Annuleringsbeleid COR-E Fysio & Manuele Therapie

Versie: 1 januari 2026
Praktijkadres: Schependomlaan 17E, 6542 RL Nijmegen

Inleiding

Bij COR-E Fysio & Manuele Therapie vinden wij het belangrijk dat afspraken zorgvuldig worden gepland en nagekomen. Voor iedere patiënt reserveren wij persoonlijk tijd, zodat wij voldoende aandacht kunnen besteden aan onderzoek, behandeling en begeleiding.
Wanneer een afspraak onverwacht niet doorgaat, kan dit gevolgen hebben voor zowel de patiënt als de praktijk.
Met dit annuleringsbeleid willen wij duidelijkheid bieden over de afspraken, verantwoordelijkheden en eventuele kosten bij het annuleren, verplaatsen of niet nakomen van een afspraak.
Dit beleid geldt voor zowel patiënten als COR-E en vormt een aanvulling op onze algemene voorwaarden en betalingsvoorwaarden.

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 Dit annuleringsbeleid is van toepassing op alle afspraken voor fysiotherapie, manuele therapie, intakes, vervolgbehandelingen en eventuele online consulten bij COR-E.
1.2 Het beleid is van toepassing op afspraken die telefonisch, schriftelijk, digitaal of via de online afsprakenplanner worden gemaakt.
1.3 COR-E stelt dit annuleringsbeleid vóór of bij het maken van de afspraak beschikbaar, zodat patiënten kennis kunnen nemen van de geldende voorwaarden.
1.4 De wettelijke rechten van patiënten blijven onverminderd van toepassing.

Artikel 2. Annuleren of verplaatsen door de patiënt

2.1 De 24-uursregeling
Een afspraak kan **kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot uiterlijk 24 uur vóór de geplande aanvangstijd**. Voorbeeld: heeft u een afspraak op donderdag om 18.00 uur? Dan dient uw annulering uiterlijk woensdag om 18.00 uur door COR-E te zijn ontvangen.
2.2 Hoe kunt u annuleren?
U kunt een afspraak annuleren of verplaatsen via:

- Telefoon: 06 20779126
- E-mail: info@fysiocore.nl
- De online afsprakenplanner, voor zover deze de mogelijkheid tot annuleren biedt.

2.3 Tijdstip van annulering
Voor de beoordeling of een annulering tijdig is, geldt het moment waarop uw annulering door COR-E is ontvangen. Wanneer u buiten de openingstijden annuleert, kunt u een e-mail sturen of gebruikmaken van de beschikbare digitale annuleringsmogelijkheid.
2.4 Tijdig annuleren
Wanneer uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren wordt geannuleerd, worden geen annuleringskosten in rekening gebracht.

Artikel 3. Niet-nagekomen afspraken en annuleringskosten

3.1 Annulering binnen 24 uur

Wanneer u een afspraak minder dan 24 uur vóór aanvang annuleert of verplaatst, kan COR-E een annuleringsvergoeding in rekening brengen.

3.2 Hoogte van de vergoeding

Voor een niet-nagekomen afspraak geldt een vast annuleringsbedrag van:

€ 45,00 per gereserveerde afspraak.

Dit bedrag geldt in beginsel voor:

a. Afspraken die minder dan 24 uur vóór aanvang worden geannuleerd.

b. Afspraken die minder dan 24 uur vóór aanvang worden verplaatst.

c. Afspraken waarbij de patiënt zonder tijdige afmelding niet verschijnt.

De vergoeding is bedoeld als redelijke compensatie voor gereserveerde behandeltijd die op korte termijn niet meer beschikbaar kan worden gesteld aan een andere patiënt.

3.3 Redelijkheid van de vergoeding

COR-E past de annuleringsvergoeding uitsluitend toe voor zover deze in de betreffende omstandigheden redelijk en wettelijk toegestaan is. Bij de beoordeling wordt onder andere rekening gehouden met de gereserveerde tijd, de mogelijkheid om deze alsnog aan een andere patiënt beschikbaar te stellen en eventuele kostenbesparingen. Wanneer de afspraak alsnog door een andere patiënt wordt ingevuld en COR-E daardoor geen relevant verlies lijdt, wordt geen annuleringsvergoeding in rekening gebracht.

3.4 Geen reguliere zorgdeclaratie

Een niet-nagekomen afspraak wordt niet als uitgevoerde fysiotherapeutische behandeling gedeclareerd. De annuleringsvergoeding wordt afzonderlijk gefactureerd en komt in beginsel voor rekening van de patiënt.

3.5 Bijzondere omstandigheden

Wij begrijpen dat onverwachte situaties kunnen ontstaan waardoor u een afspraak niet kunt nakomen.

