

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. DE PRAKTIJK

**1.1 Mondzorg Balance:** is de praktijknaam waarin Nancy Marlissa-Koehl en Claudia van Zoelen de werkzaamheden uitvoeren

**1.2 Verenigingen:** De behandelaren Nancy Marlissa-Koehl en Claudia van Zoelen zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM), kwaliteitsregister (KRM) en de Nederlandse vereniging voor Parodontologie (NvVP)

**1.3 Bereikbaarheid:** Actueel telefoonnummer, email-adres, openingstijden en routebeschrijving kunt u vinden op [www.mondzorgbalance.nl](http://www.mondzorgbalance.nl).

**1.4 Persoonlijke bezittingen:** Mondzorg Balance is niet aansprakelijk voor verlies van persoonlijke bezittingen in de wachtruimte of overige ruimtes

**1.5 Huisdieren:** Het is niet mogelijk om uw huisdier(en) mee te nemen naar de praktijk.

**1.6 Ongewenst en/of aanstotend gedrag:** Mondzorg Balance behoudt zich het recht om personen die ongewenst en/of aanstootgevend gedrag vertonen te verwijderen uit het pand.

**1.7 Roken:** Het is niet toegestaan te roken in de praktijk.

## 2. BEHANDELINGEN

**2.1 Persoonsgegevens:** Bij het aangaan van een behandeling, zijn cliënten verplicht de juiste naam, adres, gezondheids- en verzekeringsgegevens aan Mondzorg Balance te verstrekken. Ook wanneer er wijzigingen zijn dient u deze zo spoedig mogelijk door te geven.

Te denken aan:

- tandarts/huisarts
- gezondheid (ziekte, medicijngebruik etc.)
- telefoonnummer (zowel vast- als mobiel nummer)
- mailadres

**2.2 Behandelingsovereenkomsten** worden in principe mondeling met patiënten aangegaan. Op verzoek van de patiënt kan dit schriftelijk gebeuren.

**2.3 Dossier:** Van iedere cliënt waarmee Mondzorg Balance een behandeling aangaat, wordt digitaal een dossier bijgehouden. De patiënt heeft recht om inzage in het dossier te krijgen. Mondzorg Balance is verplicht het dossier 15 jaar na de laatste behandeling te bewaren.

**2.4 Derden:** Mondzorg Balance is niet bevoegd cliënt gegevens, zonder toestemming van de cliënt, aan derde te verstrekken.

## 3. AFSPRAKEN MAKEN EN HET ANNULEREN VAN AFSPRAKEN

**3.1 Afspraken maken:** Afspraken kunnen direct na de behandeling, telefonisch en per mail gemaakt worden. Wij nemen de telefoon niet op tijdens patiëntenbehandelingen. Spreek daarom uw naam en telefoonnummer in zodat wij u later kunnen terugbellen.

**3.2 Annuleren/verzetten van afspraken:** Afspraken kunnen tot 48 uur voor de behandeling kosteloos worden geannuleerd en/of verzet worden door de cliënt. Op deze manier is Mondzorg Balance nog in de gelegenheid de gereserveerde tijd in de agenda opnieuw in te plannen.

**3.3 Kosten niet (tijdig) geannuleerde afspraken:** Als een afspraak niet tijdig is geannuleerd, dan behoudt de praktijk zich het recht voor de gereserveerde tijd in rekening te brengen met 1 euro per gereserveerde minuut.

**3.4 Wijze van annulering:** U kunt uw afspraak telefonisch, het inspreken van de voicemail of per mail annuleren.

**3.5 Afspraak:** Wanneer u een afspraak heeft, dient u plaats te nemen in de wachtruimte. U hoeft zich niet te melden.

## 4. TARIEVEN

**4.1 Tarieven:** De tarieven die Mondzorg Balance berekent voor de behandeling zijn door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) goedgekeurd of vastgesteld. De actuele tarieven vindt u op [www.mondzorgbalance.nl](http://www.mondzorgbalance.nl).

Mondzorg Balance behoudt zich het recht om zonder nadere kennisgeving de tarieven voor de geleverde behandelingen/diensten te wijzigen, met inachtneming van de geldende prijsvoorschriften van de NZa dan wel enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.

**4.3 Begroting:** Vanaf een bedrag van € 250,- wordt een cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger vooraf schriftelijk of mondeling geïnformeerd over de verwachte kosten van de behandeling.

**4.4 Vergoeding:** De cliënt is ten allen tijde zelf verantwoordelijk voor de inzichten in de vergoedingen van zijn/haar zorgverzekeraar.

**4.5 Gemaakte kosten van de behandeling(en):** Alle gemaakte kosten van behandeling, incl. de kosten van techniek en materialen, worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de cliënt. Ongeacht of deze kosten geheel of gedeeltelijk worden vergoed door de zorgverzekeraar. De gemaakte kosten die voor de behandeling in rekening worden gebracht kunnen afwijken van de begroting.

**4.6 Kosten behandeling van minderjarigen:** De kosten van behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de wettelijk vertegenwoordiger(s). De wettelijk vertegenwoordiger is tevens verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken voor behandeling van de minderjarige.

**4.7 Incassokosten:** Alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten, die verband houden met het innen van de gedeclareerde bedragen voor behandeling of diensten geleverd door Mondzorg Balance, komen voor rekening van de cliënt.

## 5. BETALINGEN

**5.1 Betaling:** Bij Mondzorg Balance is het gebruikelijk na de behandeling de factuur te voldoen doormiddel van pin en krijgt u de factuur mee en kunt u die indienen bij uw zorgverzekeraar. In overleg met de behandelaar kan u de factuur meekrijgen, wij hanteren dan een betalingstermijn van 14 dagen. U krijgt de vergoeding vanuit uw aanvullend pakket. De hoogte van de vergoeding verschilt per verzekeraar.

## 6. KLACHTEN

**6.1 Klachtregeling:** Mondzorg Balance is aangesloten bij de Klachtregeling van NVM mondhygiënist en stichting geschilleninstantie mondzorg. Als we samen geen oplossing voor uw klacht kunnen vinden kunt u gebruik maken van de NVM klachtenregeling. U kunt dan uw klacht neerleggen bij de klachtenfunctionaris, een onafhankelijke adviseur.

NVM klachtenregeling en klachtenfunctionaris

NVM mondhygiënist

Postbus 1166 3430 BD Nieuwegein

T: 030 6571013

E: [klacht@mondhygienisten.nl](mailto:klacht@mondhygienisten.nl)