



AGB-code arts: 84103861  
AGB-code praktijk PAZ: 90065889

## **Artikel 5 Huisregels en gedragscode**

Om de cliënt de noodzakelijke tijd, energie en aandacht te kunnen geven is het belangrijk om enige regels in acht te nemen.

1. De cliënt dient op tijd aanwezig te zijn op de afspraak. Indien de cliënt te laat is kan het zijn dat de consulttijd wordt verkort of dat er geen consult zal plaatsvinden, waardoor er een nieuwe afspraak gemaakt moet worden. Bij afwezigheid op een afspraak of te laat verschijnen, zal gereserveerde tijd berekend worden. Om dit te voorkomen dient de cliënt minimaal 48 uur voor het consult de afspraak via email af te zeggen of te verzetten.
2. De afspraak voor een consult is met de cliënt gemaakt en voor de cliënt bedoeld. Indien de cliënt een derde meeneemt die zelf een consult wil, zal diegene een eigen afspraak moeten maken.

Alle cliënten, bezoekers en medewerkers van praktijk PAZ dienen zich te gedragen volgens de gedragscode van praktijk PAZ:

1. In de zorgverlening van praktijk PAZ staat de cliënt centraal.
2. Discriminatie is uit den boze. Iedereen heeft recht op gelijke behandeling. Er is respect voor elkaars levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen.
3. In de praktijk PAZ worden agressie, geweld en bedreiging niet getolereerd. Of het nu gaat om schelden, schoppen, spugen, treiteren of welk agressief gedrag dan ook.
4. Seksuele intimidatie wordt niet geaccepteerd. Wat voor de één onschuldig lijkt, kan voor de ander intimiderend zijn. Het gaat erom wat de ander ervaart, dat is de norm.
5. In praktijk PAZ gelden regels voor bescherming, veiligheid en privacy. Deze regels worden door iedereen nageleefd.
6. Wees zorgvuldig met de eigendommen van andere mensen en met die van praktijk PAZ. Maak niets onnodig vuil of kapot. Iedereen die zich in praktijk PAZ bevindt blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigendommen.
7. Eigen u geen spullen toe die van een ander of van praktijk PAZ zijn.

## **Artikel 6 Behandelingsovereenkomst**

### **Artikel 6.1 Totstandkoming behandelingsovereenkomst**

1. De cliënt verklaart akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden. Deze staan vermeld op de website van praktijk PAZ.
2. De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de cliënt aan de hulpverlener de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
3. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om alle benodigde gegevens tijdig, juist en volledig te verstrekken.
4. Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de cliënt minimaal zestien jaar oud te zijn. Bij jongeren van 12 tot 16 jaar is de toestemming van de ouders/voogden en van de jongere zelf vereist. En bij kinderen tot twaalf jaar is de toestemming van de ouders/voogden vereist. Conform de Wet op de geneeskundige Behandelingsovereenkomst.

5. De hulpverlener is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de behandelingsovereenkomst.
6. De cliënt is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de behandelingsovereenkomst.
7. Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst informeert de hulpverlener de cliënt over:
  - a. De intakeprocedure;
  - b. De voorgestelde behandeling en beoogde resultaten;
  - c. De plaats en tijdstippen van behandeling;
  - d. De hulpverlener die de behandeling zal uitvoeren
  - e. De mogelijke gevolgen van de behandeling (voor de gezondheid van de cliënt) en de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen en met wie;
  - f. Alternatieven voor de behandeling;
  - g. De instructies die de cliënt dient te volgen vooraf, tijdens en na de behandeling;
  - h. De kosten van de behandeling, mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en wijze van betaling;
  - i. De bereikbaarheid van de praktijk en hulpverleners indien er complicaties optreden buiten kantooruren.
8. Praktijk PAZ is geen praktijk voor psychotherapie. Bij ernstige psychiatrische problematiek (persoonlijkheidsstoornissen, ernstige verslaving, veel agressie of ernstig gebrek aan zelfredzaamheid) of ernstige somatische problematiek zal daarom eerst overleg plaatsvinden met de huisarts van de cliënt.

