

Leverings- en betalingsvoorwaarden van KraamZus, ter aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor de Kraamzorg van Actiz en BTN

Artikel 1 Begripsomschrijving en reikwijdte

- 1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- zorg- en dienstverlening:** de verzorging van moeder, de pasgeboren baby(s) en eventueel de overige gezinsleden, gedurende de kraamperiode;
 - intake-formulier:** formulier waarop de persoonlijke gegevens van de cliënt en de met de cliënt gemaakte afspraken over de te leveren zorg- en dienstverlening staan vermeld;
 - cliënt:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die met KraamZus in contact treedt of in contact getreden is met de bedoeling diensten af te nemen, dan wel daar informatie over in te winnen, dan wel reeds diensten van KraamZus afneemt of heeft afgenomen;
 - kraamdossier:** een dossier ten behoeve van het vastleggen van zorg- en behandelafspraken die met de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger zijn gemaakt over wie, wat, wanneer en hoe gaat doen;
 - leeftijd:** alleenstaande of meerdere personen, die duurzaam een huishouden voert c.q. voeren;
 - regiomanager:** de direct leidinggevende van de medewerker;
 - medewerker:** degene, werkend voor of in opdracht van KraamZus, die de dienstverlening daadwerkelijk verricht, bij de cliënt thuis of op locatie;
 - zorgaanbieder:** KraamZus, hoofdvestiging gevestigd te Joure en ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01110183;
 - zorgcontract:** de schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de cliënt;
 - zorgdossier:** urenverantwoording van de gewerkte uren;
 - zorgweigering:** richtlijnen van KraamZus waarin wordt aangegeven op welke momenten de zorgaanbieder zorg mag weigeren.
- 1.2. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van KraamZus. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met KraamZus overeengekomen te worden.

Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening

- 2.1. De diensten van de zorgaanbieder worden verleend op grond van regelingen en voorschriften van overheidswege. De zorgaanbieder hanteert deze regelingen en voorschriften indien en voor zover deze van toepassing zijn bij de bepaling van de aard en de omvang van de dienstverlening. Deze leveringsvoorwaarden vormen daarop een aanvulling. Indien van overheidswege andere of nieuwe regelgeving met betrekking tot de door de zorgaanbieder geleverde diensten wordt uitgevaardigd, wordt deze regelgeving geacht mede de basis te vormen voor de dienstverlening.
- 2.2. De diensten van de zorgaanbieder waaraan regelgeving en financiering van overheidswege ten grondslag ligt, worden bekostigd op basis van budgetafspraken met de financier. De mogelijkheden tot toewijzing van reguliere diensten worden begrensd door de op dat moment beschikbare financiële en personele mogelijkheden. Daarnaast kan de cliënt rechtstreeks diensten inkopen. Indien de zorgaanbieder niet tot levering in staat is, zal zij de cliënt wijzen op, c.q. verwijzen naar andere mogelijkheden.

Artikel 3 Kraamzorgpakket

- 3.1. De zorgaanbieder levert aan de cliënt het aantal uren kraamzorg op basis van het door de zorgverzekeraar van de cliënt gehanteerde indicatieprotocol en de overeen te komen c.q. overeengekomen

afspraken op het (her)intake-formulier.

- 3.2. De zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg die doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die voldoet aan door de zorgaanbieder, de overheid en/of de zorgverzekeraar vastgestelde kwaliteitseisen.
- 3.3. De minimale zorgduur bedraagt 3 uur per dag.

Artikel 4 Uitvoering dienstverlening

- 4.1. De zorgaanbieder garandeert bij de uitvoering van de dienstverlening de inzet van professionele medewerkers, die beschikken over op de aard van de dienstverlening afgestemde deskundigheid.
- 4.2. De cliënt kan met meerdere medewerkers te maken krijgen. De zorgaanbieder zal echter het aantal medewerkers waarmee de cliënt te maken krijgt, zoveel mogelijk beperken. De zorgaanbieder legt zichzelf een inspanningsverplichting op om bij ziekte of afwezigheid van de vaste medewerker(s) vervanging te garanderen. Bij de dienstverlening zal een wisseling van medewerker minimaal 24 uur van tevoren worden bekend gemaakt aan de cliënt, tenzij de wisseling het gevolg is van overmacht (bijv. ongeluk of ziekte).
- 4.3. Bij de dienstverlening worden de tijden waarop de medewerker bij de cliënt werkzaam is, in principe in overleg met de cliënt vastgesteld. Van de vastgestelde werktijden kan worden afgeweken na overleg tussen de cliënt en de zorgaanbieder.
- 4.4. De medewerker heeft recht op een rustpauze (koffie-/theepauze). De rusttijden bedragen 's ochtends en 's middags niet langer dan een kwartier en worden, voor zover doorgebracht bij de cliënt thuis, als zorgtijd geregistreerd. Dit zal als regel het geval zijn indien de dienstverlening een tijdseenheid beslaat van 3 uur of meer. Een eventuele middagpauze (lunchpauze) valt buiten de geregistreerde zorgtijd.
- 4.5. In verband met de kwaliteitseisen, die de zorgaanbieder stelt aan haar medewerkers, en ten behoeve van de voortgang van de dienstverlening vinden op regelmatige tijden bijscholings-cursussen en werkbesprekingen plaats. Het kan voorkomen dat dit (gedeeltelijk) gebeurt in de tijd, die normaal gesproken aan de cliënt ten goede zou komen (als de situatie bij de cliënt dat toelaat). Dit wordt van tevoren medegedeeld aan de cliënt. Deze tijd wordt niet als zorgtijd geregistreerd. Ingeval het gaat om een werkoverleg ten behoeve van de individuele dienstverlening aan de cliënt, wordt deze tijd geheel of gedeeltelijk aan de cliënt die vijf of meer uur per dag kraamzorg ontvangt in rekening gebracht.
- 4.6. De reistijden van de medewerkers werkzaam in de dienstverlening worden niet als zorgtijd geregistreerd.
- 4.7. De cliënt heeft een vaste contactpersoon (regiomanager) met wie hij vragen over en ervaringen met de uitvoering van de dienstverlening en anderszins kan bespreken.

