

Algemene Voorwaarden naiida Tandartsen B.V.

Versie: 2.2 — mei 2026

Vastgesteld: 24 mei 2026

1. Over naiida

naiida Tandartsen B.V.

Amstelstroomlaan 184

1096 GL Amsterdam

KVK-nummer: 42020139 | RSIN: 869323532

E-mail: info@naiidatandartsen.com

Website: www.naiidatandartsen.com

naiida Tandartsen B.V. (hierna: "naiida" of "de praktijk") is een tandartspraktijk in Amsterdam Amstelkwartier. Wij bieden reguliere tandheelkunde, preventie en cosmetische mondzorg aan.

In ons pand is ook **naiida Amsterdam B.V.** (KVK 42020148) gevestigd, die dental spa- en welzijnsdiensten aanbiedt. naiida Amsterdam B.V. is een zelfstandige onderneming met eigen dienstverlening en eigen algemene voorwaarden. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor behandelingen door naiida Tandartsen B.V.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten, afspraken en diensten die **naiida Tandartsen B.V.** aanbiedt.

Door u in te schrijven bij naiida of een afspraak te maken, stemt u in met deze voorwaarden.

Op de relatie tussen naiida en haar patiënten is tevens de **Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)** van toepassing. Bij tegenstrijdigheid prevaleert de WGBO.

3. De behandelovereenkomst

3.1 Totstandkoming

Een behandelovereenkomst in de zin van de WGBO (art. 7:446 BW) komt tot stand op het moment dat naaida u inschrijft als patiënt en de behandeling aanvangt. De overeenkomst legt rechten en plichten vast voor zowel u als de zorgverlener.

3.2 Informatierecht

U heeft recht op duidelijke en volledige informatie over uw mondgezondheid en de behandelopties (art. 7:448 BW). Wij informeren u in begrijpelijke taal over:

- de diagnose en het behandelplan;
- de risico's en de te verwachten uitkomst;
- alternatieven voor de voorgestelde behandeling;
- de kosten van de behandeling.

Op uw verzoek ontvangt u een afschrift van uw dossier.

3.3 Toestemming (informed consent)

naaida behandelt uitsluitend na uw vrije en geïnformeerde toestemming (art. 7:450 BW):

- U geeft toestemming — mondeling of schriftelijk — vóórdat de behandeling start.
- U heeft altijd de ruimte om vragen te stellen en uw beslissing te overdenken.
- U kunt uw toestemming op elk moment intrekken, ook tijdens een lopende behandeling.
- Bij ingrijpende of cosmetische behandelingen vragen wij altijd **schriftelijke toestemming** (zie ook §4).

3.4 Noodbehandeling

In een spoedeisende situatie waarbij u niet in staat bent toestemming te geven — en het uitstellen van behandeling uw gezondheid ernstig zou schaden — handelen wij op grond van artikel 7:466 BW. Wij beperken ons daarbij tot de minimaal noodzakelijke ingreep en informeren u of uw vertegenwoordiger zo snel mogelijk.

3.5 Minderjarigen

- **Jonger dan 12 jaar:** toestemming van de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger is vereist.

- **12 tot 16 jaar:** zowel de jongere als de ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger moeten instemmen.
- **Vanaf 16 jaar:** de patiënt beslist zelfstandig.

3.6 Geheimhouding

Alle medewerkers van naiida zijn gebonden aan het medisch beroepsgeheim (art. 7:457 BW). Wij delen uw gegevens niet met derden zonder uw toestemming, tenzij de wet ons daartoe verplicht. Meer informatie vindt u in onze **Privacyverklaring** op de website.

4. Cosmetische behandelingen

Cosmetische en esthetische behandelingen — zoals tanden bleken, facings, compositetherstel voor esthetische doeleinden en andere niet-medisch noodzakelijke ingrepen — vragen extra zorgvuldigheid. Wij handelen conform het **geldende KNMT Kwaliteitskader Cosmetische Mondzorg**.

