

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



INHOUDSOPGAVE

1. blad 'adviezen en instructies' persoonsgebonden dagelijkse mondverzorging	2
2. condities bij een gemiste afspraak binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN	3
3. betalingsvoorwaarden binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN	4
4. bijsluiters anesthesie	5
5. overeenkomst bij 'afwijzing méést optimaal behandeltraject'	6
6. procedure bij een klacht en/of een idee-inbreng	7
7. verwerking van uw medische- en niet-medische persoonsgegevens	8
8. praktijkbeleid indien een afspraak langer duurt dan gepland binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN	9

Gebuikte begrippen in dit document en verplicht te melden op een openbare locatie toegankelijk voor publiek (klant/consument/cliënt/patiënt):

1. AGB : 'Algemeen GegevensBeheer'. Dit is een nummer/code waaronder een paramedisch en medisch behandelaar vindbaar is op www.vektis.nl/ / www.vektis.nl/agb-register/zoeken, een register met zorgaanbieders in Nederland. BIG-geregistreerde zorgverleners geregistreerd in het BIG-register krijgen een toetsing op registratie als kwaliteitswaarborging, dit naar schrijven vektis.nl d.d. 03-04-2022. Een registratie in het KVK-handelsregister is noodzakelijk voor het verkrijgen van een AGB-nummer/-code. De twee cijfers 87 als eerste in de 8-cijferige reeks staat voor de categorie mondhygiënist. Mondhygiënist zijn niet verplicht tot het registreren in het BIG-register, www.bigregister.nl.
2. KVK : Dit betreft de Kamer van Koophandel en is een organisatie onder vindbaar. Dit registratienummer is verplicht als ondernemer te vermelden en/of uit te reiken naar de omgeving bij presenteren als zelfstandige. Hiervoor is geen getuigschrift of diploma vereist.

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



1. **blad 'adviezen en instructies' persoonsgebonden dagelijkse mondverzorging**

Indien u het blad bent verloren of een andere reden zich heeft voorgedaan kunt u contact opnemen met de praktijk, eveneens indien u een behandeling bij mij heeft gehad in een externe praktijk, om het formulier u opnieuw toe te laten sturen. Dit zal standaard per email zijn, om bomen te sparen, echter, per post is altijd een optie indien u ons kenbaar maakt hieraan de voorkeur geeft.

[\[contactgegevens huidige externe praktijken\]](#) (betreft link naar contactgegevens binnen de website)

EINDE blad 'adviezen en instructies' persoonsgebonden dagelijkse mondverzorging

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



2. condities bij een gemiste afspraak binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN

Conditie bij een afwezigheid op een geplande afspraak binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN:

U kunt natuurlijk best een afspraak* mislopen. Bij de eerste gemiste afspraak in het jaar vanaf inschrijving in de praktijk ontvangt u een brief of een email wanneer ik u niet telefonisch heb kunnen benaderen of u de praktijk, mij, niet. Onder een gemiste afspraak wordt verstaan een annulering NIET in de 48 uur voorafgaande aan de geplande afspraak. U ontvangt GEEN nota in tarief. Onderscheid in redenen van een gemiste afspraak wordt niet toegepast om discussies te voorkomen. Indien u het niet of minder eens bent met deze regel bent u uiteraard vrij in deze mening en mocht ik u hierdoor niet tegenkomen binnen de praktijk voor een afspraak, tref ik wel op deze manier wellicht voor een super lekker drankje ergens aan in een café op de hoek! :) immers; een lopend bedrijf kost stroom, verzekeringen en een diversiteit aan contracten met derden en zullen zonder betaling uitlopen tot het zullen moeten sluiten van mijn praktijk indien inkomsten uitblijven.

De praktijk hanteert een tarief van **41% van de geplande tariefcode(s) op de begroting MINUS 5 minuten*** aan u bij iedere tweede en volgende gemiste afspraak zonder annulering binnen de 48 uur voorafgaande aan de geplande afspraak. De hiervoor bestaande en bestemde 'behandel'code c90 vermeld op de direct naar u verstuurd nota wordt tot op heden niet door de zorgverzekeraar vergoed, houd hiermee rekening!

