

Huisregels

- U dient zich op verzoek te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
- U bent te allen tijde verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste NAW-gegevens, correct telefoonnummer en e-mailadres.
- Voor kinderen onder de 18 jaar oud zijn de ouders/ wettelijke vertegenwoordigers verantwoordelijk voor de juiste gegevens en het voldoen van de nota's.
- Wij gaan altijd respectvol met elkaar om, ook aan de telefoon. Indien u zich respectloos en onbeleefd opstelt behouden wij ons het recht voor u uit te schrijven als patiënt.
- Overlast en/ of bedreigingen worden niet getolereerd en er kan aangifte worden gedaan.
- Bij Mondfit Mondzorg is het nuttigen van etenswaren, roken en het meenemen van huisdieren (met uitzondering van blindengeleidehonden) niet toegestaan.
- Wij verzoeken u het telefoneren in de wachtkamer te limiteren.
- Wij voeren normaal geen behandelingen uit gedurende een tandartscontrole. U dient een vervolgspraak te maken indien er een behandeling uit de controle voortvloeit.
- Voor zeer dringende tandheelkundige spoed en pijnklachten buiten onze openingstijden of afwezigheid van onze tandarts, kunt u terecht bij Dental Vestigingsadres voor zowel Mondfit Mondzorg b.v. als Smile Boutique:
Avenue Concordia 24-C, 3062LJ Rotterdam

365. <https://dental365.nl/spoed-tandarts/rotterdam/>

- Het is gebruikelijk dat wij u bij een pijnklacht eerst inplannen voor een probleemgericht consult om te kijken wat er aan de hand is. Soms is dan een vervolgafspraak nodig waarbij er meer tijd voor u wordt gereserveerd.

Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden maken een onlosmakelijk onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst(en) tussen de mondzorg verlenende zorgaanbieder (hierna: 'Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique en Smile Boutique'), daaronder begrepen diens werknemers, en de patiënt (hierna te noemen 'overeenkomst'). Zij worden voor of bij het sluiten van overeenkomst(en) aan de patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger(s) beschikbaar gesteld, zijn aanwezig in de wachtkamer en worden op verzoek toegezonden.

Derden

Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique is bij de uitvoering van de overeenkomst gerechtigd derden in te schakelen. Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique zal bij de keuze van deze derden zorgvuldigheid betrachten en, indien dat redelijkerwijs mogelijk is, tevoren overleg met de patiënt plegen, zulks met uitzondering van waarnemers en tandtechnici.

Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique is voor gedragingen van deze derden niet aansprakelijk. De artikelen 7:404, 7:409 en 7:422 lid 1 Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

Kosten en betaling

De kosten van behandeling, inclusief de kosten van techniek en materialen, worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de patiënt, ongeacht of deze de kosten geheel of gedeeltelijk kan declareren bij een zorgverzekeraar en of deze kosten aan de patiënt worden vergoed. De kosten van behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de wettelijk vertegenwoordiger(s).

Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique berekent, tenzij anders door hem aangegeven, de kosten van behandeling ingevolge de door hem/haar gehanteerde standaardprijslijst, die in de praktijk van Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique ter inzage ligt. Wijzigingen van de

standaardprijslijst worden voorbehouden. Als wijziging van de tarieven op de standaardprijslijst een prijswijziging van de overeengekomen behandeling tot gevolg heeft, dan zal Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique de patiënt voorafgaand aan de behandeling daarover – schriftelijk en/of digitaal – informeren.

Afspraken dienen – indien noodzakelijk wegens overmacht – uiterlijk 48 uur voor de behandeling op werkdagen te worden geannuleerd. Bij niet of niet tijdige annulering van de afspraak zal Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique de gereserveerde tijd en/of de afgesproken behandeling in rekening brengen met een tarief van 10 euro per 5 minuten. Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique mag besluiten een uitzondering te maken en de boete te verlagen of kwijt te schelden.