4.1 Bedenktijd

Tussen het informatiegesprek en de daadwerkelijke behandeling houden wij een **bedenktijd van minimaal één week** aan. Wij starten een cosmetische behandeling nooit op de dag van het consultgesprek, tenzij het gaat om een minimaal-invasieve procedure waarvoor het kwaliteitskader dit toestaat.

4.2 Informed consent bij cosmetische behandelingen

Voorafgaand aan elke cosmetische behandeling:

- ontvangt u een uitgebreid behandelplan met verwacht resultaat, risico's en kosten;
- bevestigt u schriftelijk dat u de informatie heeft begrepen en akkoord gaat;
- heeft u de mogelijkheid uw beslissing te herzien tot aan het moment van behandeling.

4.3 Leeftijdsgrens

Wij voeren **irreversibele cosmetische ingrepen** niet uit bij patiënten jonger dan 18 jaar.

4.4 Resultaatsverwachting

Het eindresultaat van cosmetische behandelingen hangt mede af van biologische factoren buiten onze controle. Wij geven geen resultaatgarantie (zie ook §12.1).

5. Elektronische gegevensuitwisseling

Voor een goede behandeling wisselen wij medische gegevens soms digitaal uit met andere zorgverleners, zoals uw huisarts of een specialist (art. 15a WGBO).

Wij doen dit alleen:

- met uw uitdrukkelijke toestemming; of
- als dit strikt noodzakelijk is voor de continuïteit van uw zorg.

U kunt uw toestemming voor elektronische gegevensuitwisseling op elk moment intrekken. Dit heeft geen gevolgen voor uw zorg bij naiida, maar kan de afstemming met andere zorgverleners beperken.

6. Digitale communicatie en intake

6.1 Digitale communicatie

naiida communiceert in beginsel digitaal via e-mail, sms of andere elektronische communicatiemiddelen voor afspraken, behandelgerelateerde informatie, facturatie en praktijkcommunicatie. naiida treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen conform de AVG en actuele beveiligingsstandaarden.

6.2 Digitale intake en toestemmingsprocessen

naiida kan gebruikmaken van digitale intake-, toestemmings- en communicatieformulieren als onderdeel van de reguliere praktijkvoering. Digitale handtekeningen en online ingevulde toestemmingsformulieren zijn juridisch gelijkwaardig aan schriftelijke handtekeningen, conform de toepasselijke regelgeving inzake elektronische handtekeningen.

7. Uw rechten als patiënt

Als patiënt bij naiida heeft u de volgende rechten:

- **Recht op informatie** — over uw behandeling, kosten en alternatieven (art. 7:448 BW).
- **Recht op inzage in uw dossier** — u kunt uw tandheelkundig dossier te allen tijde opvragen en inzien.

- **Recht op overdracht** — stapt u over naar een andere praktijk, dan sturen wij uw dossier op verzoek door binnen 30 dagen.
- **Recht op vernietiging** — u kunt verzoeken uw dossier te vernietigen, tenzij een wettelijke bewaartermijn of belangen van een ander zich daartegen verzetten. Tandheelkundige dossiers bewaren wij minimaal **20 jaar** (art. 7:454 BW).
- **Recht op een tweede mening** — u mag altijd een andere tandarts raadplegen.

8. Afspraken maken, verzetten en annuleren

8.1 Afspraken maken

Afspraken kunt u maken via onze website, per e-mail of telefonisch. U ontvangt een bevestiging per e-mail of sms.

8.2 Verzetten of annuleren

Wij begrijpen dat uw agenda kan veranderen. Om de praktijk en andere patiënten te ontzien, vragen wij u tijdig te annuleren of te verzetten:

Type afspraak	Minimale opzegtermijn
Reguliere afspraak (minder dan 30 min)	24 uur van tevoren
Langere afspraak of cosmetische behandeling (30 min of meer)	48 uur van tevoren

Annuleren kan per e-mail (info@naiidatandartsen.com) of telefonisch. Buiten openingstijden kunt u een bericht achterlaten.