VOORBEELD:

Heeft u een afspraak voor gebitsreiniging met de code m03 (m03x6 naar minimale planning, dit betreft een gebitsreiniging van 6 x 5 minuten (30 minuten*) met een PPS1-code, waarbij geldt pockets \leq 3mm. PPS-indexering, voorheen DPSI-indexering genoemd) wordt de nota, nu in 2022, €83,04 (m03 = €13,84, m03 x 5 (dus MINUS 5 minuten) * 0,41 = €28,37)* Een afspraak wordt altijd in overleg met u gemaakt en niet zonder een akkoord van u als een geplande afspraak gezien. Dit zal een gereserveerde tijd betreffen waarvoor de praktijk altijd wacht op goedkeuring van dag en tijd op uw respons. Uiteraard.

* Standaard komen er 5-10 minuten in tijdstelling bij de geschatte planning/gebitsreiniging. Een gebitsreiniging is te timen, echter, informatie geven, rapporteren van waarneming, uw medische geschiedenis en correspondentie betreft uw gebitssituatie betreft de daadwerkelijke nota. **5 Minuten worden zoals in de hierboven te lezen tweede alinea beschreven niet meegenomen bij een gemiste afspraak zoals in de voorbeeld nota-opstelling kunt zien in de derde alinea.**

Hopende u voldoende te hebben ingelicht!

EINDE condities bij een gemiste afspraak

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



3. betalingsvoorwaarden binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN

Betalingsvoorwaarden praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN:

1. DE factuur: Graag het bedrag binnen een termijn van 14 dagen over te maken met vermelding van het aangegeven notanummer. Administratiekosten: €0,00
2. Eerste betalingsherinnering: Graag het bedrag binnen een termijn van 5 dagen over te maken met vermelding van het aangegeven notanummer. Administratiekosten: €0,00
3. Tweede betalingsherinnering: Graag het bedrag binnen een termijn van 5 dagen over te maken met vermelding van het aangegeven notanummer. Administratiekosten: €15,00 (de administratiekosten worden op de factuur vermeld)
4. Laatste aanmaning: Graag het bedrag binnen een termijn van 5 dagen over te maken met vermelding van het aangegeven notanummer. Administratiekosten: €35,00 (de administratiekosten worden op de factuur vermeld)
5. Is de termijn van de laatste aanmaning verstreken, wordt de vordering betreffende genoemde factuur inclusief de administratiekosten genoemd in punt 4 uit handen gegeven aan:

Gegevens **GGN Mastering Credit B.V.:**

GGN Tilburg

Postadres: Postbus 19212 3001 BE Rotterdam

Vestigingadres: The Rise, Dr Hub van Doorneweg 195, 5026 RE Tilburg, Nederland Telefoon: 088 - 331 4500 (voor vragen over uw betalingsachterstand)

<https://www.ggn.nl>

LET OP!:

Alle correspondentie betreffende de genoemde openstaande factuur verloopt per ommekeer via genoemde incassobureau en gerechtsdeurwaarder GGN Mastering Credit B.V. indien punt 5 van de voorwaarden is bereikt. **GGN Mastering Credit B.V. berekent eveneens administratiekosten van €35,00 voor het versturen van een aanmaning vanuit de praktijk die bovenop de kosten komen van betreffende openstaande factuur genoemd in punt 5.**

GEGEVENS praktijk M.A.E. KURSTEN:

CONTACT:

Email: administratie@maekursten.nl

TEL./WhatsApp +31 (0) 6 12454221

ONDERNEMING:

KVK 72662948

AGB ONDERNEMING 87051789

IBAN NL57 ABNA 0 847 4772 82

EINDE betalingsvoorwaarden

4. **bijsluiters anesthesie**

klik hier voor de bijsluiter:

[Ultracain D-S, en/of Ultracain D-S forte injectievloeistof](#)

externe link: <https://www.vgt.nl/rvg-producten/b-08183.pdf>

Contra-indicaties bij zowel het medicijn *Ultracain D-S* als *Ultracain D-S forte* zijn:

- overgevoeligheid voor lokaal anesthetica van het amidetype;
- cholinesterase deficiëntie, ontsteking in injectiegebied;
- intraveneuze toepassing;
- epilepsie die niet onder controle is door behandeling.