#### **Artikel 6.2 Opzeggen van de behandelovereenkomst**

1. De behandelingsovereenkomst kan alleen om gewichtige redenen door de hulpverlener of praktijk PAZ worden opgezegd. Als gewichtige redenen worden o.a. beschouwd onacceptabele gedragingen van de cliënt jegens praktijk PAZ of haar medewerkers en/of jegens medecliënten of hun bezoek, het niet verstrekken van informatie t.b.v. de geneeskundige behandeling, het verstoord raken van de vertrouwensrelatie, het niet nakomen van afspraken en/of het niet betalen van (voorschot) declaraties. Bij opzegging door de cliënt zal de verantwoordelijkheid voor de behandeling niet langer door praktijk PAZ worden gedragen.
2. De cliënt kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de cliënt de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan praktijk PAZ de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt.

#### **Artikel 6.3 Informatievoorziening door de hulpverlener**

1. De hulpverlener licht de cliënt op duidelijke wijze in over zijn gezondheidstoestand. Op verzoek van de cliënt wordt deze informatie schriftelijk verstrekt door de hulpverlener.
2. De hulpverlener licht de cliënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen lichamenlijk onderzoek, de voorgestelde behandeling en ontwikkelingen omtrent het lichamenlijk onderzoek en de behandeling. Op verzoek van de cliënt wordt deze informatie schriftelijk verstrekt.
3. Bij het verstrekken van bovenstaande informatie, informeert de hulpverlener de cliënt over:
  - a. De aard en het doel van lichamenlijk onderzoek;
  - b. De aard en het doel van behandeling en beoogde resultaten;

- c. De mogelijke gevolgen van het lichamelijk onderzoek (voor de gezondheid van de cliënt) en de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen en met wie;
- d. De mogelijke gevolgen van de behandeling (voor de gezondheid van de cliënt) en de symptomen waarbij de cliënt contact moet opnemen en met wie;
- e. Alternatieven voor de behandeling;
- f. De plaats en tijdstippen van behandeling;
- g. De hulpverlener die de behandeling zal uitvoeren of hulpverleners die bij uitvoering van de behandeling betrokken zullen zijn;
- h. De instructies die de cliënt dient te volgen vooraf, tijdens en na de behandeling;
- i. De bereikbaarheid van de praktijk en hulpverleners indien er complicaties optreden buiten kantooruren.

4. Bovenstaande inlichtingen hoeven niet aan de cliënt te worden verstrekt indien de cliënt aangeeft geen inlichtingen te willen ontvangen. Uitzondering hierop vormt informatie die mogelijk een nadeel oplevert voor de cliënt of anderen.

5. Bovenstaande inlichtingen hoeven niet aan de cliënt te worden verstrekt indien dit ernstig nadeel voor de cliënt zou opleveren. Indien de hulpverlener van deze bevoegdheid gebruik wil maken, dient hij een andere hulpverlener te raadplegen. Indien bovenstaand nadeel voor de cliënt niet meer te verwachten is, worden de inlichtingen alsnog verstrekt aan de cliënt.

#### **Artikel 7      Zorg**

- 1. De hulpverlener handelt in overeenstemming met zijn verantwoordelijkheid, zoals voortvloeit uit professionele standaarden en richtlijnen van de beroepsgroep.
- 2. De hulpverlener maakt bij zijn werkzaamheden geen gebruik van medicijnen. Wel kunnen adviezen gegeven worden over supplementen of vrij verkrijgbare medicatie.
- 3. De hulpverlener zal verzoek tot second opinion bij een andere deskundige hulpverlener niet weigeren. Op verzoek van de cliënt wordt de tweede mening door de hulpverlener met de cliënt besproken.

#### **Artikel 8      Toestemming**

- 1. Voor verrichtingen ter uitvoering van de behandelingsovereenkomst is toestemming van de cliënt vereist. Op verzoek van de cliënt legt de hulpverlener schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft gekregen en overhandigt de cliënt een afschrift.
- 2. Indien de cliënt jonger is dan 12 jaar is toestemming van de ouders of voogd vereist.
- 3. Indien de cliënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is zowel toestemming van de cliënt als de ouders of voogd nodig. Behandeling kan alleen zonder toestemming worden uitgevoerd als deze nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

#### **Artikel 9      Informatie- en medewerkingsplicht van de cliënt**

- 1. De cliënt dient naar beste weten en kunnen medewerking te verlenen aan en informatie te verstrekken inclusief het tonen van een geldig wettelijk erkend identiteitsbewijs. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om alle benodigde gegevens tijdig, juist en volledig te verstrekken.
- 2. De cliënt is verplicht om juiste gegevens te verstrekken met betrekking tot naam, woonadres, bereikbaarheidsgegevens, huisarts. Wijzigingen in deze gegevens dienen zo spoedig mogelijk na

ingang schriftelijk aan praktijk PAZ te worden doorgegeven. De gevolgen van het niet doorgeven van de juiste gegevens komen voor rekening van de cliënt.

