

## *Algemene voorwaarden*

### Artikel 1: Toepasselijkheid van de voorwaarden

- 1.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere behandelingsovereenkomst als bedoeld in de Wet Geneeskundige behandelingsovereenkomst (hierna: WGBO) die door Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo met patiënten wordt aangegaan. De WGBO is vastgelegd in de artikelen 7:446 t/m 7:468 van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.2 Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo is bevoegd de algemene voorwaarden te wijzigen.

### Artikel 2: Behandelovereenkomst

- 2.1 Bij het aangaan van een behandelingsovereenkomst, is de patiënt verplicht de juiste gegevens betreffende naam/adres/woonplaats (NAW) en verzekeringsgegevens aan Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo te verstrekken. Als er veranderingen zijn in de persoonlijke gegevens (verhuizing, andere naam, telefoonnummer, e-mailadres, etc.) dient de patiënt dit spoedig aan de praktijk kenbaar te maken, zodat een en ander tijdig aangepast kan worden. De patiënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de goede bereikbaarheid.
- 2.2 Bij het eerste bezoek (intake) wordt er een gezondheidsvragenlijst afgenomen. Indien deze lijst niet (volledig) is ingevuld, kan geen behandeling plaatsvinden.
- 2.3 Het kan zijn dat er i.v.m. de gezondheid van de patiënt speciale voorzorgsmaatregelen getroffen moeten worden t.a.v. de behandeling. Dit wordt dan met de patiënt besproken. Het is raadzaam om Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo op de hoogte te houden van wijzigingen omtrent gezondheid/medicijnen.
- 2.4 Behandelingsovereenkomsten worden in principe mondeling met de patiënten aangegaan. Op verzoek van de patiënt kan dit schriftelijk gebeuren.

### Artikel 3: Afspraken

- 3.1 Behandeling geschiedt uitsluitend op afspraak.
- 3.2 Voor elke behandeling wordt voor de patiënt een maximale tijd gereserveerd in de agenda. Deze tijd geeft de patiënt een indicatie van de maximale behandelduur. De patiënt kan aan de gereserveerde tijd geen rechten ontlenen. De behandeling kan korter/langer duren.

### Artikel 4: Annuleren/ niet nakomen van afspraken

- 4.1 Afspraken kunnen tot uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd.
- 4.2 Afspraken die op maandag gepland staan, dienen uiterlijk op vrijdag voor 12.00 uur geannuleerd te worden. Dit in verband met het eventueel nog kunnen opvullen van de agenda op werkdagen.
- 4.3 Bij voorkeur geschiedt de annulering telefonisch. Een afspraak kan evenwel ook per e-mail geannuleerd worden. De patiënt kan de annulering eerst als geaccepteerd beschouwen nadat de patiënt van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo een schriftelijke bevestiging van zijn annulering heeft ontvangen.

- 4.4 Indien een afspraak korter dan 24 uur van tevoren wordt afgezegd of indien geen voorafgaand bericht van verhindering wordt ontvangen, is sprake van een niet nagekomen afspraak. Bij een niet nagekomen afspraak zal er een minimum van € 50,00 in rekening worden gebracht (afhankelijk van de toedracht en/of tijdsduur van de behandeling). Bij een derde maal niet nagekomen afspraak wordt de patiënt uitgeschreven.
- 4.5 Een wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige is verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken voor behandeling van minderjarige.
- 4.6 Indien de mondhygiënist verhinderd is (door bijv. ziekte) kan het voorkomen dat een behandeling wordt geannuleerd. Bij voorkeur wordt de afspraak op korte termijn telefonisch geannuleerd, anders per e-mail of post. Een nieuwe afspraak zal met de patiënt worden ingepland.

#### Artikel 5: Dossier

- 5.1 Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo bewaart patiëntendossiers gedurende de tijd dat de patiënt is ingeschreven in de praktijk en na uitschrijving conform art. 7: 454 BW (WGBO) nog gedurende 15 jaar na vervaardiging. De patiënt heeft het recht om inzage in het dossier te krijgen. Tevens heeft een patiënt het recht te verzoeken om vernietiging van het dossier. Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo vernietigt het dossier binnen drie maanden na het verzoek, tenzij vernietiging niet in het belang is van de patiënt, of bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan patiënt (bv. volksgezondheid of in geval van gerechtelijke procedure).
- 5.2 Andere persoonsgegevens ten behoeve van de praktijkvoering, zoals NAW-gegevens ten behoeve van de verzending van nieuwsbrieven en het klantenbestand, worden tot uiterlijk 2 maanden na uitschrijving bewaard.
- 5.3 Medewerkers van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo hebben een beroepsgeheim. Er wordt zorgvuldig met de privacy van de patiënt omgegaan. Gegevens die worden toevertrouwd worden nimmer aan derden ter beschikking gesteld, tenzij de patiënt hier toestemming voor verleend ofwel een wettelijke verplichting met zich meebrengt.

#### Artikel 6: Rapportage en informatie

- 6.1 Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo stuurt minimaal één maal per jaar (en tevens bij bijzonderheden) een rapportagebrief naar de behandelend tandarts van de patiënt. Goede communicatie tussen mondhygiënist en tandarts is noodzakelijk voor een kwalitatieve en prettige samenwerking, ook voor de patiënt. Indien de patiënt hiertegen bezwaar heeft dient de patiënt dit vooraf schriftelijk kenbaar te maken bij het eerste bezoek (intake).
- 6.2 De Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo kan met toestemming van de patiënt gegevens opvragen bij derden (specialist, huisarts, tandarts, etc.). Bij medische noodzaak kan dit ook zonder toestemming geschieden.