Betalingen dienen direct na de behandeling afgerekend te worden in de praktijk van Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique binnen 30 dagen na dagtekening van de declaratie door de patiënt te geschieden. De door de patiënt gedane betalingen strekken steeds eerst tot voldoening van verschuldigde rente, schade en kosten en vervolgens tot voldoening van opeisbare declaraties die het langst open staan, zelfs ingeval de patiënt vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Als sprake is van een voorschot, dan wordt dit verrekend met de laatste declaratie uit hoofde van de overeenkomst.

Niettegenstaande het vorengaande is Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique altijd gerechtigd om onmiddellijke en/of contante betaling te verlangen. Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique kan beslissen haar vorderingen bij cessie over te dragen aan Infomedics. Infomedics verzorgt de incasso; de patiënt is gehouden rechtstreeks aan Infomedics te betalen.

Behandeling en informatie

Voorafgaand aan iedere uitgebreide en/of ingrijpende tandheelkundige behandeling die een bedrag ter grootte van 250,- euro (zegge: tweehonderdvijftig euro) of meer aan kosten met zich meebrengt, wordt de patiënt c.q. diens wettelijke vertegenwoordiger schriftelijk en/of digitaal een prijsopgave verstrekt, houdende een beschrijving van de door Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique uit te voeren prestaties voor de betreffende behandeling, het per prestatie in rekening te brengen tarief, alsmede de te verwachten materiaal- en techniekkosten. De materiaal- en techniekkosten kunnen niet meer dan een inschatting zijn, omdat Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique daarvoor afhankelijk is van derden. Bij toepassing van goud of andere legeringen geldt de dagprijs van de leverancier op het moment van de levering. Van de overige techniekprijzen en verrichtingen kunnen de definitieve bedragen

maximaal 10 procent van de begrotingen afwijken. Indien voorafgaande verstrekking redelijkerwijze niet mogelijk is, dan is Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique niet gehouden tot het verstrekken van genoemde voorafgaande schriftelijke en/of digitale prijsopgave, mits de kosten van de behandeling in dat geval – tenzij ook dit redelijkerwijze niet mogelijk is – voorafgaand aan de werkzaamheden met de patiënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) is besproken.

Bij noodzakelijke wijziging van het behandelplan als gevolg van onvoorziene complicaties tijdens de behandeling, die overschrijding van de begroting tot gevolg hebben, zullen de in rekening te brengen kosten naar rato van de onvoorziene kosten bij de patiënt in rekening worden gebracht. In het behandelplan worden voor zover mogelijk tevens opgenomen de te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid van de patiënt en andere methoden van behandeling die in aanmerking komen.

De patiënt is gehouden alle gegevens en bescheiden die Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique naar zijn oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen. De uit de in de vertraging van de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en extra behandelingskosten, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en bescheiden, zijn voor rekening van de patiënt. De patiënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique legt op verzoek van de patiënt schriftelijk vast voor welke ingrepen van al dan niet ingrijpende aard deze toestemming heeft gegeven.

Reclames en klachten

Klachten omtrent declaraties dienen binnen acht dagen na

declaratiedatum bij Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique schriftelijk te worden ingediend, bij gebreke waarvan de patiënt geacht wordt de factuur als juist te hebben geaccepteerd. Het indienen van een klacht omtrent een declaratie schort de betalingstermijn en -verplichting niet op. Verrekening met tegenvorderingen is niet toegestaan. Hetzelfde geldt voor klachten ingediend bij de Klachtencommissie Tandheelkunde of enige andere instantie.

