



ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

van De Kraamvogel, gevestigd aan de Van Heuven Goedhartlaan 121 te Amstelveen, hierna te noemen "De Kraamvogel" .

1. Algemene bepalingen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de levering van diensten door De Kraamvogel aan cliënten.

2. Rechten en plichten De Kraamvogel

- 2.1 De Kraamvogel verplicht zich de diensten te leveren conform de afspraken vastgelegd in een schriftelijke (zorg)overeenkomst.
- 2.2 De Kraamvogel verplicht zich de diensten te leveren door gekwalificeerde medewerkers.
- 2.3 De Kraamvogel waarborgt dat de kwaliteit van de dienst voldoet aan door de overheid gestelde voorschriften. De Kraamvogel beschikt over het certificaat Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorgsector (HKZ).
- 2.4 De Kraamvogel wijst medewerkers aan die de dienst daadwerkelijk leveren. Daarbij houdt De Kraamvogel zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënt.

3. Rechten en plichten medewerkers van De Kraamvogel

- 3.1 Medewerkers van De Kraamvogel roken niet bij cliënten.
- 3.2 Het is voor medewerkers van De Kraamvogel niet toegestaan om gemachtigd te worden voor geldzaken, bijvoorbeeld gebruik van een creditcard, chipknip en/ of de bank-giropas van de cliënt.
- 3.3 Het is medewerkers van De Kraamvogel niet toegestaan om cadeaus, giften of spullen van een cliënt aan te nemen.
- 3.4 De medewerker mag geen gebruik maken van de auto van een cliënt of huisgenoten van de cliënt.
- 3.5 Het is medewerkers van De Kraamvogel niet toegestaan om de eigen auto te gebruiken ten behoeve van vervoer van cliënten of huisgenoten van de cliënt, in het kader van de "zorgverlening".

4. Medewerking van cliënt ingeval de levering van diensten op locatie van de cliënt plaatsvindt

- 4.1 De cliënt dient voorzieningen te treffen en/of instemming te verlenen aan De Kraamvogel om voorzieningen te treffen welke noodzakelijk zijn om een dienst van goede kwaliteit te leveren, zoals onder meer omschreven in de Kwaliteitswet zorginstellingen en de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG).
- 4.2 De cliënt dient voorzieningen te treffen en/of instemming te verlenen aan De Kraamvogel om voorzieningen te treffen welke noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de medewerker te beschermen. Bij de beoordeling of aan deze voorwaarden wordt voldaan, wordt gebruik gemaakt van een "arbo-checklist".
- 4.3 De cliënt draagt zorg voor geschikte voorzieningen ten behoeve van het leveren van diensten, bijvoorbeeld goed werkende gas- en elektriciteitsvoorzieningen en stromend water.
- 4.4 De cliënt erkent dat De Kraamvogel voorwaarden stelt aan de omstandigheden waaronder medewerkers hun werkzaamheden verrichten. Deze voorwaarden betreffen o.a. veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting, werkmateriaal, de inrichting, voorzieningen (gas, elektra, verwarming, water) en roken. Bij onveilige, ongezonde arbeidsomstandigheden bij de cliënt kan De Kraamvogel besluiten de zorg te weigeren.
- 4.5 De cliënt dient alle medewerking te verlenen aan beschermende maatregelen in het geval zich besmettelijke ziekten voordoen. De beschermende maatregelen geschieden conform de hygiënerichtlijnen van De Kraamvogel.
- 4.6 De cliënt erkent dat De Kraamvogel bij het plannen en leveren van diensten geen rekening kan houden met mogelijke voorkeuren van de cliënt ten aanzien van leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van medewerkers van De Kraamvogel. De cliënt mag niet op discriminerende gronden (zoals vastgelegd in de Algemene wet gelijke behandeling) een bepaalde medewerker weigeren.
- 4.7 De cliënt dient de medewerker correct en respectvol te bejegenen.