In verband met de toevoeging **adrenaline** is toepassing eveneens niet toegestaan zonder overleg met uw behandelend medisch specialist:

- paroxismale tachycardie, hoog frequente aritmie;
- overgevoeligheid voor sulfiet, vooral bij astma;
- ongecontroleerde cardiovasculaire aandoeningen, recent (3–6 mnd.) myocardinfarct, recente (3 mnd.) bypass, hypertensie, diabetes mellitus en hyperthyroïdie;
- feochromocytoom;
- anesthesie van extremiteiten (als vingers);
- nauwe-kamerhoekglaucoom.

bron: https://www.farmacotherapeutischkompas.nl/bladeren/preparaatteksten/a/articaine_adrenaline#contra-indicaties

Bij bijwerkingen van het medicijn zoals hartritmeverandering of wanneer de verdoving na twee dagen nog aanhouden, neem dan contact op met uw huisarts zoals eveneens met u besproken tijdens uw afspraak.

klik hier voor de bijsluiter:

[Oraqix periodontale gel](#)

externe link: <https://www.vgt.nl/rvg-producten/b-30847.pdf>

Contra-indicaties bij OraQix gel zijn:

- overgevoeligheid voor lokale anesthetica van het amidetype;
- Dentinox: infecties, zweren en verwondingen in de mond.

bron: https://www.farmacotherapeutischkompas.nl/bladeren/preparaatteksten/l/lidocaine_gel_aanstipvloeistof_#contra-indicaties

Bij bijwerkingen van het medicijn zoals hartritmeverandering of wanneer de verdoving na twee dagen nog aanhouden, neem dan contact op met uw huisarts zoals eveneens met u besproken tijdens uw afspraak.

EINDE bijsluiters anesthesie

5. **overeenkomst bij 'afwijzing méést optimaal behandeltraject'**

Middels de email verzonden aan u, besproken tijdens uw afspraak, waarbij wordt vermeld dat u voorlopig afziet van het voor u meest optimale behandelvoorstel wordt voor de praktijk een correcte handelswijze gewaarborgd. De afwijzing zal in uw dossier worden bewaard. Deze email dient als overeenkomst tussen beide, zowel u als de behandelaar. Eveneens wordt u in de email erop gewezen dat u te allen tijde mag terugkomen op uw te hebben moeten maken keuze.

Indien een nieuw kalenderjaar zich aangeboden heeft, zult u in verband met tariefswijzigingen een nieuw voorstel krijgen aan de hand van een nieuwe afspraak betreft de juistheid van de tarieven. Mochten er wijzigingen in nieuwe toepassingen in de praktijk kenbaar gemaakt worden gebaseerd op nieuwe wetenschappelijk inzichten, is een herziening van een behandelvoorstel een nieuw voorstel. U zult dan het advies krijgen eerst een nieuwe afspraak te maken waarbij eveneens een beeld verkregen zal worden van uw huidige mond- /gebitssituatie zodat ook het behandelvoorstel uiteraard opnieuw een meest optimaal behandelvoorstel is.

Het behandelvoorstel tijdens uw afspraak waarbij u deze helaas heeft moeten afwijzen, treft u aan in de bijlage aan de email. Deze wordt voor u samengevat in een zogeheten 'begroting'. Dit is inclusief de tarieven van toepassing op de dagtekening van de afspraak waarom het behandelvoorstel samen met u besproken is tijdens uw afspraak aan de praktijk. Op deze wijze is voor beide partijen duidelijk welk voorstel de afwijzing betreft om communicatie snel en moeiteloos te doen laten verlopen indien zich een geschil mocht voordoen. Zowel de email als het behandelvoorstel wordt ondertekend door de behandelaar die het behandelvoorstel gedaan heeft en eveneens toegelicht heeft waarbij altijd opgestaan wordt voor vragen bij onduidelijkheden. In de email wordt eveneens verwezen naar de praktijk indien u nog vragen heeft betreft het behandelvoorstel.

EINDE overeenkomst bij 'afwijzing méést optimaal behandeltraject'

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



6. **procedure bij een klacht en/of een idee-inbreng**

Op de website www.maekursten.nl staat de volgende tekst betreft de procedure bij een klacht en een idee betreft de werkwijze binnen mijn eigen praktijk:

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het uiteraard belangrijk dat u ook uw feedback kunt geven. Niet alleen betreft bijvoorbeeld de informatie op de website die misschien niet snel genoeg vindbaar is, of misschien zelfs is er meer informatie wenselijk te vinden vanuit deze website!