8.3 Kosten bij te laat annuleren of niet verschijnen

Annuleert u niet tijdig, of verschijnt u niet, dan brengen wij kosten in rekening. Deze kosten worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

Situatie	Kosten
Te laat annuleren — reguliere afspraak (< 30 min)	€ 35,-
Te laat annuleren — langere afspraak of cosmetische behandeling (≥ 30 min)	€ 65,-

Situatie	Kosten
Niet verschijnen (no-show) zonder bericht — basiszorg	Maximaal € 75,-
Niet verschijnen (no-show) zonder bericht — cosmetische zorg	Maximaal € 150,-

Bij overmacht of een aantoonbare spoedeisende situatie hanteren wij deze regeling niet. Neem in dat geval zo snel mogelijk contact met ons op.

8.4 Herhaaldelijk niet verschijnen

Bij herhaaldelijk (3×) niet nakomen van afspraken zonder tijdige annulering behoudt naiida zich het recht voor de behandelrelatie te beëindigen, met borging van de zorgcontinuïteit.

9. Tarieven en betaling

9.1 Tarieven

Voor reguliere tandheelkundige zorg hanteert naiida de door de **Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)** vastgestelde maximumtarieven. Voor esthetische en cosmetische behandelingen gelden vrije tarieven.

Een actueel tarievenoverzicht is beschikbaar op onze website en in de praktijk. Bij cosmetische behandelingen ontvangt u altijd vooraf een schriftelijke offerte of behandelplan.

9.2 BTW

Tandheelkundige zorg is vrijgesteld van omzetbelasting op grond van **artikel 11, eerste lid, onderdeel g, van de Wet op de omzetbelasting 1968**. Op zuiver esthetische behandelingen zonder medische indicatie is het wettelijke BTW-tarief van **21%** van toepassing. Dit wordt altijd vooraf vermeld in de offerte.

9.3 Betaling

- Facturen worden na de behandeling digitaal verstuurd.
- De betalingstermijn bedraagt **30 dagen** na factuurdatum.
- Betaling kan via iDEAL, pinbetaling in de praktijk of bankoverschrijving.
- Bij cosmetische behandelingen kan een **aanbetaling van maximaal 25%** worden gevraagd.

9.4 Betalingsregeling

Heeft u tijdelijk moeite met betalen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op via info@naiidatandartsen.com. Wij denken graag mee over een passende regeling.

9.5 Incasso bij niet-betaling

Bij niet-tijdige betaling sturen wij een herinnering. Blijft betaling uit, dan zijn wij gerechtigd:

- wettelijke rente in rekening te brengen (art. 6:119 BW) vanaf de vervaldatum;
- de vordering over te dragen aan ons incassobureau. De buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de patiënt, conform het **Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten**.

10. Zorgverzekering en vergoedingen

10.1 Basisverzekering

Bepaalde tandheelkundige zorg voor volwassenen wordt vergoed vanuit de basisverzekering (Zvw), zoals spoedeisende zorg en zorg voor verzekerden met een beperking. Kinderen tot 18 jaar zijn standaard meeverzekerd voor tandheelkundige zorg.

10.2 Aanvullende verzekering

Een deel van de reguliere en cosmetische tandheelkunde wordt (deels) vergoed via een aanvullende verzekering. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van uw polis. naiida informeert u graag globaal, maar is niet verantwoordelijk voor de definitieve vergoedingsbeslissing van uw verzekeraar.

10.3 Declaratie

naiida declareert op basis van de NZa-prestatiebeschrijvingen. U ontvangt altijd een factuur met behandelcode(s). Bij twijfel adviseren wij u uw verzekeraar vooraf te raadplegen over uw dekking.

10.4 Eigen verantwoordelijkheid

U bent zelf verantwoordelijk voor het controleren van uw verzekeringsdekking vóór de behandeling. Als de behandeling niet wordt vergoed, bent u zelf de betalende partij.

11. Kwaliteitsborging

11.1 BIG-registratie

Alle tandartsen en bevoegde medewerkers van naiida zijn ingeschreven in het **BIG-register** (Wet BIG). U kunt dit verifiëren via **www.bigregister.nl**.