Overschrijding betalingstermijn

Als de patiënt niet, niet tijdig, niet deugdelijk, of slechts gedeeltelijk aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, is de patiënt steeds onmiddellijk in verzuim, zonder dat daartoe enige nadere ingebrekestelling is vereist en zijn de verschuldigde bedragen terstond opeisbaar. In dat geval is de patiënt aan Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique de wettelijke rente verschuldigd over de periode van het verzuim, alsmede alle kosten die Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique moet maken om zijn vordering te incasseren, waarbij de buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15 procent van het verschuldigde bedrag, met een minimum van 100,- euro onverminderd het recht van Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique om de volledige schade te vorderen. Bij betalingsachterstand is Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique gerechtigd verdere behandeling op te schorten of deze slechts te verrichten tegen contante betaling.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique is beperkt tot het bedrag waarop de door Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het voorkomend geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique onder de verzekering. De patiënt kan deze polis desgewenst inzien op de praktijk van Mondfit Mondzorg b.v. en Smile Boutique.

Cosmetische Mondzorg

In onze praktijk bieden wij cosmetische mondzorgbehandelingen aan. Cosmetische mondzorg is niet (medisch) noodzakelijk, maar zorgt er wel voor dat uw mond er mooier uit ziet. Voorbeelden van cosmetische mondzorgbehandelingen zijn bleken en facings.

Zoals geldt voor alle vormen van zorg, kan ook cosmetische mondzorg leiden tot complicaties en schade. In Nederland worden er daarom hoge eisen gesteld aan cosmetische mondzorg en werken tandartsen volgens het Kwaliteitskader Cosmetische Mondzorg.

Onze praktijk staat voor goede en veilige cosmetische mondzorg en voldoet aan de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan de praktijk en de behandelaars:

- we informeren u volledig over de verschillende behandelmogelijkheden;
- we leggen u uit welke risico's er zijn;
- we laten u vooraf zien welk eindresultaat u kunt verwachten.

Wij werken met de checklist Cosmetische mondzorg. Deze checklist ontvangt u tijdens de eerste afspraak en helpt u controleren of u alle informatie over de behandeling heeft ontvangen.

Kosten Cosmetische behandeling

Na de eerste afspraak ontvangt u van ons een begroting voor de besproken behandeling(en). Zo weet u vooraf wat de totale kosten zijn en wat er wel en niet bij de prijs is inbegrepen. De gebruikte codes voor cosmetische behandelingen zijn:

- **K001 Cosmetisch zorgtraject directe facing (in de mond gemaakt)**

Huisregels, Algemene Voorwaarden en klachtenregeling Mondfit Mondzorg en Smile Boutique

Een directe facing is een schildje van vulmateriaal dat direct in de mond gemaakt wordt.

- **K002 Cosmetisch zorgtraject indirecte facing (buiten de mond gemaakt)**

Een indirecte facing is een schildje dat buiten de mond gemaakt wordt.

- **K003 Uitwendig bleken per kaak**
Het uitwendig bleken van de tanden en kiezen.
- **K004 Onvoltooid cosmetisch**

zorgtraject Cosmetische mondzorg alleen in

een gezonde mond

Cosmetische mondzorg is alleen mogelijk in een gezonde mond. We starten daarom altijd met een onderzoek om de mondgezondheid te controleren. Soms is het nodig om eerst een andere behandeling uit te voeren om de mond gezond te maken, voordat de cosmetische behandeling kan worden gestart.

De minimale leeftijd voor een cosmetische behandeling is

18 jaar. Deze tandartsen voeren cosmetische

mondzorgbehandelingen uit:

Tandarts R. Althamer BIG 59921570802

Klachtenregeling

Klachtenregeling Tandartspraktijk Mondfit Mondzorg

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenregeling is opgesteld om te voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en heeft tot doel:

- het op een zorgvuldige, laagdrempelige en effectieve wijze behandelen van klachten van patiënten over de zorgverlening binnen Tandartspraktijk Mondfit Mondzorg;
- het leren van klachten ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Deze regeling is van toepassing op alle zorg die wordt verleend binnen Tandartspraktijk Mondfit Mondzorg door tandartsen, mondhygiënist, assistenten en andere medewerkers.

