

INTERN REGLEMENT BALANCE.GENT

Artikel 1. Inleiding

Balance.Gent is een multidisciplinair centrum voor algemene gezondheid, hormonale balans en welzijn. Binnen ons team verbinden we reguliere en complementaire zorg, met aandacht voor zowel het fysieke, hormonale als emotionele welzijn van elke patiënt.

We geloven in samenwerking, open communicatie en wederzijds respect tussen therapeuten. Dit intern reglement beschrijft de afspraken die bijdragen aan een vlotte, warme en professionele werking van het centrum.

Het reglement geldt voor alle therapeuten, medewerkers en stagiairs die binnen Balance.Gent actief zijn, ongeacht hun statuut. Het vormt een leidraad voor ons dagelijks samenwerken en garandeert dat elke patiënt dezelfde kwaliteit van zorg ervaart, ongeacht bij wie ze terecht komt.

Artikel 2. Structuur en coördinatie

Dit intern reglement (hierna “**Intern reglement**”) definieert de dagelijkse werking van Balance.Gent, zijnde:

Naam:	Balance.Gent bv
Vestigingsadres:	Grotesteenweg-Zuid 30 9052 Zwijnaarde België
Maatschappelijk adres:	Rijvisschepark 52 9052 Zwijnaarde België
Ondernemingsnummer:	BE 0733.774.316
Balance.Gent is tijdens de openingsuren bereikbaar via:	
Telefoon:	+32 (0) 9 386 66 86
E-mail:	info@balance.gent
Zaakvoerders:	Lieselot Theys en Gilles Schouppe

De onderneming wordt hierna aangeduid als “**Balance.Gent**”.

Het centrum werkt met een multidisciplinair team van zelfstandige zorgverleners en enkele werknemers in loondienst.

De algemene coördinatie en beleidsbeslissingen gebeuren door de zaakvoerders. Interne vragen, praktische beslissingen of overlegmomenten verlopen via hen of via de afgesproken communicatiekanalen.

Artikel 3. Professioneel statuut

Elke zorgverlener binnen Balance.Gent is verantwoordelijk voor zijn of haar eigen professionele handelingen, dossiervorming en communicatie met de patiënt.

Zelfstandige therapeuten werken op basis van een samenwerkingsovereenkomst of onderhuurcontract. Werknemers vallen onder het arbeidscontract met de vennootschap.

Iedereen is verplicht te beschikken over een geldige beroepsaansprakelijkheidsverzekering en deontologische richtlijnen van het eigen beroep na te leven.

Artikel 4. Missie en waarden

- **Zorgzaamheid** – elke patiënt verdient aandacht, tijd en respect.
- **Samenwerking** – we geloven in de kracht van een multidisciplinair team dat kennis en inzichten deelt.
- **Verbinding tussen zorgvormen** – we slaan bruggen tussen reguliere en complementaire benaderingen.
- **Deskundigheid** – elke therapeut blijft zich bijscholen en draagt bij aan een kwaliteitsvolle praktijkwerking.
- **Integriteit en respect** – we behandelen zowel patiënten als collega's met eerlijkheid, openheid en discretie.

Artikel 5. Gebruik van praktijkruimtes

- De ruimtes worden gedeeld met andere therapeuten. Na elke consultatie blijft de ruimte netjes en ordelijk achter.
- Er geldt een clean desk policy: behandelruimtes en gemeenschappelijke tafels blijven vrij van persoonlijke spullen en papieren.
- Materiaal, handdoeken en producten worden zorgvuldig gebruikt en aangevuld indien nodig.
- Als de voorraad van iets bijna leeg is, wordt de coördinator hiervan op de hoogte gebracht.
- Schade of defecten worden onmiddellijk gemeld aan de coördinator.
- Vuile handdoeken worden in de kast onder de wasbak in de keuken gelegd. Bij het openen van het centrum wordt de was vanuit GSZ woning naar GSZ loods gebracht door diegene die GSZ woning opent.
- Sleutels en toegangscode zijn strikt persoonlijk en mogen niet doorgegeven worden.
- Het centrum wordt fulltime onderhouden door onze schoonmaakdienst. Wanneer er acute problemen zijn, mag deze steeds bevraagd worden in functie van de schoonmaak van het probleem. Bij chronische problemen dient de coördinator steeds op de hoogte gebracht te worden.
- De laatste die de woning, of de loods, afsluit dient het draaiboek voor het afsluiten van het centrum volledig te overlopen.
- De muziek in het centrum dient steeds sereen en rustig te zijn. Wanneer je aangesloten bent op de wifi van het centrum, kan je via de app Sonos het muzieksysteem bedienen. Als de inlog van het Spotify account gevraagd wordt, is dit via de login: spotify@balance.gent met het wachtwoord van de praktijk.
- Al het materiaal en alle voorzieningen in het centrum mogen door de therapeut gebruikt worden. Dit geldt eveneens voor de sportzaal, sauna, ijsbad e.a. Hierbij geldt de afspraak dat patiënten stevast voorrang hebben op het materiaal en de voorzieningen. Verder hebben partners of vrienden niet dezelfde privileges. Dit geldt dus enkel voor de medewerkers van het centrum. Laat alles ordelijk en net achter na het gebruik. Hou steeds rekening met de vigerende veiligheidsvoorschriften: neem bijvoorbeeld nooit alleen een ijsbad.