11.2 Vakbekwaamheid en nascholing

Wij onderhouden onze vakbekwaamheid via permanente nascholing conform de KNMT-richtlijnen en houden onze kennis actueel voor alle aangeboden behandelingen.

11.3 Vergewisplicht

naiida past de vergewisplicht toe bij het inschakelen van externe zorgverleners en zelfstandig werkende medewerkers (Wkkgz art. 4a lid 4). Wij controleren:

- inschrijving in het BIG-register;
- relevante tuchtrechtelijke uitspraken;
- eventuele vermeldingen in de registers van de IGJ.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Inspanningsverplichting

Tandheelkundige behandelingen zijn inspanningsverbintenissen, geen resultaatsverbintenissen. Wij zetten ons naar beste vermogen in voor uw mondgezondheid, maar kunnen geen garantie geven op een bepaald resultaat — zeker niet bij cosmetische behandelingen, waarbij het eindresultaat mede afhangt van biologische factoren buiten onze invloed.

12.2 Aansprakelijkheidsbeperking

naiida is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van naiida in het betreffende geval wordt uitgekeerd. Deze beperking geldt niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

12.3 Medische incidenten en calamiteiten

Bij een calamiteit of onvoorziene ernstige schade handelen wij conform de Wkkgz:

- Wij informeren u zo spoedig mogelijk en werken mee aan herstel en onderzoek.
 - Calamiteiten melden wij binnen **3 werkdagen** bij de **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)** (Wkkgz art. 11).
-

13. Klachten en geschillen

Kwaliteit en transparantie staan bij naiida centraal. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij horen dat graag — het helpt ons verbeteren.

13.1 Stap 1 — Interne klachtbehandeling

Bespreek uw klacht als eerste met uw behandelaar of de praktijkmanager. Dit kan mondeling of schriftelijk via info@naiidatandartsen.com. Wij streven ernaar uw klacht binnen **zes weken** naar tevredenheid op te lossen (Wkkgz art. 17). In bijzondere gevallen verlengen wij deze termijn met maximaal vier weken; wij informeren u hierover schriftelijk.

13.2 Stap 2 — Klachtenfunctionaris

Bent u na de interne procedure niet tevreden, dan kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. naiida is aangesloten bij:

KNMT Klachtenloket

Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde
Website: www.knmt.nl/klachtenloket

De klachtenfunctionaris is gratis bereikbaar voor patiënten, bemiddelt onpartijdig en streeft naar een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar is.

13.3 Stap 3 — Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM)

Leidt de klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de door de overheid erkende geschilleninstantie voor mondzorg:

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM)

Website: www.sgim.nl

De SGIM behandelt geschillen tussen patiënten en mondzorgverleners. De uitspraak is **bindend voor beide partijen**. De SGIM kan een schadevergoeding toekennen tot **€ 25.000,-**.

13.4 Toezichthoudende autoriteiten

Vermoedt u een ernstige kwaliteitsschending of veiligheidsrisico, dan kunt u ook een melding doen bij:

- **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)** — www.igj.nl
 - **Autoriteit Persoonsgegevens (AP)** — voor klachten over de verwerking van uw gegevens — www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
-

14. Privacy

naiida verwerkt uw persoonsgegevens conform de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** en de **WGBO**. Meer informatie over welke gegevens wij verwerken, hoe wij deze gebruiken en wat uw rechten zijn, vindt u in onze **Privacyverklaring**, beschikbaar op onze website.

15. Wijzigingen

naiida behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. De actuele versie is altijd beschikbaar op onze website. Bij ingrijpende wijzigingen informeren wij bestaande patiënten actief.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle overeenkomsten tussen naiida en haar patiënten is **Nederlands recht** van toepassing. Geschillen die niet via de klachten- of geschillenprocedure worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het **arrondissement Amsterdam**.

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in overeenstemming met de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO, art. 7:446–7:468 BW), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Zorgverzekeringswet (Zvw), de relevante NZa-regelgeving en het KNMT Kwaliteitskader Cosmetische Mondzorg. Versie 2.2 — mei 2026.