

Algemene voorwaarden de Kliniek voor Tandheelkunde

1. Algemeen

Artikel 1 - Definities.

Kliniek voor Tandheelkunde: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die beroeps- of bedrijfsmatig tandheelkundige handelingen verleent en daarbij gebruik maakt van deze algemene voorwaarden.

Cliënt: de natuurlijke persoon op wie de tandheelkundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben.

Vertegenwoordiger: de persoon of personen door wie de cliënt op grond van de wet bij het sluiten en uitvoeren van de behandelingsovereenkomst wordt vertegenwoordigd.

Wet: Het Burgerlijk Wetboek, in het bijzonder de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, vastgelegd in de artikelen 7:446 t/m 7:468 BW.

Behandelingsovereenkomst: een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van de wet, waarbij de Kliniek voor Tandheelkunde zich tegenover de cliënt verbindt tot het verrichten van handelingen die rechtstreeks op mondgezondheid van de cliënt betrekking hebben. De behandelingsovereenkomst wordt gesloten op het moment dat een nieuwe cliënt het voorgestelde zorgplan accepteert. Partijen maken vervolgens nadere afspraken op het moment waarop daadwerkelijk sprake is van onderzoek of behandeling.

Zorgplan: een schriftelijk of digitaal document, waarin de Kliniek voor Tandheelkunde in begrijpelijke taal de activiteiten beschrijft die de cliënt en de Kliniek voor Tandheelkunde moeten uitvoeren om de mondgezondheid van de cliënt gedurende een overeengekomen periode te verbeteren of te onderhouden.

Prijsopgave: een voor de cliënt vrijblijvend aanbod, bestaande uit een mondeling of schriftelijk overzicht van activiteiten ter uitvoering van een tandheelkundige behandeling en daarbij behorende tarieven.

Praktijk: de behandelruimte van de Kliniek voor Tandheelkunde, inclusief wachtkamer, balie e.d.

Incident : een onbedoelde gebeurtenis die tot schade aan de patiënt heeft geleid of nog kan leiden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en reikwijdte algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de behandelingsovereenkomst tussen cliënt en Kliniek voor Tandheelkunde, waaronder mede begrepen alle voor Kliniek voor Tandheelkunde werkende personen die daartoe bevoegd zijn middels een in Nederland erkend diploma.
2. De geneeskundige behandelingsovereenkomst wordt voor een belangrijk deel geregeld in de wet. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan hetgeen in de wet is beoogd.

Artikel 3 - Vertegenwoordiging

De mogelijkheden van vertegenwoordiging van de cliënt worden geregeld in de wet, specifiek in de artikelen 7:450, 7:447 en 7:465 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 4 - Bekendmaken en overhandigen AV

1. De Kliniek voor Tandheelkunde maakt de voorwaarden kenbaar door duidelijk zichtbare publicatie in de praktijk en op de praktijkwebsite.
2. Bij inschrijving als reguliere cliënt in de praktijk wijst de Kliniek voor Tandheelkunde op de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden en de gehanteerde betalingsvoorwaarden, verstrekt een exemplaar daarvan en licht deze desgewenst toe.

Artikel 5 - Afwijking van de algemene voorwaarden

Partijen kunnen niet afwijken van deze algemene voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te worden vastgelegd en ter hand gesteld.

2. (Tot stand komen) behandelingsovereenkomst

Artikel 6 – Tot stand komen overeenkomst door inschrijven nieuwe cliënt in de praktijk

1. Door de inschrijving van de cliënt gaan partijen nog geen behandelingsovereenkomst aan.
2. Tijdens of na het eerste consult, waarbij een anamnese wordt afgenomen en de patiënt de door de Kliniek voor Tandheelkunde benodigde verdere informatie geeft (naw gegevens, burgerservicenummer e.d.) wordt een zorgplan opgesteld.
3. Na accepteren van het zorgplan door de cliënt wordt de behandelingsovereenkomst aangegaan.
4. Bij het inschrijven dient de cliënt zich te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
5. De cliënt gaat akkoord met de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de behandeling en het zorgplan conform de eisen van de AVG.
6. De Kliniek voor Tandheelkunde vergewist zich ervan of er sprake is van vertegenwoordiging zoals is bedoeld in artikel 3 van deze voorwaarden.