Artikel 6. Planning en agenda

- Balance.Gent werkt met Crossuite als centrale agenda. Elke therapeut beheert zijn eigen agenda en zorgt voor correcte registratie van afspraken en betalingen.
- Het secretariaat is verantwoordelijk voor alle telefoons en beheert de afspraken voor inkomende vragen via telefoon en mail. Het secretariaat mag steeds bevraagd worden voor telefoons uit te voeren in het kader van afspraken.
- Wijzigingen, vakanties of afwezigheden worden tijdig doorgegeven, zoals contractueel bepaald.
- Verlofaanvragen:
 - Verlofaanvragen worden steeds aangevraagd in volledige, aaneensluitende periodes, met duidelijke vermelding van de startdatum en de einddatum van de volledige afwezigheidsperiode.
 - Het is niet toegestaan om enkel verlof aan te vragen op specifieke werkdagen waarop men op dat moment in de praktijk ingepland staat.
 - Een verlofperiode geldt voor de volledige kalenderperiode tussen de opgegeven start- en einddatum, ongeacht eventuele latere wijzigingen in het uurrooster of uitbreiding van de werkmomenten binnen Balance.Gent.
 - Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om ervoor te zorgen dat de volledige periode van afwezigheid correct en ondubbelzinnig wordt gecommuniceerd aan de coördinator, zodat de planning correct kan worden georganiseerd.
- Bij ziekte of onverwachte afwezigheid wordt de coördinator zo snel mogelijk verwittigd zodat patiënten correct geïnformeerd kunnen worden. Een ziekteattest of bewijs is steeds nodig om de wettelijke overmacht te kunnen aantonen. Anders kan de patiënt vragen om de gemaakte afspraak te vergoeden.

- Wanneer een patiënt niet komt opdagen op de afspraak belt de therapeut zelf de patiënt op om de patiënt te verwittigen, te waarschuwen over de annuleringsvoorwaarden en om een nieuwe afspraak in te plannen. Wanneer het op dat moment voicemail is, wordt dit ingesproken. Vervolgens geeft de therapeut Hilde de opdracht om dit verder op te volgen. De therapeut duidt in Crossuite 'NA' aan, en schrijft de reden in het systeem van de afwezigheid.
- Patiënten ontvangen duidelijke informatie over annuleringsvoorwaarden en kunnen bij vragen rechtstreeks contact opnemen via telefoon of via de praktijkmail. Elke annulering binnen de 24u alvorens de afspraak wordt aangerekend via factuur die de coördinator opstelt. De coördinator dient steeds per mail op de hoogte gebracht te worden van elke annulering of NA binnen de 24u. De eerste keer dat een patiënt niet voldoet aan deze voorwaarden, wordt deze op de hoogte gebracht via telefoon en via mail van de annuleringsvoorwaarden. Vanaf elke herhaling wordt er telkens een factuur opgesteld.
- Als je als therapeut telefonisch contact opneemt met de patiënt, dan wordt dit steeds anoniem gedaan. Dit kan heel gemakkelijk gebeuren door het telefoonnummer als volgt in te tikken in je gsm: #31#093866686. Zo bel je steeds anoniem.
- Er worden binnen Balance.Gent geen tekstberichten verzonden tussen de patiënt en de medewerker. Alle communicatie gebeurt tijdens het consult, telefonisch (anoniem) of via mail.
- Geen enkele patiënt verlaat de praktijk zonder een nieuwe afspraak te hebben in de agenda. Al is dit drie maanden op voorhand. Zo is de continuïteit bij elke patiënt verzekerd, en zorgt dit voor een kwalitatieve opvolging voor de patiënt.
- Bij elk intake gesprek wordt er zowel van de verantwoordelijke klantendienst, als van de respectievelijke therapeut verwacht dat volgende gegevens toegevoegd worden aan het patiëntendossier: voornaam, familienaam, geboortedatum, mail, gsm en thuisadres. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid en is essentiële informatie voor elk patiëntendossier.
- Het is de verantwoordelijkheid van zowel de verantwoordelijke klantendienst, alsook de therapeut om online boekingen te beheren van alle agenda's. Wanneer een online boeking opgemerkt wordt, gelieve deze steeds goed te keuren. Controleer hierbij steevast de voornaam, familienaam en geboortedatum. Zo is de kans op fouten minimaal.
- Er worden nooit afspraken via mail vastgelegd. Indien er via mail gesproken wordt over het vastleggen van een afspraak dan wordt er steevast verwezen naar de online boekingsmodule via <https://balance.gent/maakeenafspraak>.
- Patiënten worden in onze praktijk nooit door ons zelf uit de agenda geannuleerd. Er zijn slechts twee uitzonderingen:
 - Wettelijke overmacht met bewijs: bv. een doktersattest bij ziekte. In dat geval kan een afspraak verzet worden.
 - Afspraken die meer dan twee maanden in de toekomst liggen: deze kunnen uitzonderlijk verplaatst worden wanneer er bv. nog verlof wordt ingepland en er buiten die periode al patiënten ingepland staan.