Voor een klacht of een idee betreft een behandeling en/of de website kunt u mij per email [feedback@maekursten.nl] of telefonisch [+31 06 12 454 221] benaderen. Mochten wij geen contact krijgen, neem ik zo snel als mogelijk contact op met u op, op de door u doorgegeven contactgegevens en kunt u aangegeven waar u zich niet in gehoord heeft gevoeld.

Voor een klacht aangaande een **EXTERNE PRAKTIJK** waarin ik werkzaam ben, gelieve de klacht proberen te verwerken middels de betreffende praktijk.

[\[contactgegevens huidige externe praktijken\]](#) (betreft link naar contactgegevens binnen de website)

Komt u er met mij niet aan uit, binnen mijn eigen praktijk alsmede binnen een externe praktijk waar ik u al dan niet recent behandeld heb, kunt u terecht bij de klachtencommissie van het NVM, de [Nederlandse Vereniging voor Mondhygiënisten](#) (betreft een link binnen de website naar een externe website).

Van deze klachtenprocedure kunt u kosteloos gebruik maken van de NVM-klachtenregeling bij de SKGE (Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg). U krijgt een klachtenfunctionaris toegewezen die u bijstaat, advies geeft over het indienen van de klacht en de verdere stappen in de procedure van de klachtenregeling. Uiteraard hopen we dat wij elkaar ten alle tijden te woord kunnen blijven staan en dit niet van toepassing zal komen te zijn! :)

Bent u super tevreden (al dan direct, als dan na een extra contactmoment) en wilt u dit laten weten, klik dan op onderstaande link [zorgkaartnederland.nl] en laat uw waardering over mij of over de praktijk achter! Hartelijk dank!! :)

[GEEF UW PUBLIEKE MENING](#)

[OP ZORGKAARTNEDERLAND.NL!](#) (betreft een link binnen de website naar een externe website)

Voor vraag en antwoord over zorgkaartnederland.nl, klik op de volgende link!

<https://www.zorgkaartnederland.nl/content/veelgestelde-vragen>

EINDE procedure bij een klacht en/of een idee inbreng

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



7. **verwerking van uw medische- en niet-medische persoonsgegevens**

Uw gegevens worden verwerkt volgens de richtlijnen van de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Voor een altijd meest actuele informatie kijk hiervoor op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/verantwoordingsplicht#hoe-voldoe-ik-aan-de-verantwoordingsplicht-6099>

EINDE verwerking van uw medische- en niet-medische persoonsgegevens

openbare documenten ten behoeve van
en bevordering van praktijkvoering

M. A. E. KURSTEN
praktijk voor mondhygiëne

KVK 72662948
AGB 87051789



8. praktijkbeleid indien een afspraak langer duurt dan gepland binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN

Het komt wel eens voor dat een afspraak langer duurt dan gepland. De afspraak hierna zal dan een wachttijd krijgen indien deze door kan gaan vanuit u kant en/of de kant van de praktijk. Een vraag die opkomt bij u tijdens de afspraak al dan wel al dan niet van toepassing op u doch graag een antwoord behoeft. Als praktijk is dit te proberen te vermijden uiteraard. Ook u heeft andere afspraken, daar mag of moet vanuit gegaan worden om natuurlijk de meerwaarde van het maken van een afspraak te houden. De praktijk kan een inschatting maken op termijn of aanpassingen nodig zijn in het management en u kunt de dag indelen naar uw wens zonder gevaar van het moeten annuleren/aanpassen van een indeling rekening hebben gehouden met de afspraak gemaakt door u met de praktijk.

De praktijk doet het volgende aan het op tijd laten lopen van de afspraken [2 punten]:

1/2: Standaard komt 10 minuten bij de tijd die ingeschat wordt voor puur en alleen een gebitsreiniging, de tijd bezig in de mond met een ultrasoon, een sonde en een spiegel en een scaler dan wel curette. Deze tijd hoort bij uw tijd en ook daar betaalt u voor, zie hoofdstuk 2. Die tijd echter kan verschoven worden naar een ander tijdstip van de dag door gebruik te maken een tijdelijk, verkort documentatiesysteem. Hiervan maakt de praktijk gebruik en kan er 10 minuten gewonnen worden om de volgende afspraak, bij een uitloop met een geschatte tijd van hooguit 10 minuten, tijdig van start te kunnen laten gaan. De praktijk hanteert een flexibiliteit van 10 minuten. [Deze 10 minuten is tweezijdig](#). Extra tijd moeten besteden aan een twist rondom een wachttijd van 10 minuten bijvoorbeeld is niet alleen een tikkelkje onattent naar uw medebezoeker, ook richting de praktijk. De praktijk weet wat hij doet, daar zijn de benodigde diploma's uiteraard voor op zak. Gezellig keuvelen zal nooit een reden zijn van uitlopen van een geplande tijd.