- 4.8 De cliënt dient de veiligheid van de medewerker te waarborgen. De cliënt dient in elk geval situaties met excessief alcohol- of druggebruik, seksuele ontremming, (seksueel) intimiderend gedrag, dreiging met geweld of gevaarlijke huisdieren te voorkomen.
- 4.9 De Kraamvogel dient als werkgever er voor zorg te dragen dat haar medewerkers zo min mogelijk hinder of overlast van roken door anderen ondervinden. De cliënt dient zich daarom, zolang de medewerker de thuiszorgwerkzaamheden bij deze cliënt verricht, te onthouden van het roken in de nabijheid van de medewerker.
- 4.10 Tijdens de levering van diensten door een medewerker van De Kraamvogel dient de cliënt thuis te zijn, tenzij tussen De Kraamvogel en de cliënt is afgesproken dat hiervan kan worden afgeweken.
- 4.11 Indien de cliënt zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is De Kraamvogel gerechtigd de levering van diensten te weigeren en daarvan, zo nodig, melding te doen aan het Zorgkantoor of een zorgverzekeraar.

5. Privacy

- 5.1 Bij de levering van diensten zal De Kraamvogel, de Wet bescherming persoonsgegevens en het privacyreglement van De Kraamvogel hanteren.. Dit privacyreglement is voor cliënten op aanvraag in te zien.
- 5.2 De Kraamvogel en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.
- 5.3 De cliënt heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
- 5.4 Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet bij de zorgverlening is betrokken, heeft De Kraamvogel de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig.

6. Klachten

Klachten worden behandeld conform de klachtenregeling van De Kraamvogel. De cliënt kan de klachtenregeling bij De Kraamvogel opvragen via het telefoonnummer 0900 – 5151 575.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1 De Kraamvogel is verzekerd tegen schade die bij een cliënt wordt veroorzaakt door een medewerker die ingezet is door De Kraamvogel.
- 7.2 Indien zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van De Kraamvogel leidt, kan er een aanvraag tot schadevergoeding ingediend worden.
- 7.3 Schades dienen binnen 48 uur schriftelijk gemeld te worden bij De Kraamvogel.
- 7.4 De Kraamvogel is slechts verplicht de schade van de cliënt te vergoeden tot ten hoogste de dagwaarde van het beschadigde product of het bedrag dat de verzekering aan De Kraamvogel uitkeert.
- 7.5 Van vergoeding is uitgesloten: (i) schade die is ontstaan door opzet of grove schuld van de cliënt; (ii) schade ontstaan door slijtage; (iii) schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers van De Kraamvogel toevertrouwde waardeartikelen of boodschappengeld, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker van De Kraamvogel.

8. Uitvoering door derde

- 8.1 Indien De Kraamvogel zelf niet in staat is om de afgesproken diensten te leveren, is zij gerechtigd de levering van deze diensten aan een derde uit te besteden.
- 8.2 De derde zal de diensten namens De Kraamvogel leveren.

9. Beëindiging overeenkomst

- 9.1 De overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn wordt beëindigd: (i) na afsluiting van de zorg ; (ii) door overlijden van de cliënt; (iii) na opzegging van de overeenkomst door De Kraamvogel of de cliënt; (iv) met wederzijds goedvinden.

10. Geschillen en toepasselijk recht

- 10.1 Geschillen die verband houden met deze Algemene Voorwaarden en/ of met de tussen de cliënt en De Kraamvogel afgesloten overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement , tenzij partijen bindend advies door een geschillencommissie overeenkomen.
- 10.2 Ingeval partijen kiezen voor een bindend advies door een geschillencommissie, benoemen de cliënt en De Kraamvogel elk één commissielid. De twee commissieleden benoemen gezamenlijk een derde lid.
- 10.3 Op deze Algemene Voorwaarden en op de tussen cliënt en De Kraamvogel afgesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11. Aanvulling

In aanvulling op deze algemene voorwaarden zijn aanvullende voorwaarde van toepassing.

AANVULLENDE LEVERINGSVOORWAARDEN

1. Aanmelden en inschrijven kraamzorg

- 1.1 Om in aanmerking te komen voor kraamzorg dient de cliënt zich aan te melden door een aanmeldformulier voor kraamzorg op te sturen of door zich telefonisch voor kraamzorg aan te melden via telefoonnummer (0900) 51 51 575.
- 1.2 Na ontvangst van het ingevulde aanmeldformulier of de telefonische aanmelding, zendt De Kraamvogel de cliënt een voorlopig zorgcontract. Zodra dit voorlopig zorgcontract ingevuld retour is bij De Kraamvogel, ontvangt de cliënt een bewijs van inschrijving. Dit bewijs wordt aangemerkt als een zorgcontract.
- 1.3 Na inschrijving neemt een zorgconsulent contact met de cliënt op om een afspraak te maken voor een intakegesprek. Dit gesprek vindt in de vijfde maand van de zwangerschap plaats.