3. Elke cliënt dient zich steeds op eerste verzoek van praktijk PAZ te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Kan een cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen, dan is praktijk PAZ gerechtigd de behandelingsovereenkomst op te schorten tenzij het om acuut te verlenen zorg gaat.

#### **Artikel 10      Dossier**

1. Van alle consulten, geneeskundige behandelingen en verrichtingen wordt in een (medisch) dossier aantekening gemaakt.
2. Berichtgeving over de voortgang wordt aan een verwijzer/huisarts verzorgd door de behandelend hulpverlener indien de cliënt dit wenst en daarvoor toestemming gegeven geeft.
3. De bewaartermijn van het (medisch) dossier is 15 jaar vanaf de aanmaak, tenzij er om redenen van goed hulpverlenerschap een andere bewaartermijn dient te worden aangehouden.
4. Zonder toestemming van de cliënt hebben derden i.c. niet rechtstreeks betrokkenen bij de uitvoering van de behandelovereenkomst, geen recht op inzage in het medisch dossier. De geheimhoudingsplicht wordt door de hulpverlener in acht genomen.
5. De hulpverlener verstrekt aan de cliënt desgevraagd zo spoedig mogelijk een afschrift van het (medisch) dossier.
6. De hulpverlener vernietigt door deze bewaarde bescheiden binnen 3 maanden na een daartoe strekkend verzoek van de cliënt.
7. Ten behoeve van statistiek, wetenschappelijk onderzoek in algemeen belang en jaarlijks verplichte verstrekking aan instanties op gebied van Volksgezondheid kunnen gegevens uit het medisch dossier zonder voorafgaande toestemming van de cliënt worden gebruikt indien de gebruikelijke regels ten aanzien van privacy niet worden overtreden en bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt niet wordt geschaad.
8. De cliënt kan te allen tijde bezwaar aantekenen tegen gebruik van diens gegevens voor wetenschappelijk onderzoek of anderszins onderzoek van algemeen belang of in het kader van de Volksgezondheid zoals in vorig artikel genoemd; de zorgverlener maakt hiervan aantekening in het medisch dossier.

#### **Artikel 11      Meldcodes**

De hulpverlener van praktijk PAZ volgt de meldcode 'Kindermishandeling en huiselijk geweld' van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG).

(<https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers/kindermishandeling-en-huiselijk-geweld-5.htm> )

#### **Artikel 12      Annulering**

1. Als de cliënt een gemaakte afspraak voor een behandeling niet kan nakomen, dient hij deze afspraak uiterlijk 2 werkdagen (48 uur) van tevoren te annuleren. Deze annulering kan alleen per email doorgegeven worden (zie Artikel 18 Bereikbaarheid).
2. De door praktijk PAZ gemaakte kosten ter zake van afspraken tot behandeling die 2 werkdagen (48 uur) of korter voor de betreffende afspraak worden afgezegd of, zonder dat de cliënt verschijnt, niet worden afgezegd, kunnen door praktijk PAZ bij de cliënt in rekening worden gebracht.

Behoudens tegenbewijs strekt in deze de administratie van praktijk PAZ tot het volledige bewijs dat de afspraak gemaakt was.

3. Indien een cliënt zich meldt op de afgesproken dag en tijd voor een consult, behandeling, training, sessie, onderzoek of verrichting, maar door omstandigheden voortijdig weer moet vertrekken, zullen eveneens kosten verschuldigd zijn ter compensatie van gedeerde inkomsten en voor de door praktijk PAZ gereserveerde tijd, ruimte en het personeel.

### **Artikel 13      Betaling**

1. De cliënt is aan praktijk PAZ de kosten verschuldigd voor de verleende behandeling, service en/of overige diensten volgens de daarvoor door praktijk PAZ vastgestelde tarieven.

2. De cliënt dient het tarief voor de verleende behandeling, service en/of overige diensten op de locatie van de praktijk PAZ te voldoen middels pinbetaling.