Denk bijvoorbeeld aan:

- Een acute medische noodsituatie.
- Een ongeval.
- Een onverwachte ziekenhuisopname.
- Een andere ernstige, onvoorziene omstandigheid.

Wanneer u door bijzondere omstandigheden niet tijdig kunt annuleren, verzoeken wij u zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen. COR-E beoordeelt per situatie of het redelijk is de annuleringsvergoeding geheel of gedeeltelijk achterwege te laten. Wanneer de tekortkoming de patiënt juridisch niet kan worden toegerekend, wordt geen contractuele annuleringsvergoeding wegens die tekortkoming verlangd.

Artikel 4. Te laat verschijnen

4.1 Wij verzoeken u op tijd aanwezig te zijn, zodat de gereserveerde behandeltijd optimaal kan worden benut.

4.2 Wanneer u te laat arriveert, kan de behandeling afhankelijk van de resterende tijd worden ingekort.

4.3 Wanneer de behandeling door de vertraging niet meer verantwoord of praktisch uitvoerbaar is, kan in overleg een nieuwe afspraak worden gepland.

4.4 Een te late aankomst leidt niet automatisch tot een annuleringsvergoeding. COR-E beoordeelt de situatie op basis van de omstandigheden en de gemaakte afspraken.
4.5 Wanneer u zonder tijdige berichtgeving niet verschijnt en de gereserveerde behandeltijd daardoor verloren gaat, kan artikel 3 van toepassing zijn.

Artikel 5. Annulering of verplaatsing door COR-E

5.1 Onvoorziene omstandigheden
Ook vanuit de praktijk kunnen omstandigheden ontstaan waardoor een afspraak niet volgens planning kan plaatsvinden.
Voorbeelden hiervan zijn:
a. Acute ziekte of plotselinge arbeidsongeschiktheid van de behandelaar.
b. Een ongeval of medische noodsituatie.
c. Ernstige, onverwachte verkeershinder.
d. Technische storingen of uitval van noodzakelijke voorzieningen.
e. Onveilige omstandigheden op de praktijklocatie.
f. Andere onvoorziene gebeurtenissen die de uitvoering van de afspraak verhinderen.
Deze omstandigheden vormen niet automatisch overmacht in juridische zin.
5.2 Tijdige communicatie
Wanneer COR-E verwacht een afspraak niet of niet op tijd te kunnen nakomen, informeren wij de patiënt zo spoedig mogelijk nadat dit bekend is geworden. Wij proberen de patiënt telefonisch, per e-mail of via een ander beschikbaar contactkanaal te bereiken.
5.3 Passende alternatieven
Wanneer een afspraak door COR-E wordt geannuleerd of verplaatst, proberen wij waar mogelijk een passend alternatief aan te bieden.
Dit kan bestaan uit:

- Het aanbieden van een nieuwe afspraak.
- Het verplaatsen van de afspraak naar een ander tijdstip.
- Het aanbieden van een online consult, wanneer dit inhoudelijk passend en verantwoord is.
- Het bespreken van een andere passende oplossing.

Een alternatief wordt uitsluitend uitgevoerd wanneer de patiënt hiermee instemt.
5.4 Geen kosten voor niet-uitgevoerde behandeling
Wanneer COR-E een afspraak annuleert en de behandeling niet plaatsvindt, worden hiervoor geen behandelkosten of annuleringskosten in rekening gebracht. Wanneer de patiënt vooraf heeft betaald voor een behandeling die niet wordt uitgevoerd, wordt het betreffende bedrag terugbetaald, tenzij in overleg een nieuwe afspraak wordt gemaakt en de betaling daarvoor mag worden gebruikt.
5.5 Vertraging door de praktijk
Wanneer COR-E vertraagd is, informeren wij de patiënt zo spoedig mogelijk zodra duidelijk is dat de afspraak niet op het afgesproken tijdstip kan beginnen. Wanneer de vertraging aanzienlijk is, krijgt de patiënt de mogelijkheid om in overleg een nieuwe afspraak te plannen. Een behandeling die door de vertraging niet plaatsvindt, wordt niet in rekening gebracht.

Artikel 6. Aansprakelijkheid bij annulering door de praktijk

6.1 Zorgvuldige uitvoering
COR-E spant zich in om gemaakte afspraken zorgvuldig na te komen en eventuele verstoringen zo veel mogelijk te voorkomen.

