

## Huisregels Hof van Hoornwijck-Kliniek

Wij doen ons uiterste best om u naar volle tevredenheid te behandelen en uw bezoek aan onze praktijk zo aangenaam mogelijk te maken. Hiervoor hebben wij ook uw medewerking nodig. Om u meer inzicht te geven in onze werkwijze en om de kwaliteit van onze zorg te kunnen waarborgen, leggen wij u graag onze werkwijze en onze huisregels uit. Wij vragen u deze pagina aandachtig door te lezen.

Uw eerste bezoek aan de kliniek is een kennismaking tussen u en de tandarts. De inschrijving in onze praktijk vindt pas plaats als alle partijen tevreden zijn over het gesprek. Indien de tandarts vindt dat hij niet aan uw verwachtingen kan voldoen zal inschrijvingen niet plaatsvinden.

U dient elk half jaar een afspraak te maken voor controle. Dit voorkomt onnodige klachten. Indien er binnen twee jaar geen vervolgccontrole heeft plaatsgevonden, kunt u worden uitgeschreven.

U dient minimaal 24 uur van te voren uw afspraak te annuleren indien deze niet kan doorgaan. Dit kan per telefoon of door het sturen van een email naar [info@hoornwijck-kliniek.nl](mailto:info@hoornwijck-kliniek.nl). Wordt uw afspraak niet tijdig geannuleerd dan zijn wij helaas genoodzaakt een deel van de kosten bij u in rekening te brengen. Bent u voor de derde keer afwezig zonder bericht, dan wordt u uitgeschreven.

U verschijnt op elke afspraak met een schoon en fris gepoetst gebit, u dient schoon en verzorgd aanwezig te zijn.

Als zich een spoedgeval of pijnklacht voordoet, kunnen wij u in de meeste gevallen dezelfde dag helpen. Dringend verzoeken wij u in dit geval 's ochtends direct bij opening van de praktijk te bellen. Indien u later op de dag belt is de gewenste zorg op dezelfde dag minder goed te realiseren. Bij behandeling van spoedgevallen en pijnklachten kunnen wij niet altijd rekening houden met uw specifieke wensen en voorkeuren in verband met werk- of schooltijden.

Onze facturering loopt via Infomedics. Voor betaalregelingen en andere vragen kunt u terecht op de website [www.infomedics.nl](http://www.infomedics.nl). Indien u de nota niet binnen de gestelde betalingstermijn voldoet, worden er geen nieuwe afspraken gemaakt en kunt u worden uitgeschreven. Afspraken die al gemaakt zijn, worden geannuleerd.

Voor alle praktijkmedewerkers en voor uzelf is het belangrijk dat elke afspraak/behandeling in alle rust plaatsvindt. Heeft u een klacht dan kunt u deze schriftelijk indienen t.a.v. onze praktijkmanager. Hier zal zij schriftelijk of telefonisch op reageren. Indien nodig zal er met u een afspraak worden gemaakt om het probleem met de tandarts en/of praktijkmanager te bespreken. Als u behoefte heeft aan een derde, neutrale partij, dan kunt u uw klacht indienen bij de KNMT, de beroepsvereniging waar deze praktijk bij aangesloten is. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal dan kosteloos tussen u en uw tandarts bemiddelen. Met als doel een oplossing te vinden.

U mag van ons behandelteam verwachten dat u correct te woord wordt gestaan, andersom verwachten wij ook van u dat u de leden van het team en andere aanwezigen correct bejegt.

Bij een verstoorde relatie tussen u en de kliniek zijn beide partijen vrij om de relatie te beëindigen, zonder verdere gevolgen.

Bovengenoemde punten zijn algemene regels die u en de praktijkmedewerkers beschermen tegen een ongemakkelijke werk- en behandel sfeer.