3. Alléén indien pinbetaling zoals genoemd in artikel 13.2. niet mogelijk is stuurt praktijk PAZ de factuur voor de verleende behandeling, service en/of overige diensten (of voor een gedeelte daarvan) naar de cliënt (behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen). Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling. Betaling van de factuur dient zodanig te geschieden dat praktijk PAZ uiterlijk 14 dagen na factuurdatum de betaling heeft ontvangen.

3. Indien de cliënt de factuur niet binnen de gestelde betalingstermijn heeft voldaan, stuurt praktijk PAZ de cliënt een ingebrekestelling, in de vorm van een betalingsherinnering. De cliënt heeft de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening van de betalingsherinnering de factuur alsnog te voldoen.

4. Na overschrijding van de tweede betalingstermijn komen alle kosten ter verkrijging van voldoening in en/of buiten rechte voor rekening van de cliënt/debiteur. De cliënt is vanaf de vervaldag van de eerste betalingstermijn tevens de wettelijke rente verschuldigd.

5. Als de cliënt binnen de in betalingsherinnering gestelde termijn niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft dit de volgende gevolgen:

a. Alle openstaande vorderingen van praktijk PAZ op de cliënt worden, ondanks eventuele andersluidende bedingen of afspraken, onmiddellijk opeisbaar.

b. De cliënt ontvangt een aanmaning waarin hem een laatste gelegenheid wordt geboden om aan zijn verplichtingen per ommegaande te voldoen. De cliënt wordt medegedeeld dat als deze betaling uitblijft de vordering(en) aan een derde ter incasso uit handen zal worden gegeven. De incassokosten worden overeenkomstig de normering voor buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld en bedragen ten minste € 48,40.

6. Bij het niet voldoen aan de betalingsverplichting kan praktijk PAZ de behandelovereenkomst opschorten. Het niet voldoen aan de betalingsverplichting geeft praktijk PAZ echter niet de bevoegdheid tot het uitstellen of achterwege laten van acuut te verlenen zorg.

7. Een beroep van de cliënt op verrekening is niet mogelijk wanneer de tegenvordering van de cliënt door praktijk PAZ op goede gronden wordt bestreden.

### **Artikel 14      Tarieven**

Praktijk PAZ behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving de tarieven te wijzigen. De laatst bekende tarieven zijn de prijzen die praktijk PAZ op internet heeft geplaatst ([www.praktijkpaz.nl](http://www.praktijkpaz.nl)). De tarieven zijn tevens op aanvraag verkrijgbaar. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de cliënt om desgewenst voor aanvang van de geneeskundige behandeling na te gaan welke prijs van toepassing is.

## **Artikel 15      Schade/aansprakelijkheid ten aanzien van de medische behandelingsovereenkomst**

1. De behandelingen en/of dienstverlening van praktijk PAZ zijn geen vervanging van de zorg door de eigen huisarts en/of medisch specialist. Bij een nieuwe klacht wordt u aangeraden eerst uw huisarts te raadplegen.
2. Praktijk PAZ behandelt geen acute aandoeningen zoals verwondingen, breuken, acute nierstenen, acute galsteenkoelieken, sepsis of andere acute aandoeningen. Voor behandeling en evaluatie van deze aandoeningen wordt u aangeraden om uw dienstdoende huisarts of dichtstbijzijnde huisartsenpost, ziekenhuis of polikliniek te raadplegen.
3. Bij de uitvoering van de dienstverlening is sprake van een inspanningsverplichting.
4. Praktijk PAZ geeft op geen enkele wijze een geneeskundige garantie af noch is zij op enige wijze aansprakelijk voor medische complicaties, die zich ten tijde dan wel na uitvoering van haar dienstverlening bij de cliënt voordoen welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van praktijk PAZ. Praktijk PAZ is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.
5. Praktijk PAZ is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de cliënt door praktijk PAZ mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
6. De aansprakelijkheid van praktijk PAZ voor schade voortvloeiend uit de door haar verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een consult en geadviseerde supplementen c.q. vrij verkrijgbare medicijnen.
7. De cliënt is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij praktijk PAZ aansprakelijk wil stellen.