Artikel 7. Communicatie en samenwerking

Goede communicatie is essentieel voor een vlotte samenwerking.

Interne communicatie:

- WhatsApp wordt gebruikt voor korte, praktische vragen of dringende meldingen.
- E-mail wordt gebruikt voor vragen die meer toelichting vereisen, langere opvolging nodig hebben of niet onmiddellijk uitgevoerd kunnen worden.
- Belangrijke afspraken of beslissingen worden steeds per e-mail bevestigd.
- Er wordt verwacht dat er tijdens de werkuren na elke patiënt gekeken wordt naar Whatsapp. Dit medium wordt immers gebruikt om te melden dat er bijvoorbeeld een extra patiënt op de planning werd gezet of andere onverwachte wijzigingen worden hier gemeld. Op deze manier wordt de operationele werking van de praktijk kwalitatief verzekerd en is de kans op fouten minimaal.
- Er is contractueel bepaald dat er jaarlijks een evaluatiegesprek wordt ingepland om de samenwerking in alle sereniteit en openheid te bespreken. Het is de verantwoordelijkheid van de medewerker om dit tijdig in te plannen in de agenda van de coördinator.

Externe communicatie:

- De mailhandtekening van Balance.Gent wordt altijd gebruikt voor professionele communicatie met patiënten, artsen of verwijzers.
- Collega's spreken steeds met respect over elkaar en verwijzen patiënten door binnen het team wanneer dat in het belang van de patiënt is.
- Media- of perscommunicatie verloopt enkel na overleg met de coördinator.
- Elke interne of externe mail wordt beantwoord. Desalniettemin, inhoudelijke vragen hoeven per mail niet beantwoord te worden. Hiervoor mag steeds een consult ingeboekt worden. Je antwoord dan naar de patiënt dat jullie de vraag zullen behandelen tijdens het volgende consult.
- Er worden geen tekstberichten, Whatsapp-berichten, Telegram-berichten of andere vormen van dergelijke communicatie gebruikt naar de patiënten van het centrum.

Artikel 8. Patiëntenbeleid

- Patiënten worden met respect en discretie behandeld.
- Elk contact verloopt volgens de beroepscode en binnen de grenzen van de eigen expertise.
- Gegevens worden vertrouwelijk behandeld en in overeenstemming met GDPR bewaard.
- Als een patiënt beter geholpen is door een collega binnen of buiten het centrum, wordt dit in overleg besproken.
- Ongepast gedrag van patiënten (verbaal of fysiek) wordt niet getolereerd en mag onmiddellijk gemeld worden aan de coördinator.
- Wanneer er intrabuccale, intravaginale of intranale technieken worden toegepast, is een voorafgaand en duidelijk geïnformeerde toestemming noodzakelijk. De therapeut gebruikt hiervoor het officiële informed consent-document dat werd opgesteld door de beroepsvereniging en dat de therapeut gedeeltelijk juridisch indekt. Het informed consent wordt steeds vóór aanvang van de behandeling samen met de patiënt overlopen en in tweevoud ingevuld en ondertekend. Eén exemplaar wordt aan de patiënt meegegeven. Het andere exemplaar wordt ingescand en toegevoegd aan het elektronisch patiëntendossier in Crossuite. Na het inscannen wordt het fysieke document in de brievenbus van het centrum gedeponneerd, zodat het correct en centraal kan worden gearhiveerd. Het gebruik van dit document is verplicht voor elke sessie waarbij dergelijke technieken worden toegepast.
- Doorverwijzingen van patiënten, zowel intern als extern, gebeuren steeds in overleg met de coördinator. Wanneer de gevraagde zorg binnen Balance.Gent wordt aangeboden, wordt steeds doorverwezen naar een collega binnen het eigen team. Externe doorverwijzingen zijn toegestaan in de volgende gevallen:
 - Wanneer de gevraagde discipline of expertise niet binnen Balance.Gent beschikbaar is.
 - Wanneer de patiënt voor een gelijkaardige zorgverlening meer dan een half uur reistijd zou moeten afleggen naar Balance.Gent.