2/2: U inlichten middels Twitter betreft de stand van zaken aangaande de agenda. [www.twitter.com/maekursten en eveneens te vinden op de homepage van de website www.maekursten.nl]. De praktijk, indien alleen ik werkzaam ben, zal de telefoon niet tijdens een behandeling, een zitting, kunnen aannemen. Een kort bericht zal worden verstuurd via Twitter om diegene die de afspraak betreft in te kunnen lichten. U hoeft zelf geen account te hebben bij Twitter om de berichten te kunnen lezen. Stel, er staat het volgende bericht: 'De afspraak <datum vandaag> van 08:00 uur is verplaatst naar 08:20 uur' en ik krijg u telefonisch niet te bereiken, mag u er vanuit gaan dat de afspraak door kan gaan, **mits zonder tegenbericht van u**, ZONDER een volgende afspraak te verlaten. Bij een standaard afspraak zonder tussenkomsten van meer dan 10 minuten. Uiteraard. 20 Minuten later starten zijn 10 minuten langer dan de gevraagde flexibiliteit en staat het u vrij de afspraak kosteloos te annuleren. Een verlaten van uw afspraak met 10 minuten zal eveneens worden vermeld middels het informatiesysteem gebruikt door de praktijk [www.twitter.com/maekursten] om u zo goed als mogelijk in te lichten voor ook uw verdere afspraken/planning(en) van de dag. Wilt u echter de afspraak annuleren dan houd rekening met een nota voor een gemiste afspraak. Dit zijn voorwaarden waaronder de praktijk werkt en kan blijven werken gelet op te betalen kosten betreft stroom en dergelijken. Meer uitleg betreft hierover, bekijk hiervoor hoofdstuk 2, pagina 3 'condities bij een gemiste afspraak binnen de praktijk voor mondhygiëne M. A. E. KURSTEN' van dit document.

Staat er om 09:00 uur bijvoorbeeld 'De afspraak op <datum vandaag> om 10:00u status verzoek tot annuleren' betekent dit **dat echt geen andere mogelijkheid** zich voordoet de afspraak door te kunnen laten gaan zodat ook ik nog op een schappelijk tijd gezellig aan de tafel kan zitten bij een knus diner. Dit komt voor. Uiteraard zullen wij telefonisch contact hebben en uiteraard mag u uw ongenoegen uiten indien dit van toepassing is. Dit zijn de voorwaarde van de praktijk echter en zal een aanspraak door een ongenoegen richting mij niet geheel terecht zijn waarnaast uiteraard niemand wenst de voeten van een ander te moeten kussen. Nogmaals, de praktijk maakt weet wat hij doet. Afspraken worden met de nodige ervaring vrij nauwkeurig ingeschat [altijd naar uw gebitstatus en gezondheid van uw laatste afspraak*] ten behoeve van een perfecte combinatie tussen efficiëntie en effectiviteit.

Uit bovengenoemde heeft u kunnen opmaken dat ook u een marge heeft van 10 minuten. Niet te hopen dat u hiervan met zijn allen gebruik van gaat maken, dit zou mijn werkdag verlengen van 17:00 uur naar 80-120 minuten later. :) Niet leuk voor met name de winterse dagen waarbij de zon al vroeg ondergaat.. Etenslust vergaan.. De volgende morgen al op de loer. Maar, dit ter illustratie van een mogelijk verloop! :)

>>> Lees gelieve altijd de voorwaarden van een bedrijf goed om conflicten te voorkomen. <<<

* Heeft u een ongeluk gehad en een hand en een been in het gips, bijvoorbeeld, zal dit extra tijd met zich meebrengen. U, u als patiënt, zult extra tijd vragen in het zult verkrijgen van een meest optimale reinigingsmethode aangepast aan de nieuwe situatie. Houd hiermee rekening! Graag een seintje vooraf aan de praktijk om de tijd aan passen. Blijkt de extra geplande tijd niet nodig, wordt deze niet doorberekend.

EINDE praktijkbeleid indien een afspraak langer duurt dan gepland