



BALENS

Gespecialiseerde Assurantiemakelaar

Hoofdkantoor: Balens Ltd, Bridge House, Portland Road, Malvern,
WR14 2TA, Groot-Brittannië

Nederlandse klantenservice: Prins Hendrikkade 169-1,
1011 TC Amsterdam

Tel: 0800 022 0932

website: www.balensverzekeringen.nl

e-mail: info@balensverzekeringen.nl



Veelgestelde vragen over het Balens aansprakelijkheidspakket voor therapeuten/zorgverleners in de alternatieve zorg/natuurlijke geneeswijzen:

V: Welke soorten aansprakelijkheid worden gedekt onder het pakket?

A: Het pakket dekt:

- **Beroepsaansprakelijkheid.** Dit is de aansprakelijkheid voor de gevolgen van fouten die worden gemaakt in de uitoefening van uw beroep. Bij fouten kan worden gedacht aan een onzorgvuldige handeling, nalatigheid, onjuiste advisering en dergelijke, bij werkzaamheden die direct verband houden met de beroepsuitoefening (behandeling).
- **Bedrijfsaansprakelijkheid.** Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering heeft u nodig om het algemene aansprakelijkheidsrisico te dekken, dat niet direct te maken heeft met de behandeling van uw patiënt. Het van de trap vallen door een loszittende trede of het in elkaar zakken van uw behandeltafel zijn daar eventuele voorbeelden van.
- **Productaansprakelijkheid.** Aansprakelijkheid als gevolg van de verkoop van producten aan patiënten en niet-patiënten.

V: Worden huisbezoeken ook gedekt?

A: Jawel, niet alleen behandeling en advies maar ook indien u andere schade veroorzaakt. Bijvoorbeeld, u stoot met uw behandeltafel een dure vaas van de tafel.

V: Hoe zit het met de verdedigingskosten en kosten van rechtsbijstand in geval van een claim?

A: Verdedigingskosten met betrekking tot een claim, die onder de beroepsaansprakelijkheids- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gedekt is, vallen onbeperkt onder de polis en worden extra vergoed zonder de dekkingslimiet aan te tasten. Met andere woorden: **Beroeps juridische bijstand voor wat betreft de relatie therapeut en patiënt in zake behandeling, lichamelijk letsel, verkeerd advies e.d.. Het is geen privé of zakelijke rechtsbijstand. Ofwel alles wat te maken heeft met privé zaken of het runnen van het bedrijf (zoals facturen die niet betaald worden) zijn hierin niet opgenomen. Zie ook het volgende punt.**

V: Geldt de juridische bijstand ook voor privé en andere zakelijke aangelegenheden?

A: Nee. Hieronder zijn een aantal voorbeelden, die nogal eens voorkomen en die **niet** gedekt zijn:

- een geschil met uw bureaus over de hoogte van uw heffing.
- indien uw patiënt weigert te betalen of u heeft problemen met de zorgverzekeraar.
- problemen met de verhuurder van uw praktijk/behandelkamer.
- een geschil met de Reclame Code Commissie.

V: Wat is de persoonlijke ongevallen aanvulling?

A: Dit is een aanvulling die we aanbieden bij het merendeel van onze beroepsorganisatiepakketten. Het is geen aansprakelijkheidsverzekering, maar een verzekering die u persoonlijk dekt in geval van een ongeluk. Een eenmalig bedrag van €25.000,- wordt uitgekeerd wanneer u als gevolg van dat ongeluk overlijdt of blijvend arbeidsongeschikt raakt. Deze verzekering dekt u 24 uur per dag ongeacht of u als therapeut bezig bent of niet.

V: U bent een Engels bedrijf, hoe zit het dan met de afhandeling van claims en de klantenservice?

A: Wij staan geregistreerd bij de KvK in Amsterdam waar wij tevens een klantenservicekantoor hebben met Nederlandse medewerkers en een gratis Nederlands telefoonnummer (0800 022 0932). Met alle claims en vragen kunt u daar terecht. Voor juridische hulp wordt door de verzekeringsmaatschappij een lokaal advocatenbureau ingeschakeld en alle correspondentie vindt in het Nederlands plaats. Wij zijn tevens geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM)

V: Wat indien ik een klacht heb over Balens?

A: Wij hebben onze klantenservice hoog in het vaandel staan. Mochten wij er **samen** niet uitkomen dan staan wij geregistreerd bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in Nederland.

V: Waarom moet ik kopieën van mijn opleidingscertificaten opsturen?

A: Dit is voor uw eigen bescherming. Wij hechten er bijzonder veel belang aan dat uw verzekering u adequaat dekt. We horen nog wel eens verhalen van therapeuten die elders verzekerd waren en een claim binnenkregen, maar dan van hun verzekeraar te horen kregen dat ze alleen voor een deel van hun therapieën gedekt waren of geacht werden een BIG-registratie te hebben. Door kopieën van uw opleidingscertificaten in ons bestand te houden, kunnen we er zeker van zijn alles meteen bij de hand te hebben bij een eventuele schadeclaim. Uw claim kan daardoor, zonder onnodig oponthoud, door de verzekeraar in behandeling genomen worden. Om dezelfde reden vragen wij u elk jaar uw gegevens en vooral uw therapievormen bij ons te bevestigen. **Dit kan anders zijn indien wij een afspraak hierover hebben met uw beroepsorganisatie.**

- **V: Wat zijn de belangrijkste voordelen van de Balens polis vergeleken met andere verzekeringen?**