Artikel 7 - Informatieverschaffing partijen

1. De Kliniek voor Tandheelkunde stelt op toegankelijke wijze informatie over de bedrijfsvoering beschikbaar aan de cliënt. Deze informatie betreft in ieder geval informatie over:
 - a. de gegevens (naam en functie) van de zorgaanbieders, op verzoek kan cliënt het BIG registratienummer opvragen, indien van toepassing;
 - b. de te verlenen mondzorg, uitgaande van de prestatiebeschrijvingen mondzorg;
 - c. de gehanteerde tarieven;
 - d. de dossiervorming en de rechten van de cliënt hieromtrent;
 - e. openingstijden en bereikbaarheid;
 - f. deze algemene voorwaarden en de door de Kliniek voor Tandheelkunde gehanteerde betalingsvoorwaarden.;
 - i. de klachtenprocedure
2. Partijen informeren elkaar indien zich wijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van de in dit artikel bedoelde gegevens. De cliënt informeert de Kliniek voor Tandheelkunde ook over nieuwe relevante omstandigheden, zoals:
 - a. bezoek aan een andere (mond)zorgaanbieder(s);
 - b. wijzigingen in de gezondheidssituatie
 - c. het gebruik van geneesmiddelen (ook het stoppen met dit gebruik);
 - d. wijzigingen in de vertegenwoordiging zoals bedoeld in artikel 3 van deze leveringsvoorwaarden

Artikel 8 – Informatie met betrekking tot een tandheelkundig onderzoek of behandeling

1. De patiënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen de keuze over de behandeling te kunnen maken. De informatie moet worden verschaft op een voor de patiënt geschikt niveau. De zorgverlener gaat bij de patiënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn. Desgewenst wordt de informatie in een andere vorm aangeboden.
2. Indien voorafgaand aan de behandeling een prijsopgave wordt verstrekt, is het de verantwoording van de cliënt om bij de verzekeraar navraag te doen of de kosten worden vergoed.
3. Voorafgaand aan iedere behandeling die een bedrag ter grootte van € 250,- of meer aan kosten met zich brengt, wordt de cliënt schriftelijk en/of digitaal een prijsopgave verstrekt. Indien dit redelijkerwijze niet mogelijk is, informeert de Kliniek voor Tandheelkunde de cliënt mondeling over de kosten van de behandeling tenzij ook dat redelijkerwijs niet mogelijk is.
4. De Kliniek voor Tandheelkunde geeft duidelijke informatie over de bedoeling van de voorgeschreven medicatie.
5. Indien dit tijdens het onderzoek c.q. de behandeling noodzakelijk blijkt, kan de Kliniek voor Tandheelkunde afwijken van de gemaakte afspraken, dit kan tevens leiden tot een afwijking

op vooraf overeengekomen kosten van de behandeling. De cliënt zal tijdens de behandeling worden geïnformeerd over de afwijking, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.

6. De cliënt heeft het recht op een second opinion, uit te voeren door een andere zorgaanbieder. De kosten van een second opinion zijn voor rekening van de cliënt of diens verzekeraar.

3. Beëindigen behandelingsovereenkomst

Artikel 9 - Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt;
- b. met wederzijds goedvinden; in dat geval wordt de beëindiging schriftelijk vastgelegd;
- c. na schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de Kliniek voor Tandheelkunde, met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10 en 11;
- d. door ontbinding door de rechter.

Artikel 10 – Opzegging door cliënt

1. De cliënt kan de overeenkomst ten alle tijde eenzijdig opzeggen.
2. De cliënt is niet aansprakelijk voor financiële schade die de Kliniek voor Tandheelkunde lijdt door de tussentijdse opzegging.
3. De cliënt blijft ook na opzegging gehouden tot vergoeding van de ten tijde van de opzegging reeds gemaakte behandelingskosten en materiaal- en techniekkosten, voor zover deze bij de betreffende behandeling afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Artikel 11 – Opzeggen, opschorten of weigeren specifieke behandeling door de Kliniek voor Tandheelkunde

1. De Kliniek voor Tandheelkunde kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen om gewichtige redenen, schriftelijk, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, en mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - a. de Kliniek voor Tandheelkunde heeft naar redelijkheid geprobeerd om de gronden voor de opzegging met de cliënt te bespreken;
 - b. de Kliniek voor Tandheelkunde heeft de cliënt gewezen op de

klachtenmogelijkheden.

2. Gewichtige redenen zijn aanwezig indien de relatie tussen Kliniek voor Tandheelkunde en cliënt onhoudbaar is geworden waardoor de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden voortgezet.
3. De Kliniek voor Tandheelkunde is gerechtigd gemotiveerd op inhoudelijke gronden het uitvoeren van een onderzoek of behandeling te weigeren.
4. De Kliniek voor Tandheelkunde is bij een betalingsachterstand gerechtigd om verdere behandeling op te schorten tenzij spoedeisendheid zich hiertegen verzet. Pas nadat er contact is geweest met de cliënt kan de Kliniek voor Tandheelkunde overgaan tot opschorting van de behandeling of het vragen van contante betaling.

4. Kwaliteit en veiligheid

Artikel 12 – Protocollen en richtlijnen

De Kliniek voor Tandheelkunde levert zorg en diensten met inachtneming van de geldende normen, richtlijnen en protocollen voor mondzorg.

Artikel 13 – Gekwalificeerd personeel

1. De Kliniek voor Tandheelkunde waarborgt dat bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst uitsluitend voldoende gekwalificeerd (bevoegd en bekwaam) ondersteunend personeel wordt betrokken en dat ook zij handelen volgens de in artikel 11 bedoelde normen, protocollen en richtlijnen.
2. De Kliniek voor Tandheelkunde zorgt er voor dat het voor de cliënt duidelijk is welke functie de betrokken medewerkers vervullen.