## Artikel 7: Tarieven

- 7.1 Alle gemaakte kosten van de behandeling, incl. de kosten van evt. derden (bijvoorbeeld kosten gemaakt voor bacteriologisch onderzoek), worden doorberekend bij en zijn verschuldigd door de patiënt, zulks ongeacht of deze kosten geheel of gedeeltelijk worden vergoed door de zorgverzekeraar van de patiënt.
- 7.2 De tarieven voor de behandelingen worden jaarlijks door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) vastgesteld met de zogenaamde UPT-codes. Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo behoudt zich het recht voor om deze tarieven tussentijds aan te passen met inachtneming van de geldende prijsvoorschriften van de NZa dan wel enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan. Informatie over deze tarieven vindt de patiënt in de wachtkamer en op de website van de praktijk.
- 7.3 Voor behandelingen boven €250,00 wordt een begroting opgesteld. In overleg met de patiënt kan een vastgesteld behandelplan en de daaraan gerelateerde begroting gedurende de behandeling worden aangepast. De gemaakte kosten die voor de behandeling in rekening worden gebracht, kunnen afwijken van de begroting.

## Artikel 8: Vergoeding verzekering

- 8.1 De patiënt wordt erop gewezen dat het raadzaam is voorafgaand aan een behandeling de polisvoorwaarden van zijn zorgverzekeraar te raadplegen, zodat de patiënt weet of hij in aanmerking komt voor een vergoeding.
- 8.2 Om de onafhankelijkheid van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo te waarborgen heeft Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo geen contracten met zorgverzekeraars afgesloten. Wel werkt Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo samen met Infomedics. Infomedics is een factoringbedrijf. De declaraties van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo zullen rechtstreeks door Infomedics bij de zorgverzekeraar van de patiënt worden ingediend.

## Artikel 9: Betaling

- 9.1 De factuur wordt, tenzij de patiënt schriftelijk anders aangeeft bij de eerste afspraak (intake), direct gedeclareerd bij de zorgverzekeraar van de patiënt via factoringbureau Infomedics. De patiënt ontvangt een factuur van het niet-verzekerde deel. Voor de betalingsvoorwaarden verwijst Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo de patiënt naar [www.infomedics.nl](http://www.infomedics.nl). Bij kennisgeving van de patiënt hier niet mee in te stemmen, zal de factuur rechtstreeks vanuit de praktijk verzonden worden naar het opgegeven emailadres van betreffende patiënt. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding vanuit de verzekering dient de patiënt dan zelf de factuur door te sturen naar de zorgverzekering.
- 9.2 Indien de factuur niet voor de vervaldatum is betaald op de bankrekening zoals op de factuur is vermeld, is de patiënt van rechtswege in verzuim. De patiënt ontvangt vervolgens een herinneringsbrief. Voldoet de patiënt de factuur niet binnen de in de herinneringsbrief genoemde termijn, dan worden rente en kosten in rekening gebracht. De rente alsmede alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten die verband houden met het innen van de factuur komen voor rekening van de patiënt.
- 9.3 Indien een factuur niet voldaan is, kan er geen nieuwe afspraak gemaakt worden. Indien er reeds een afspraak is ingepland, heeft Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo de bevoegdheid deze afspraak te annuleren.

## Artikel 10: Klachten

10.1 Klachten over de uitvoering van een behandelingsovereenkomst moeten binnen een termijn van één jaar, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend.

10.2 Indien de patiënt, om welke reden dan ook, klachten heeft over Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo wordt de patiënt in eerste instantie verzocht zich te wenden tot de praktijk. Als de klacht in overleg niet tot een oplossing kan worden gebracht, kan de patiënt gebruik maken van de NVM-klachtenregeling. Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo is aangesloten bij de Klachtenregeling van NVM-mondhygiënist en Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg is door het ministerie van VWS in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) erkend. De klachtenfunctionaris ECKG zal als onafhankelijke adviseur de klacht verder afwikkelen.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris ECKG zijn:

Stichting ECKG t.a.v. klachtencoördinator mondhygiënist,

Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem

[mondhygienisten@eckg.nl](mailto:mondhygienisten@eckg.nl)

Telefoonnummer: 023-7001210

## Artikel 12: Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo jegens patiënten en derden voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.

12.2 Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo beperkt tot het bedrag van het onder de verzekering toepasselijk eigen risico.

12.3 Bij het inschakelen van derden door Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo zal de praktijk steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo aansprakelijk is voor fouten van door de praktijk ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door de praktijk bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.

12.4 De aansprakelijkheidsbeperking geldt niet voor opzet of grove schuld van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo.

12.5 Alle aanspraken van opdrachtgevers en derden vervallen, indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn ingediend bij Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo binnen één jaar nadat de opdrachtgever respectievelijk de derde bekend was, of redelijkerwijze kon zijn, met de feiten waarop hij zijn aanspraak baseert.

12.6 Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo is niet aansprakelijk voor verlies van persoonlijke bezittingen in de wachtkamer of overige ruimtes.

### Artikel 13: Toepasselijk recht

- 3.1 Op elke overeenkomst van Praktijk voor Mondhygiëne Ermelo is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.