- **A:** Wij zijn bijzonder trots op de volgende aspecten van onze polis:

- *Geen uitloopdekking nodig:* U blijft gedekt voor claims die binnen komen nadat u bent gestopt met uw praktijk en de verzekering heeft stopgezet. Aangezien verjaringstermijnen sinds een wetswijziging in 2004 niet meer absoluut zijn, is dit een belangrijk onderdeel van onze polis.
- *Dekking met terugwerkende kracht:* Indien u een claim ontvangt over de periode voorafgaand aan de startdatum van uw verzekering bij ons en uw toenmalige verzekeraar aanvaardt de claim niet, bent u bij ons alsnog gedekt. LET OP: Indien u niet verzekerd was ten tijde van het incident waarop de claim betrekking heeft, vervalt deze dekking.
- *Geen eigen risico.*
- *Juridische bijstand of verdedigingskosten met betrekking tot een eventuele claim zijn geen deel van de aansprakelijkheidslimiet.* Deze worden extra vergoed en tasten de limiet niet aan.
- *De aansprakelijkheidslimiet geldt **per claim**, met een **onbeperkt aantal claims per jaar**.* Dus bij een eventuele volgende claim, die geen verband heeft met een voorgaande claim, bent u weer volledig gedekt tot de limiet. Verlies van documenten en verlies van reputatie. Wij weten hoe belangrijk reputatie is voor een therapeut en in onze polis zit een dekking van €25.000,- voor PR om u te helpen bij het herwinnen van uw reputatie. Ervan uitgaande dat de claim onterecht was uiteraard.
- *Dekking voor verlies van documenten en verlies van reputatie.* Wij weten hoe belangrijk uw reputatie is. Indien u vanwege een onterechte claim reputatieschade heeft geleden, dekt onze polis eventueel een pr-budget tot €25.000,- waarmee u uw reputatie kunt herwinnen.
- *Wij dekken meer dan 4000 verschillende therapieën en technieken* en omdat wij begrijpen dat men vaak meer dan een therapie uitvoert kunnen we vele activiteiten zonder verdere kosten of verhoging van premie meeverzekeren.
- *Omvat dekking voor onderwijs, seminars en workshops* op voorwaarde dat u geen kwalificatiecertificaat uit geeft.
- *Dekking voor uitgevoerde eerste hulp/noodhulp.*
- *Wij kunnen tevens uw school/opleidingsinstituut verzekeren*
- *Wij bieden ook pakketten aan voor grotere bedrijven, ongeacht de rechtsvorm*

- **V: Hoe zit het met de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)?**

A: In onze nieuwe polisvoorwaarden zijn Wkkgz-kosten (arbitrage-, bemiddelings- en administratiekosten) opgenomen voor klachten die voortvloeien uit uw bedrijfsactiviteiten en die gerelateerd zijn aan vermeende schending van de beroepsplicht en/of professionaliteit door nalatigheid, fout of een nagelaten handeling tot een maximum van €10.000,-. Daar bovenop worden eventuele vergoedingen ten aanzien van uw cliënt uit uw verzekering vergoed tot de door u gekozen aansprakelijkheidslimiet. Probeer echter altijd in eerste instantie een

eventueel geschil direct met de klant op te lossen om escalatie, stress en verdere kosten te voorkomen. We zijn altijd bereid u te helpen bij het formuleren van een reactie en u moet ons dan ook altijd zo snel mogelijk informeren over situaties die kunnen leiden tot een claim.

Helaas zijn nog niet alle therapeuten bekend met deze nieuwe wet, die reeds op 1 januari 2016 is ingegaan. Vanaf 2017 zijn de meeste therapeuten verplicht om een geschillenprocedure te hebben voor het behandelen van klachten, hoewel er uitzonderingen bestaan voor, onder andere, schoonheidsspecialisten, ontspanningsmassieurs, yoga- en mindfulnessleraren. Voor meer informatie kunt u terecht op www.kwaliteitenklachtenzorg.nl. Daar vindt u ook de tekst van de volledige wet.

V: Hoe zit het met tuchtrecht?

A: Ook voor tuchtrecht geven wij dekking binnen onze polis en hiervoor staat een bedrag van €15.000, - voor de voorbereiding van een tuchtzaak. Wij zijn dit nagegaan bij een aantal advocaten in Nederland en dit is ruimschoots voldoende voor een dergelijke procedure.

V: Ik heb een school/opleidingsinstituut, kan ik dat ook verzekeren?

A: Jawel, wij hebben hier speciale pakketten voor. Het is ook zeer belangrijk om dit te doen aangezien uw school wel degelijk te maken zou kunnen krijgen met claims.

V: Waarom verschillende categorieën van therapieën?

A: Wij hebben nu al 25 jaar claims ervaring binnen deze markt en weten dus waar en bij welke therapieën er vaker claims binnenkomen. Helaas betekent dat dat wij voor sommige therapieën een hogere premie moeten rekenen dan voor anderen therapieën. Natuurlijk zijn wij altijd bereid u nadere uitleg te geven over de categoriekeuze van specifieke therapieën.

"We care for the carers"

Opgericht in 1950, geautoriseerd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority.

Balens Ltd heeft paspoortrechten voor het uitvoeren van verzekeringstransacties binnen de lidstaten van de Europese Gemeenschap.

Geregistreerd bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12038998.

Kamer van Koophandel registratienummer 61499692.

Geregistreerd bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening 300.016140

Balens Ltd handelend als Balens, geregistreerd in Engeland & Wales onder nummer 4931050.