6.2 Overmacht
Wanneer een afspraak niet kan plaatsvinden door omstandigheden die COR-E juridisch niet kunnen worden toegerekend, kan sprake zijn van overmacht zoals bedoeld in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek. Of sprake is van overmacht, wordt beoordeeld aan de hand van de concrete omstandigheden.
6.3 Kosten en schade van de patiënt
Een annulering of vertraging door COR-E geeft niet automatisch recht op een financiële vergoeding voor bijvoorbeeld:

- Reiskosten.
- Parkeerkosten.
- Verloren arbeidsuren.
- Kosten voor kinderopvang.
- Andere gemaakte kosten of ongemakken.

Of COR-E gehouden is dergelijke schade te vergoeden, wordt beoordeeld volgens de toepasselijke wettelijke regels, waaronder de voorwaarden voor aansprakelijkheid, causaal verband en de omvang van de schade.
6.4 Geen algemene uitsluiting van aansprakelijkheid
COR-E sluit haar wettelijke aansprakelijkheid niet uit. Wanneer sprake is van een toerekenbare tekortkoming of andere wettelijke grondslag voor aansprakelijkheid, worden eventuele aanspraken overeenkomstig het toepasselijke recht beoordeeld.
6.5 Beperken van schade
Van zowel COR-E als de patiënt wordt verwacht dat zij binnen redelijke grenzen meewerken aan het voorkomen of beperken van onnodige schade. COR-E probeert daarom tijdig te informeren en passende alternatieven aan te bieden. De patiënt wordt verzocht eventuele schadebeperkende mogelijkheden redelijkerwijs te benutten.
6.6 Geen automatische financiële compensatie
Het aanbieden van een nieuwe afspraak, een toelichting of een andere praktische oplossing houdt niet automatisch in dat COR-E aansprakelijkheid erkent. Eventuele afspraken over financiële compensatie worden afzonderlijk en schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7. Facturatie en betaling van annuleringskosten

7.1 Wanneer een annuleringsvergoeding verschuldigd is, ontvangt de patiënt hiervoor een afzonderlijke factuur.
7.2 De betalingstermijn bedraagt 14 kalenderdagen na de factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen.
7.3 Annuleringskosten worden niet als uitgevoerde fysiotherapeutische behandeling gefactureerd.
7.4 Wanneer de patiënt bezwaar heeft tegen de annuleringsvergoeding, kan hierover contact worden opgenomen met COR-E.
7.5 Bij betalingsachterstanden gelden de betalingsvoorwaarden van COR-E, met inachtneming van de wettelijke regels voor consumenten.

Artikel 8. Vragen, bezwaren en klachten

8.1 Heeft u vragen over dit annuleringsbeleid of bent u het niet eens met een in rekening gebrachte annuleringsvergoeding? Dan verzoeken wij u contact met ons op te nemen.

8.2 Wij beoordelen uw vraag of bezwaar zorgvuldig en zoeken waar mogelijk naar een passende oplossing.
8.3 Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u gebruikmaken van de toepasselijke Klachtenregeling Fysiotherapie via het KNGF, voor zover de klacht onder deze regeling valt.
8.4 Meer informatie vindt u in het afzonderlijke document 'Klachten- en geschillenregeling' van COR-E.

Artikel 9. Wijzigingen en toepasselijk recht

9.1 COR-E kan dit annuleringsbeleid wijzigen wanneer de dienstverlening, praktijkvoering of toepasselijke wetgeving daartoe aanleiding geeft.
9.2 De meest actuele versie wordt beschikbaar gesteld via www.fysiocore.nl.
9.3 Wijzigingen zijn niet zonder meer van toepassing op afspraken die vóór de wijziging zijn gemaakt.
9.4 Op dit annuleringsbeleid is Nederlands recht van toepassing.
9.5 Dit beleid vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden en betalingsvoorwaarden van COR-E. Bij strijdigheid met dwingend recht gelden de wettelijke bepalingen.

Artikel 10. Contactgegevens

COR-E Fysio & Manuele Therapie
Schependomlaan 17E
6542 RL Nijmegen
Telefoon: 06 20779126
E-mail: info@fysiocore.nl
Website: www.fysiocore.nl
KvK-nummer: 97974463
AGB-praktijk: 04097761
AGB-zorgverlener: 04850052
BIG-registratie: 69919456204

Tot slot

Bij COR-E Fysio & Manuele Therapie vinden wij duidelijke afspraken en wederzijds respect belangrijk. Wij vragen patiënten om gereserveerde behandeltijden zorgvuldig na te komen en tijdig te annuleren wanneer een afspraak niet kan doorgaan.
Tegelijkertijd nemen wij als praktijk onze verantwoordelijkheid om afspraken zo goed mogelijk na te komen, tijdig te communiceren en bij onverwachte omstandigheden naar passende oplossingen te zoeken.
COR-E Fysio & Manuele Therapie
Laatste wijziging: 1 januari 2026