In alle andere situaties heeft een interne doorverwijzing voorrang. Alle doorverwijzingen worden vastgelegd in het patiëntendossier, zodat de continuïteit en transparantie van de zorg verzekerd blijven.

- Minderjarige patiënten en vertrouwelijkheid
 - Het beroepsgeheim is te allen tijde van toepassing, ook bij minderjarige patiënten.
 - Minderjarigen kunnen, conform de patiëntenrechtenwet (art. 12), zelfstandig hun patiëntenrechten uitoefenen indien zij over voldoende maturiteit en oordeelsvermogen beschikken. In dat geval communiceert de therapeut rechtstreeks met de minderjarige patiënt.
 - Wanneer een minderjarige patiënt als handelingsbekwaam wordt ingeschat, wordt geen medische informatie, verslag of dossier gedeeld met ouders of derden zonder de expliciete toestemming van de minderjarige patiënt.
 - Indien een ouder of wettelijke vertegenwoordiger informatie of een kopie van het dossier aanvraagt, wordt de minderjarige patiënt hiervan op de hoogte gebracht en beslist deze zelf of informatie al dan niet gedeeld wordt.
 - Het feit dat een ouder aanwezig is tijdens een consultatie impliceert niet automatisch dat alle informatie met deze ouder mag worden gedeeld.
 - In situaties met gescheiden ouders wordt bijzondere aandacht besteed aan de wens van de minderjarige patiënt met betrekking tot het delen van informatie met één of beide ouders.
 - Elke beslissing omtrent het delen van informatie wordt zorgvuldig afgewogen en, indien relevant, genoteerd in het patiëntendossier.

Artikel 9. Hygiëne en veiligheid

- Hygiëne is ieders verantwoordelijkheid. Ruimtes worden na elk tijdsblok opgeruimd en netjes achtergelaten. Vuilbakken worden geleegd, enz.
- Linnen (i.e. handdoeken e.a.) wordt tijdig vervangen en correct opgeborgen door de poetsdienst. Enkel wanneer deze vervuild werd, wordt deze ad hoc vervangen.
- Vuile was wordt onder de wasbak van de keuken gelegd. Bij het openen van het centrum wordt de was van GSZ woning naar GSZ loods gebracht alwaar de verantwoordelijke voor de was dit zal ophalen en wassen.
- Persoonlijke hygiëne is vanzelfsprekend bij elke behandelaar.
- Het is verplicht het uniform van het centrum te dragen. Wanneer dit te koud is, wordt er een witte T-shirt of onderhemdje gedragen onder het uniform. Wanneer dit nog te koud is, kan er een trui bovenop het uniform gedragen worden.
- Noodnummers, EHBO-materiaal en evacuatieprocedures zijn gekend door iedereen. Het EHBO-materiaal ligt in de zwarte kasten van de keuken van de leszaal. Bij gebruik van materiaal, nood aan vervanging van materiaal, wordt de coördinator hiervan op de hoogte gebracht via mail.
- Brandveiligheid en alarmprocedures worden gerespecteerd.

Artikel 10. Ethiek en professionaliteit

- Therapeuten respecteren deontologische richtlijnen van hun beroepsgroep.
- Er wordt geen medische diagnose gesteld buiten het eigen bevoegdheidsdomein.
- Persoonlijke relaties met patiënten tijdens of kort na de behandeling zijn niet toegestaan.
- Collega's werven geen patiënten van elkaar.
- Feedback of conflicten worden op een volwassen en respectvolle manier besproken, bij voorkeur rechtstreeks of via de coördinator.

