MONDZORG KIESKEURIG

Huisregels Mondzorg Kieskeurig

Geachte heer/mevrouw,

U ontvangt deze brief omdat u zich onlangs bij ons in de praktijk heeft ingeschreven. Wij vragen u deze brief zorgvuldig door te lezen. Zo weten we met elkaar waar we aan toe zijn.

Mondzorg Kieskeurig is een tandarts- en mondhygiënistenpraktijk. In Alkmaar werken tandartsen en mondhygiënisten onder één dak, zodat u afspraken kunt combineren. In Heiloo werken op dit moment alleen mondhygiënisten. Vanaf 2027 zullen er ook tandartsen werkzaam zijn op onze locatie in Heiloo. Informatie volgt via onze nieuwsbrief. Alvast inschrijven? Geeft dit door aan onze receptioniste.

Inschrijving

Om u in te schrijven ontvangen wij graag uw burgerservicenummer (BSN). Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht het BSN te registreren en te gebruiken bij het uitwisselen van gegevens met andere zorgverleners en zorgverzekeraars (Rijksoverheid). Wij zijn ook wettelijk verplicht een medisch dossier aan te maken en bij te houden. Wij verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wet- en regelgeving.

Eerste afspraak

Tijdens de eerste afspraak maken we kennis en verzamelen we de gegevens die nodig zijn om uw mondconditie in kaart te brengen. We bespreken uw zorgbehoefte (wat nodig is om uw mond gezond te krijgen of te houden) en uw zorgvraag (uw wensen). De eerste afspraak kan daarom langer duren dan de vervolgbehandelingen. Dit onderdeel heet de intake (C001 is de code die gebruikt wordt).

Intake bij de tandarts

Heeft u een eerste afspraak bij onze tandarts? **Laat dan uw patiëntendossier, inclusief patiëntenkaart en röntgenfoto's, naar ons doorsturen.** Voor een volledige intake zijn röntgenfoto's nodig. Zijn deze er niet, zijn ze ouder dan 2,5 jaar of vermoedt de tandarts een probleem, dan maken wij nieuwe röntgenfoto's. Wij werken volgens het ALARA-principe: zo weinig straling als redelijkerwijs mogelijk.

Intake bij de mondhygiënist

Tijdens de intake bij de mondhygiënist starten we bijna altijd direct met de gebitsreiniging. Dit hangt af van de situatie in uw mond.

Röntgenfoto's opvragen

Komt u zonder verwijzing, op eigen initiatief, bij onze tandarts, mondhygiënist of beiden? Vraag dan vóór uw afspraak de recente röntgenfoto's op bij uw eigen tandarts en laat ze naar ons mailen. In verband met privacy mogen wij dit niet voor u opvragen. De foto's kunnen naar info@mondzorg-kieskeurig.nl. Onze mail werkt via een beveiligde zorgomgeving (Zorgmail).

Medische anamnese (medische vragenlijst)

Wij vragen u vóór uw eerste afspraak een medische vragenlijst in te vullen. Sinds 2011 zijn wij wettelijk verplicht jaarlijks een medische anamnese af te nemen. Zo kunnen wij de juiste voorzorgsmaatregelen nemen en complicaties tijdens de behandeling voorkomen. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet aan derden verstrekt (AVG). Neem het formulier ingevuld mee naar uw eerste afspraak of mail het naar ons. Gebruikt u medicijnen? Neem dan een medicatieoverzicht van de apotheek mee, of de namen en doseringen.