Artikel 14 – Zorgplicht

De Kliniek voor Tandheelkunde heeft ten opzichte van de cliënt een zorgplicht. Dit houdt in dat de Kliniek voor Tandheelkunde in ieder geval:

- zorgt voor continuïteit van zorg bij zijn afwezigheid voor zover nodig;
- zorgt voor een actueel overzicht van de door de Kliniek voor Tandheelkunde verrichte handelingen in het cliëntendossier;
- afspraken maakt met ketenpartners over afstemming, samenwerking en verantwoordelijkheden in de zorg aan de cliënt.

Artikel 15 – Betrekken van derden bij het uitvoeren van (onderdelen van) zorg

De Kliniek voor Tandheelkunde kan bij uitvoering van de behandelingsovereenkomst derden inschakelen. De Kliniek voor Tandheelkunde betracht hierbij zorgvuldigheid en informeert de cliënt hierover. Het inschakelen van derden laat de verantwoordelijkheid van de Kliniek voor Tandheelkunde onverlet.

Artikel 16 – Privacy

1. De Kliniek voor Tandheelkunde zorgt er voor dat er voorzieningen zijn getroffen om de privacy van de cliënt gedurende de behandeling te waarborgen.
2. Gedurende de behandelingsovereenkomst houdt de Kliniek voor Tandheelkunde een cliëntendossier bij.
3. De cliënt kan de gegevens uit het cliëntendossier op verzoek altijd inzien, laten corrigeren of verwijderen. De Kliniek voor Tandheelkunde mag aanpassing of verwijdering van informatie in het dossier gemotiveerd weigeren.
4. Op verzoek krijgt de cliënt een digitale kopie van dit dossier.
5. De Kliniek voor Tandheelkunde verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens uit het dossier aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.

Onder derden worden niet verstaan:

- a. medewerkers van de Kliniek voor Tandheelkunde en andere zorgverleners, voor zover dit voor een verantwoorde mondzorg / dienstverlening noodzakelijk is en voor zover inzage noodzakelijk is voor de taakuitoefening van de betreffende medewerker of zorgverlener
- b. de vertegenwoordiger van de cliënt voor zover inzage van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van diens taken.

Artikel 17 – Incident

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de Kliniek voor Tandheelkunde de betreffende cliënt over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
- c. de mogelijke gevolgen voor cliënt.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheid van de cliënt, bespreekt de Kliniek voor Tandheelkunde de mogelijke oplossingen met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg. De Kliniek voor Tandheelkunde wijst de cliënt hierbij uitdrukkelijk op de mogelijkheid van een second opinion.

5. Betalingsvoorwaarden.

Artikel 18 Hanteren betalingsvoorwaarden

1. De Kliniek voor Tandheelkunde maakt gebruik van bij aanvang van de overeenkomst aan de patiënt gecommuniceerde betalingsvoorwaarden. Dit zijn de KNMT betalingsvoorwaarden, welke op de website kunnen worden gedownload
2. Uit de betalingsvoorwaarden blijkt welke betalingstermijnen en sancties bij niet-betalen worden gehanteerd.
3. De Kliniek voor Tandheelkunde kan de rekeningen rechtstreeks doorsturen aan de verzekeraar. Indien deze niet betaalt stelt de Kliniek voor Tandheelkunde de cliënt daarvan op de hoogte en stuurt de rekening dan alsnog naar de cliënt. Vanaf het moment van doorsturen naar de cliënt geldt een betalingstermijn van minimaal 30 dagen.

6. Klachtenregeling

Artikel 19 Behandeling klachten

1. De Kliniek voor Tandheelkunde beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt een klacht in eerste instantie overeenkomstig de interne klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de Kliniek voor Tandheelkunde nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de Kliniek voor Tandheelkunde volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst, afgehandeld. Indien nodig kan in overleg met de cliënt de termijn van afhandeling worden verlengd. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.

7. Niet nagekomen afspraak

Artikel 20 Niet nagekomen afspraak, code C90

1. Er is sprake van een niet nagekomen afspraak als een afspraak niet minimaal 1 werkdag (uiterlijk 24 uur) van te voren is afgezegd. Voor afspraken van 1 uur of langer geldt een termijn van 2 werkdagen.
2. De zorgaanbieder kan de vrijgevallen tijd in rekening brengen. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat in de gereserveerde tijd geen andere patiënten konden worden behandeld of andere werkzaamheden konden worden verricht.
3. De hoogte van het tarief voor een niet nagekomen afspraak bedraagt €1,75 per minuut voor een afspraak bij de tandarts en €1,25 per minuut voor een afspraak bij de mondhygiënist
4. Indien een zorgaanbieder bij u een afspraak niet tijdig volgens lid 1 afzegt dan heeft u gedurende 12 maanden het recht om voor dezelfde tijdsduur een afspraak niet tijdig af te zeggen.