus borging overgegaan in Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF) en daarmee zijn we een Keurmerk praktijk geworden. Een betere beoordeling is er niet te halen binnen onze beroepsgroep. Aangezien wij als praktijk een innovatieve houding hebben zijn we eind 2020 ook een samenwerking aangegaan met Zorg1, waarbij we innovatieve mogelijkheden hebben gekregen van de zorgverzekeraars.

Tevens is de praktijk aangesloten bij diverse netwerken, zoals het ParkinsonNet, NeuroNet Den Haag en het Chronisch ZorgNet met als specialisatiegebieden: COPD, Claudicatio Intermittens, Covid-19 en Osteoporose.

Deze certificaten en samenwerkingen met Netwerken heeft een hoop voordeel voor u als klant. Hierover kunt u meer lezen op onze website.



**'Wij zijn voor u op zaterdag open'.**

# Privacyreglement van onze praktijk

---

## Uw persoonsgegevens en uw privacy

De AVG is de wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeldt in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

## Onze praktijk

In onze praktijk kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om u (medisch) goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling. Hieronder staan onze plichten en uw rechten benoemd. Hoe we uw gegevens allemaal verwerken en borgen kunt u lezen op onze website onder OVER ONS, Kwaliteit voor U!

## De plichten van de praktijk

Fysiotherapie Wateringse Veld is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de praktijk plaatsvindt. Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet de praktijk als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld:
  - voor fysiotherapeutische zorgverlening;
  - voor doelmatig beheer en beleid;
  - voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.
- Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- U wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit kan gebeuren door uw zorgverlener, maar ook via een folder of via onze website.
- Alle medewerkers binnen Fysiotherapie Wateringse Veld hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening.

Voor medische gegevens is deze bewaartermijn in principe 20 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de gezondheid van uzelf of van uw kinderen. Dit is ter beoordeling van de behandelaar.

## Recht op klachtenbehandeling

Als u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw therapeut of een van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan uw therapeut, de praktijk eigenaar Daphne Stuiver of kwaliteitsmanager Marijke Diekerhof, of via een klachtenformulier dat u kunt vinden in de wachtruimte. Uw klacht wordt behandeld conform de richtlijnen. U vindt hierover informatie op de website & in het folderrek in de wachtruimte.



*Ik kan weer zorgeloos werken*

**‘Wij declareren voor u uw behandelingen bij uw zorgverzekeraar’.**

## Uw rechten als betrokkene

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht om kosteloos het eigen dossier (elektronisch) in te zien of er een (elektronisch) afschrift van te ontvangen (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier.
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.
- Het recht om informatie te krijgen wie u gegevens heeft ingezien (logging).
- Het recht op dataportabiliteit. Dit recht houdt in dat u persoonsgegevens mag meenemen en overdragen aan een andere (zorg)aanbieder. Het recht op dataportabiliteit geldt voor een deel van de gegevens in uw medisch dossier.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit mondeling of middels een aanvraagformulier kenbaar maken. Uw belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

## Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

De medewerkers van Fysiotherapie Wateringse Veld hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts).

## Overdracht van uw dossier

Als u een andere fysiotherapeut kiest, is het belangrijk dat deze fysiotherapeut op de hoogte is van uw (medische) geschiedenis. Uw (medische) geschiedenis staat in uw patiëntendossier. Indien u wilt dat onze fysiotherapeut het dossier overdraagt aan de andere fysiotherapeut, kunt u hierom vragen. Onze fysiotherapeut doet dit zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen een maand, nadat u dit aan onze fysiotherapeut heeft gevraagd. Uw dossier wordt dan door onze fysiotherapeut via beveiligde ICT kanalen overgedragen.

## Huisregels & Hygiëne

---

### Dieren

In de praktijk zijn honden en andere dieren niet toegestaan. Geleide honden zijn hierop een uitzondering.

### Roken

Roken in de praktijk is verboden.

### Aansprakelijkheid

U wordt geacht zelf over uw eigendommen te waken. Fysiotherapie Wateringse Veld is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van patiënten en bezoekers.

### Calamiteiten in het gebouw

In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (politie, brandweer) op te volgen.

### Hygiëne

Wij vragen u voor iedere behandeling een handdoek mee te nemen. Verder verwachten wij van u dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

**‘U kan zonder verwijzing van uw huisarts  
bij ons terecht’.**



# Praktijkinformatiefolder

Hierin kunt u lezen waar de praktijk u voor aanvang van uw eerste behandeling over moet informeren.



**Ergotherapie**  
**Wateringse Veld**  
Weet wat u beweegt

**Locatie Den Haag**

Laan van Wateringse Veld 224b, Den Haag

**Locatie Velo**

Noordweg 26, 2291 EE Wateringen

Tel. 070 - 3099860

[www.fysiotherapiewateringseveld.nl](http://www.fysiotherapiewateringseveld.nl)