## **Artikel 16      Klachtenregeling**

1. Praktijk PAZ beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure (middels de website [www.praktijkpaz.nl](http://www.praktijkpaz.nl)) en behandelt de klacht, betreffende het medisch handelen en/of bejegenen voortvloeiende uit de behandelingsovereenkomst tussen cliënt en praktijk PAZ, overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten betreffende de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten schriftelijk, tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend.
3. Klachten betreffende andere dan de hiervoor genoemde zaken en/of handelingen worden niet door het praktijk PAZ in behandeling genomen en komen eveneens niet in aanmerking voor behandeling door de Klachtencommissie waarbij praktijk PAZ is aangesloten. Indien praktijk PAZ ter zake van een dergelijke klacht kosten heeft gemaakt dan komen deze kosten voor rekening van cliënt waarbij als uitgangspunt voor de berekening van deze kosten het uurtarief van de behandelaar geldt.
4. Klachten die reeds in een gerechtelijke procedure zijn behandeld komen evenmin in aanmerking voor behandeling door praktijk PAZ alsmede door de Klachtencommissie.
5. Indien een door de cliënt tegen praktijk PAZ en/of de werkzame arts ingediende klacht ongegrond wordt verklaard kan praktijk PAZ de door haar gemaakte kosten voor de behandeling van de klacht aan de cliënt in rekening brengen.
6. De cliënt kan een tegen praktijk PAZ en/of de werkzame arts ingediende klacht te allen tijde intrekken. Indien de cliënt de klacht intrekt tijdens een nog lopende behandeling van deze klacht en praktijk PAZ reeds kosten heeft gemaakt voor de behandeling van de klacht, dan kan praktijk PAZ de door haar gemaakte kosten van de behandeling van de klacht aan de cliënt in rekening brengen.

7. Het indienen van een klacht geeft de cliënt niet het recht om zijn betalingsverplichtingen jegens praktijk PAZ op te schorten. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering zijn voor rekening van de cliënt.

#### **Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillenregeling**

1. Op alle tussen praktijk PAZ en de cliënt gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de cliënt enerzijds en praktijk PAZ anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door praktijk PAZ schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij de Klachtencommissie waarbij praktijk PAZ is aangesloten, een en ander als vermeld op de website van praktijk PAZ en beschreven in de klachtenprocedure.
3. Een geschil wordt door de Klachtencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of cliënt zijn/haar klacht eerst volledig en duidelijk omschreven en overeenkomstig *Artikel 16 Klachtenregeling* bij praktijk PAZ heeft ingediend.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de Klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Geschillen tot beslechting kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de Klachtencommissie als genoemd in lid 2 van dit artikel of aan de bevoegde rechter.
6. Partijen zullen eerst een beroep doen op de bevoegde rechter nadat zij zich optimaal hebben ingespannen het geschil conform de klachtenprocedure van praktijk PAZ in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 18 Bereikbaarheid**

Praktijk PAZ is doorgaans via emailadres [info@praktijkpaz.nl](mailto:info@praktijkpaz.nl) bereikbaar. Beantwoording van email vindt plaats van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00. Bij annulering van afspraken of indien de zorgverlener er de mogelijkheid toe ziet kan er ook buiten deze tijden emailcontact plaatsvinden. Hiervoor wordt echter geen garantie gegeven.

Wanneer u te maken krijgt met een situatie waarbij direct handelen vereist is, dient u contact op te nemen met uw huisarts of de huisartsenpost in uw regio. Praktijk PAZ is niet per e-mail bereikbaar voor directe medische vragen.

#### **Artikel 19 Wijziging en vindplaats van de Algemene Voorwaarden**

1. Deze voorwaarden worden bekend gemaakt via internet ([www.praktijkpaz.nl](http://www.praktijkpaz.nl)).
2. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de datum ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.

#### **Artikel 20 Medezeggenschapsregeling**

1. Middels de nieuwsbrief van Praktijk PAZ zal er een verzoek worden gedaan tot medezeggenschap en daarin advies en suggesties ten aanzien van de praktijk.
2. Ook zal er aan het eind van de behandeling een evaluatieformulier worden verstuurd met de mogelijkheid tot feedback.

**Dit document is aangemaakt en gepubliceerd d.d. 03-04-2019.**  
**De laatste aanpassing aan dit document heeft plaatsgevonden d.d. 7-5-2026**  
**Het document zal geëvalueerd worden d.d. juni-2027.**