

25 mei 2018

Beste gewaardeerde klant van Dierenkliniek Pasteurstraat,

Wij zijn dankbaar voor het feit dat u met één of meerdere huisdieren bij ons staat ingeschreven. Zoals u wellicht uit de landelijke media heeft vernomen is vanaf 25 mei 2018 de nieuwe Privacywet van toepassing. Wij zijn ook verplicht om ons hieraan te conformeren voor zover we dat al niet deden.

Wij willen u graag van dienst blijven, echter daarom is onze kliniek verplicht om uw toestemming te vragen voor specifieke vernieuwingen/aanpassingen. Dit betekent concreet dat wij uw data verwerken volgens de nieuwe richtlijnen van onze algemene voorwaarden en de vernieuwde Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanuit de overheid is opgelegd.

Wat voorheen als vanzelfsprekend ging dient nu vanuit de wet in een officieel document te worden vastgelegd, te weten een behandelingsovereenkomst. Wij verzoeken u de inhoud van deze overeenkomst goed te lezen.

Telkens als wij uw (huis)dier(en) onderzoeken of behandelen, waaronder het toedienen van medicatie of het uitvoeren van een operatie, ontstaat er een behandelingsovereenkomst. Er gelden binnen onze dierenkliniek een aantal algemene voorwaarden en regels waaronder wij onze werkzaamheden verrichten. Om deze helder en inzichtelijk te maken en duidelijke afspraken te hebben tussen u en ons schrijven wij deze behandelovereenkomst. Door uw huidige inschrijving of zojuist ontstane inschrijving verklaart u akkoord te zijn met onze voorwaarden en huisregels. U ontvangt per email een bevestiging van deze brief of wij kunnen een kopie voor u maken.

Algemene voorwaarden

Op alle werkzaamheden die wij in verband met het onderzoeken of behandelen van uw huisdier verrichten, zijn de van tijd tot tijd geldende Algemene voorwaarden van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde van toepassing. De laatste versie dateert van 22 januari 2013 en zullen spoedig vanuit de KNMvD worden aangepast in het kader van de AVG. Deze algemene voorwaarden treft u bijgaand aan. Tevens kunt u deze nalezen op onze website www.dierenartsdenhelder.nl. De algemene voorwaarden bevatten een beperking van onze aansprakelijkheid.

Huisregels

In onze praktijk gelden algemene huisregels. Deze huisregels verschaffen helderheid en inzicht in hoe wij het prettig vinden om met u en uw huisdier om te gaan. Wij waarderen het wanneer u deze regels ter harte neemt.

Kosten

Ondanks onze liefde voor het vak, dienen wij ook een bestaan te hebben en zullen er kosten voortvloeien uit het onderzoeken of behandelen van uw (huis)dier(en). De kosten voor een consult of standaard ingreep zijn inzichtelijk op onze praktijk en wij kunnen hierover informeren.

Als uw dier een specifieke behandeling nodig heeft of er moet nader onderzoek worden verricht, zal de dierenarts u voorafgaand aan dit onderzoek of behandeling een kostenindicatie geven. Deze indicatie 10 procent afwijken van het uiteindelijk te betalen bedrag, tenzij er op voorhand een andere afspraak is gemaakt. Wanneer de behandelend dierenarts voorziet dat de kosten van het onderzoek of behandeling hoger uitpakken dan met inachtneming van dit percentage, is uitgangspunt dat wij eerst contact met u opnemen en dit zullen bespreken of u de kosten wilt betalen.

Echter in sommige gevallen is het met het oog op het welzijn of de gezondheid van uw huisdier niet mogelijk om contact met u op te nemen om de meerkosten eerst af te stemmen. Wij zullen uiteraard altijd naar eer en geweten handelen en dit nadien dan netjes met u bespreken. Wij gaan uit van een prettige vertrouwelijke band tussen onze klanten en onze teamleden, die zullen begrijpen dat wij nooit misbruik zullen maken van deze meerkosten en dit geoorloofde kosten zijn. Per ingreep of behandeling vragen wij u daarom bij voorbaat akkoord te gaan met mogelijke meerkosten. Indien u een betalingsafpraak nadien wilt kunt u dit bespreken met onze teamleden of uw behandelend arts.

Voor onze regels m.b.t. betalingsafpraak, zie onze huisregels.

U dient de kosten voor het consult, onderzoek of behandeling en de benodigde medicatie direct na afloop contant of per pintransactie te betalen, tenzij wij daarover met u vooraf een andere afspraak maken. De behandelingen en betalingen die zijn verricht zullen worden verwerkt in ons administratiesysteem.