2. Begripsbepalingen

- ****Patiënt:**** de natuurlijke persoon aan wie door of namens de praktijk zorg is verleend.
- ****Klacht:**** een uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de zorgverlener of de organisatie, in de ruimste zin van het woord.
- ****Klager:**** de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient.
- ****Klachtenfunctionaris:**** de door de praktijk aangewezen onafhankelijke functionaris die de klager bijstaat en bemiddelt bij klachten.
- ****Zorgaanbieder:**** Tandartspraktijk Mondfit Mondzorg.
- ****Geschilleninstantie:**** de door de praktijk aangesloten onafhankelijke geschilleninstantie conform de Wkkgz.

3. Indiening van een klacht

1. Een klacht kan per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of rechtstreeks bij de praktijk.
2. De klacht dient bij voorkeur te bevatten:
 - naam, adres, geboortedatum en telefoonnummer van de klager;
 - datum van indiening;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - eventuele relevante gegevens (zoals datum van behandeling, naam behandelaar);
 - de gewenste oplossing of reactie.
3. De praktijk of klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.

4. Behandeling van de klacht

1. De praktijk of klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken en de gewenste aanpak af te stemmen.
2. De praktijk of klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft tot taak om te bemiddelen, te informeren en te ondersteunen.
3. De praktijk of klachtenfunctionaris tracht binnen 6 weken na ontvangst van de klacht tot een oplossing te komen, eventueel in overleg met de betrokken zorgverlener.
4. Indien nodig kan de termijn met maximaal 4 weken worden verlengd; hiervan wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld met opgave van reden.

Vestigingsadres voor zowel Mondfit Mondzorg b.v. als Smile Boutique:
Avenue Concordia 24-C, 3062LJ Rotterdam

Huisregels, Algemene Voorwaarden en klachtenregeling Mondfit Mondzorg en Smile Boutique

5. Indien de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, ontvangt de klager een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder met:

- een gemotiveerd oordeel over de klacht;
- eventuele maatregelen die worden genomen.

5. Geschilleninstantie

1. Indien de klager en de zorgaanbieder er samen, met of zonder bemiddeling van de klachtenfunctionaris, niet uitkomen, kan de klager het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten:

Naam geschilleninstantie: Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM)

Website: <https://www.geschilleninstantiemondzorg.nl>

Postadres: **Stichting Geschilleninstantie Mondzorg**

Postbus 8003

3503 RA Utrecht

The Netherlands

2. De geschilleninstantie doet bindende uitspraak over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen tot het wettelijk maximum.

6. Vertrouwelijkheid en registratie

1. De klachtenfunctionaris en alle betrokkenen behandelen de klacht en de bijbehorende gegevens vertrouwelijk.

2. De praktijk registreert alle binnengekomen klachten in een klachtenregister, waarin wordt bijgehouden:

- aard van de klacht;
- wijze van afhandeling;
- uitkomst en eventuele verbetermaatregelen.

3. De praktijk gebruikt deze gegevens jaarlijks voor kwaliteitsverbetering.

7. Kosten

De bemiddeling door de klachtenfunctionaris en de behandeling van de klacht zijn kosteloos voor de patiënt.

8. Inwerkingtreding en beschikbaarheid

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-01-2024.

2. De regeling is kosteloos beschikbaar voor patiënten en wordt gepubliceerd op de website van de praktijk en op verzoek verstrekt in papieren vorm.

9. Contactgegevens

Tandartspraktijk Smile Boutique / Mondfit Mondzorg

Adres: Avenue Concordia 24-C 3062 LJ Rotterdam

Telefoon: [+31 \(0\)760 299 99](tel:+312076029999)

E-mail: rotterdam@mondfit.nl

Website: <https://mondfit.nl/>

Klachtenfunctionaris: KNMT Klachtenservice

Naam: KNMT Klachtenservice

E-mail: secretariaat@geschilleninstantiemondzorg.nl

Telefoon: [030 686 8730](tel:0306868730)

Vestigingsadres voor zowel Mondfit Mondzorg b.v. als Smile Boutique:

Avenue Concordia 24-C, 3062LJ Rotterdam