Afspraken verplaatsen of annuleren

Het kan gebeuren dat een afspraak niet uitkomt en u deze wilt verplaatsen of annuleren. Wij proberen hier zoveel mogelijk begrip en coulance voor te tonen. Wij reserveren per patiënt meestal 45 minuten: naast de behandeling houden wij uw medisch dossier bij en maken wij de kamer schoon. Zo'n tijdsblok kunnen wij niet binnen één werkdag opnieuw vullen. Daarom hanteren wij de volgende regels:

- **Tot twee werkdagen (48 uur) vóór de afspraak kunt u kosteloos annuleren of verplaatsen.**
- Een afspraak op maandag annuleert of verplaatst u uiterlijk vrijdagochtend vóór 12:00 uur.
- Annuleert of verplaatst u binnen 48 uur vóór de afspraak, dan brengen wij de kosten van de gereserveerde tijd in rekening.
- Komt u zonder bericht niet op uw afspraak, dan brengen wij de gereserveerde behandeltijd in rekening.
- Bent u plotseling ziek? Meld dit dan zo snel mogelijk, uiterlijk vóór 08:30 uur op de dag van de afspraak. Wij beoordelen dan of wij coulance kunnen tonen.
- Kosten voor een niet-nagekomen afspraak worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar en zijn voor uw eigen rekening.

Annuleren of verplaatsen kan telefonisch of per mail.

Herinnering

Heeft u ons uw mailadres gegeven, dan ontvangt u tussen 7 en 3 dagen vóór uw afspraak een automatische herinnering. Dit is een service; u kunt er geen rechten aan ontlenen. U blijft zelf verantwoordelijk voor het noteren van uw afspraak. Wilt u geen herinnering ontvangen? Geef dit dan aan ons door.

Op tijd komen

Wij doen ons best om op tijd te werken. Dat lukt alleen als u ook op tijd komt. Bent u meer dan 10 minuten te laat, dan kan het zijn dat wij de behandeling inkorten of de afspraak moeten verzetten.

Tarieven

Wij houden ons aan de tarieven die de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) elk jaar vaststelt. Deze tarieven zijn in alle mondzorgpraktijken gelijk. U vindt ze op onze website onder Tarieven en op www.allesoverhetgebit.nl.

De controle bij de tandarts en de meeste tandheelkundige zorg voor kinderen tot 18 jaar worden vergoed vanuit de basisverzekering, zonder eigen risico. Ouders hoeven dus meestal niets te betalen. Bij

de mondhygiënist worden kinderen vaak 3 à 4 keer per jaar vergoed. De vergoedingen verschillen per verzekeraar; check dit zelf bij uw verzekeraar. Wij hebben geen inzicht in wat er bij andere zorgverleners is gedeclareerd. Wij dienen de nota voor kinderen in bij de basisverzekering en regelen de betaling met de verzekeraar; u hoeft hier zelf niets voor te doen.

Begroting

Kost een behandeling of behandelplan meer dan € 250, dan ontvangt u vooraf een schriftelijke begroting.

Betaling

Wij declareren eerst bij uw zorgverzekeraar. Mits u aan ons anders heeft doorgegeven. Komen de kosten geheel of gedeeltelijk voor uw eigen rekening, dan ontvangt u van ons een factuur. Na een gewone behandeling hoeft u dus niet direct te betalen.

Uitzondering: de intake bij de tandarts (vanaf 18 jaar) rekent u direct na de afspraak af, per pin of contant. U krijgt de factuur mee en dient deze zelf in bij uw zorgverzekeraar.

Voor onze facturatie gebruiken wij het systeem van Payt. Tot en met december 2025 ging onze facturatie via Infomedics; sinds 2026 factureren wij zelf, vanuit Mondzorg Kieskeurig.

- U ontvangt de factuur per e-mail of per post. Geef uw voorkeur vóór de behandeling aan, dan noteren wij dit in uw dossier.
- Op de factuur ziet u welk deel uw zorgverzekeraar vergoedt.
- Betalen kan met de iDEAL-knop of QR-code in de mail. Deze betalingen verlopen via Mollie; u ziet dan mogelijk een rekeningnummer van Mollie als ontvanger. Dat is correct en veilig.
- Liever handmatig overmaken? Gebruik ons eigen rekeningnummer NL31 DEUT 7020 0000 23.
- Al uw facturen staan in een beveiligde online omgeving, bereikbaar via de link in elke factuur of herinnering. U hoeft daarvoor geen account aan te maken. Payt is gecertificeerd volgens NEN 7510.