Indien u onder Bewindvoering staat, willen wij uw (huis)dier(en) ook van dienst zijn. Echter bij preventieve behandeling, dus geen spoedeisende hulp, willen wij graag een schriftelijke toestemming/email van uw bewindvoerder alvorens wij tot behandeling van uw (huis)dier(en) over zullen gaan, dit wederom in goed vertrouwen, daar wij niet willen dat wij behandelingen uitvoeren die voor u niet draaglijk zijn. Wij kunnen op dit moment ook zorg op maat bieden, echter de kosten zullen wel betaald moeten worden. Wij zouden graag het emailadres van uw bewindvoerder in ons administratiesysteem willen opnemen, zodat wij de nota direct nadien voor u kunnen doormailen.

Derden

Indien iemand anders dan uzelf uw (huis)dier(en) naar de praktijk brengt, gaan wij er vanuit dat dit op uw verzoek gebeurt. Wij zullen ook dan uw (huis)dieren onderzoeken en of behandelen met toepassing van de in deze overeenkomst beschreven afspraken en voorwaarden. Het is wel zeer wenselijk dat wij u wel kunnen bereiken per telefoon wanneer er zich vragen voordien of urgente zaken overlegd dienen te worden. Indien u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit onderaan deze brief aangeven.

Als u op eigen initiatief telefonisch de patiëntenkaart opvraagt of als vanuit een andere dierenkliniek de patiëntenkaart wordt opgevraagd, willen wij graag eerst van u een bevestigende email ontvangen voor akkoord zodat wij zeker weten dat u degene bent die u zegt dat u bent.

Privacy

Uiteraard behandelen wij uw persoonsgegevens strikt vertrouwelijk, maar het kan soms nodig zijn dat wij uw persoonsgegevens delen met derden die betrokken zijn bij het onderzoek of de behandeling van uw (huis)dier. Hierbij kunt u onder andere denken aan de verzekeraar van uw (huis)dier, een in te schakelen specialist of laboratoria. Ook kan het soms nodig zijn dat wij in het kader van de financiële afwikkeling ook genoodzaakt zijn uw persoonsgegevens te delen met derden, denk hierbij aan bewindvoering, incasso bureau. Daarnaast zal er in het kader van mailing gebruik worden gemaakt van een extern bedrijf genaamd Personal Card om de entoproepkaarten te versturen, waarbij ook uw persoonsgegevens zullen worden gedeeld. Met al

deze derden hebben wij onze afspraken en AVG regels bekrachtigd middels een verwerkingsovereenkomst, waaruit voortvloeit dat ook zij strikt vertrouwelijk met uw gegevens om zullen gaan. Met persoonsgegevens bedoelen wij in letterlijke zin uw NAW-gegevens, e-mailadres, geboortedatum en de (medische) gegevens van uw (huis)dier, waaronder het eventuele chipnummer. Wij bewaren uw persoonsgegevens gedurende 5 jaar na de laatste behandeling of zoveel langer als nodig is om onze rechtspositie te beschermen. Het Privacyreglement van onze praktijk vindt u op onze website.

Jaarlijkse gezondheidscheck/ent oproep

Wij sturen u jaarlijks een ent-oproep voor de jaarlijkse gezondheidscheck en vaccinatie van uw (huis)dier(en) via een extern bedrijf genaamd Personal Card, waar wij een verwerkingsovereenkomst mee hebben. Hiervoor gebruiken wij uw postadres. Indien u hier bezwaar tegen heeft, dan kunt u dit onderaan deze brief aangeven. U kunt ook altijd tussentijds aangeven dat u geen ent oproep meer wenst te ontvangen.

Wij hopen dat deze overeenkomst u niet teveel afschrikt en dat wij dit alleen doen om aan te geven dat ook wij voor zover we dat al niet deden ons aan de regels houden die door de overheid zijn opgelegd. Ook wij vinden het belangrijk om de veiligheid van uw persoonsgegevens te garanderen.

Voor akkoord:

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

Emailadres:

Mijn (huis) dier mag **wel/niet** worden behandeld indien een ander dan ikzelf het dier voor onderzoek aanbiedt.

Voor het versturen van de ent-oproep via personal card geef ik **wel/niet** toestemming

Graag doorhalen wat niet van toepassing is

Plaats:

..... **Datum:** **Handtekening:**

Bij voor baat dank voor het lezen en ondertekenen van deze overeenkomst.

Met vriendelijke groet, Ilona Wegman en Team Dierenkliniek Pasteurstraat