Artikel 11. Betaling

- Betalingen in Balance.Gent gebeuren uitsluitend via Bancontact of Payconiq. Andere betalingswijzen, waaronder contante betaling, worden niet aanvaard.
- Om veiligheidsredenen wordt binnen het centrum geen cash geld bewaard of verwerkt. Gelet op de inrichting van het centrum en de verschillende toegangs- en vluchtmogelijkheden werd ons bovendien door de Gentse politie uitdrukkelijk aangeraden geen contante betalingen te ontvangen. Om die reden geldt binnen Balance.Gent een algemeen en systematisch beleid van uitsluitend elektronische betaling.
- Bij elektronische betalingen gelden volgende afspraken:
 - Bancontact: bij iedere betaling worden de initialen van de patiënt als referentie toegevoegd.
 - Payconiq: de patiënt wordt gevraagd zijn/haar naam als mededeling bij de betaling te vermelden.
 - en afspraak mag in Crosssuite uitsluitend als 'betaald' worden geregistreerd nadat de betaling daadwerkelijk werd gecontroleerd. Bij Bancontact gebeurt dit aan de hand van het bevestigde groene scherm van de betaalterminal; bij Payconiq via controle van de ontvangen betaling in het Payconiq-portaal.
 - Zonder deze controle mag een afspraak nooit als 'betaald' worden geregistreerd.
- Voor online consultaties gebeurt de betaling bij voorkeur via Payconiq. Wanneer betaling via Payconiq uitzonderlijk niet mogelijk is, kan de therapeut de coördinator verzoeken een factuur op te maken. Vanaf het ogenblik dat een factuur wordt aangevraagd, verloopt de verdere betalingsopvolging uitsluitend via de administratie van Balance.Gent. De therapeut regelt de betaling in dat geval niet zelf rechtstreeks met de patiënt, onder meer door het doorgeven van bankrekeningnummers, het vragen om een overschrijving via e-mail of andere informele betalingsafspraken. Een correcte administratieve en boekhoudkundige registratie is noodzakelijk, onder meer met het oog op een eventuele latere invorderingsprocedure.
- Wanneer een patiënt een consultatie niet onmiddellijk ter plaatse kan betalen, dient de therapeut de coördinator hiervan op de hoogte te brengen. De coördinator zal vervolgens een factuur opmaken. Voor deze facturatie kan aan de patiënt een administratieve kost worden aangerekend. Ook hier geldt dat de therapeut de openstaande betaling niet zelf verder opvolgt of rechtstreeks laat overschrijven. Zodra facturatie noodzakelijk is, wordt de volledige betalingsopvolging overgenomen door de administratie

van Balance.Gent. Een consultatie waarvoor een factuur wordt of werd opgemaakt, mag door de therapeut nooit als 'betaald' worden geregistreerd in Crossuite.

- Consultaties die via factuur worden geïnd, vallen buiten de gebruikelijke rechtstreekse betalingsstroom via Bancontact of Payconiq. De aan de therapeut verschuldigde bedragen voor dergelijke consultaties worden eenmaal per jaar, aan het einde van het eerste kwartaal van het daaropvolgende kalenderjaar, afgerekend en uitbetaald. Indien een patiënt ondanks facturatie niet betaalt en Balance.Gent voor de invordering een juridische procedure, gerechtsdeurwaarder of andere externe invorderingsprocedure dient in te schakelen, vervalt voor de therapeut het recht op uitbetaling van het bedrag dat betrekking heeft op de betrokken consultatie.
- Het is daarom in het belang van zowel Balance.Gent als de therapeut dat patiënten hun consultatie zoveel mogelijk onmiddellijk via Bancontact of Payconiq betalen.

Samengevat geldt als basisregel: een therapeut zet een afspraak uitsluitend op 'betaald' in Crossuite wanneer hij/zij de elektronische betaling zelf heeft kunnen controleren. Zodra een factuur moet worden opgemaakt, wordt de afspraak niet op 'betaald' gezet en wordt de verdere afhandeling volledig overgenomen door de administratie.

Artikel 12. Opleiding en groei

Balance.Gent moedigt voortdurende bijscholing aan.

Therapeuten delen kennis en ervaring om de kwaliteit van zorg te versterken.

Nieuwe inzichten of aanbevelingen kunnen besproken worden tijdens teammomenten of via e-mail.

Artikel 13. Conflicten

Eventuele meningsverschillen of problemen worden in eerste instantie intern besproken. Indien nodig kan bemiddeling plaatsvinden door de coördinator.

Artikel 14. Slotbepaling

Dit reglement heeft tot doel om duidelijkheid, respect en samenwerking te bevorderen binnen een warm en professioneel kader.