2. Omvang kraamzorg

- 2.1 De voorwaarden die gelden op grond van de verzekering van de cliënt bepalen de maximale omvang van de kraamzorg waarop een cliënt aanspraak heeft.

3. Kraamzorgplan

- 3.1 De Kraamvogel stelt ten behoeve van de afstemming tussen de cliënt, mantelzorg en zorgverleners én tussen de zorgverleners onderling een kraamzorgplan beschikbaar dat bij de cliënt thuis op een afgesproken plaats neergelegd wordt.
- 3.2 Dit kraamzorgplan blijft na afsluiting van de kraamzorg in het bezit van de cliënt. De Kraamvogel kan eventueel nadien een verzoek doen voor inzage.

4. Aanvullende kraamzorg

- 4.1 Ingeval de cliënt aanvullende kraamzorg wenst te ontvangen, dient de cliënt eerst met de verzekeraar af te stemmen of de verzekeraar de kosten voor zijn rekening neemt. De Kraamvogel verleent eerst aanvullende zorg na schriftelijk akkoord van verzekeraar.
- 4.2 Indien cliënt geen aanvullende polis voor extra zorg heeft afgesloten, dan biedt De Kraamvogel aanvullende zorg aan waarbij een bijdrage voor deze zorg wordt gevraagd.

5. Toegang locatie cliënt

- 5.1 De medewerker van De Kraamvogel moet toegang kunnen krijgen tot de locatie van de cliënt om de kraamzorg te verlenen.

6. Vereisten voor leveren kraamzorg

- 6.1 Tijdens de bevalling en kraamperiode dient het bed op een werkhoogte van minimaal 70 cm te staan.
- 6.2 Er dienen twee veilige metalen naadloze kruiken met rubber plaatje in de afsluitdop beschikbaar te zijn.

7. Annuleren kraamzorg

- 7.1 Voor het annuleren van de inschrijving voor kraamzorg worden altijd administratiekosten in rekening gebracht.
- 7.2 Het annuleren van het intakebezoek kraamzorg dient uiterlijk 24 uur van te voren te geschieden.
- 7.3 Indien De Kraamvogel door nalatigheid van de cliënt op het afgesproken tijdstip niet in staat is het product en/of dienst te leveren, brengt zij de gederfde inkomsten in rekening bij de cliënt, tenzij er sprake is van overmacht bij de cliënt. Onder overmacht bij de cliënt wordt verstaan een tekortkoming die niet is te wijten aan de schuld van de cliënt en niet op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening behoort te blijven.

8. Eigen bijdrage

- 8.1 Voor het afnemen van kraamzorg wordt bij de cliënt een eigen bijdrage in rekening gebracht. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de manier waarop u bent verzekerd.
- 8.2 De Kraamvogel zal binnen 14 dagen het bovenstaande bedrag automatisch incasseren. Wanneer automatische incasso niet mogelijk blijkt, is De Kraamvogel gerechtigd rente en kosten bij de cliënt in rekening te brengen.

9. Aansprakelijkheid bij schade

- 9.1 De medewerkers van De Kraamvogel gaan voorzichtig te werk, toch kan er onverhoopt iets misgaan. Hiervoor is De Kraamvogel WA-verzekerd. De cliënt heeft een eigen risico van € 25,- per schadegeval. In geval van schade ontvangt de cliënt een schadeformulier waarop de schade dient te worden gerapporteerd. Een schadevergoeding wordt toegekend op basis van de dagwaarde van het beschadigde product.. Ontvangt de cliënt kraamzorg van De Kraamvogel wordt er altijd gehandeld volgens het Nederlands recht. Voor meer informatie kan de cliënt mailen met info@dekraamvogel.nl of telefonisch contact opnemen met De Kraamvogel.