Betaaltermijn: wij vragen u de factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum te betalen. Is de factuur dan niet betaald, dan ontvangt u een herinnering. Blijft betaling daarna uit, dan kunnen wij wettelijke incassokosten in rekening brengen. Lukt het u niet om in één keer te betalen? Neem dan contact met ons op, dan zoeken wij samen naar een betalingsregeling. Dit kan in maximaal 4 termijnen.

Vragen over een factuur of herinnering? Bel de praktijk op werkdagen tussen 08:00 en 13:00 uur. Vragen over uw vergoeding stelt u het beste rechtstreeks aan uw zorgverzekeraar.

Bereikbaarheid

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar van 08:00 tot 13:00 uur. Buiten deze tijden kunt u mailen of de voicemail inspreken. Een afspraak maken kan altijd online via onze website.

- Telefoon: 072 789 00 77
- E-mail: info@mondzorg-kieskeurig.nl
- Website: www.mondzorg-kieskeurig.nl

Openingstijden

De actuele openingstijden per locatie staan op onze website. Wij werken alleen op afspraak. In Alkmaar zijn wij regelmatig ook 's avonds en op zaterdag open; vraag ons naar de mogelijkheden.

Spoed

Heeft u acute pijn, een ongeluk of een nabloeding?

- **Op werkdagen tussen 08:00 en 13:00 uur:** bel ons op 072 789 00 77. Bel bij voorkeur 's ochtends, dan kunnen wij u meestal dezelfde dag helpen.
- **Op werkdagen na 13:00 uur:** spreek de voicemail in met uw naam, telefoonnummer en klacht. Wij bellen u zo snel mogelijk terug.
- **Buiten openingstijden, in het weekend en op feestdagen:** bel de Tandartsspoedpraktijk Alkmaar: 0900-8602.

Op www.allesoverhetgebit.nl vindt u tips bij acute pijn en andere vervelende situaties in uw mond.

Locaties en parkeren

Mondzorg Kieskeurig heeft twee locaties, 4,4 km van elkaar. In de bevestigingsmail staat waar uw afspraak plaatsvindt.

Locatie	Adres	Parkeren
Alkmaar (tandarts en mondhygiënist)	Louise de Colignystraat 20 B/C, 1814 JA Alkmaar	2 uur gratis in de blauwe zone met parkeerschijf (let op de blauwe lijn op de grond); op de overige plekken vrij parkeren sinds 1 mei 2026
Heiloo (mondhygiënist)	De Strandwal 31, 1851 VM Heiloo, in Gezondheidscentrum De Strandwal	Gratis in de parkeervakken rondom de praktijk

Gedrag

Wij behandelen u met respect en vragen hetzelfde van u. Agressie, intimidatie of discriminatie tegenover onze medewerkers of andere patiënten accepteren wij niet. In dat geval kunnen wij de behandelrelatie beëindigen.

Klachten

Al onze medewerkers doen hun uiterste best om u naar tevredenheid te behandelen. Heeft u toch een klacht? Laat het ons dan eerst weten, telefonisch of via info@mondzorg-kieskeurig.nl. Wij nemen contact met u op en proberen de klacht samen met u op te lossen.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze klachtenfunctionaris en daarna aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten: KNMT en NVM.

MONDZORG KIESKEURIG

Visie

Wij streven ernaar om samen met u een gezonde mond te creëren en te behouden, zodat u lang kunt genieten van een frisse en gezonde glimlach. Dit doen wij met persoonlijke aandacht en de nieuwste apparatuur.

Wij hopen u voldoende te hebben geïnformeerd en heten u van harte welkom in onze praktijk.

Een hartelijke glimlach,

Team Mondzorg Kieskeurig