Artikel 5 Informatie

- 5.1. De zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als de specifieke zaken die in het kraamdossier zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
- 5.2. Bij de aanmelding wordt de cliënt schriftelijk geïnformeerd over de gang van zaken na de aanmelding en ontvangt informatie over:
- het product kraamzorg;
 - de organisatie en de andere producten die de organisatie levert (inclusief cursussen), de toegang tot de producten, klachtenprocedure, privacy-reglement, leveringsvoorwaarden, bereikbaarheid en contactpersoon van de organisatie;
 - uitgangspunten van zorgverlening;
 - kosten voor zover van toepassing;
 - verzekeringsaspecten.

Artikel 6 Zorg- en dienstverlening

- 6.1. De zorg- en dienstverlening komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door in te stemmen geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de verrichtingen.
- 6.2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel, over gevolgen

en risico's van voorgestelde behandeling en verzorging en over eventuele alternatieven. Desgevraagd

stelt de zorgaanbieder de informatie op schrift. Er worden aantekeningen en evaluatie van de zorg in bijgehouden.

- 6.3. De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequate zorgverlening en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.
- 6.4. De zorg- en dienstverlening wordt geëvalueerd (halverwege de verzorging en op de laatste zorgdag) op initiatief van de cliënt of de zorgaanbieder en kan zonodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en zorgaanbieder.

Artikel 7 Omgangsvormen en voorkeuren

- 7.1. De zorgaanbieder maakt geen onderscheid naar leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van cliënten bij de toewijzing en uitvoering van de zorg. Op gelijke wijze worden door de zorgaanbieder in principe geen wensen van de cliënt gehonoreerd, die betrekking hebben op leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van medewerkers van de zorgaanbieder.
- 7.2. De zorgaanbieder gaat ervan uit dat de cliënt zich onthoudt van iedere vorm van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens medewerkers van de zorgaanbieder. Bij niet inachtneming van deze omgangsvormen heeft de zorgaanbieder het recht om de dienstverlening te beëindigen dan wel op te schorten. Indien na opschorting c.q. waarschuwing de houding van de cliënt niet wijzigt, zal de zorgaanbieder de dienstverlening terstond beëindigen. De richtlijnen voor de zorgweigering zijn daarbij van toepassing.
- 7.3. De zorgaanbieder gaat ervan uit dat cliënt en medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde omgangsnormen bejegenen.

Artikel 8 Kwaliteitseisen

- 8.1. De organisatie en uitvoering van de dienstverlening vindt plaats overeenkomstig de algemeen aanvaarde standaarden die voldoen aan de wettelijke vereisten.
- 8.2. Bij de organisatie en uitvoering van de diensten wordt uitgegaan van de bij de zorgaanbieder geldende ergonomische en hygiënische richtlijnen. Dat kan betekenen dat het werk in overleg met de cliënt op een andere manier uitgevoerd wordt dan de cliënt gewend is.
- 8.3. Om de zorg goed te laten verlopen wordt gebruik gemaakt van de kraamgids. De kraamgids wordt eigendom van de cliënt.
- 8.4. Persoonlijke levenssfeer. De zorgaanbieder schept zodanige voorwaarden dat de keuzemogelijkheden voor de cliënt ten aanzien van zijn eigen leefsituatie zo ruim zijn als redelijkerwijs mogelijk is.
- 8.5. De zorgaanbieder respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.

Artikel 9 Arbeidsomstandigheden

- 9.1. De zorgaanbieder stelt voorwaarden aan de omstandigheden waaronder de medewerker, ook diegene die bij de cliënt thuis werkt, haar werkzaamheden moet verrichten. Deze voorwaarden betreffen veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting, werkmateriaal, temperatuur en roken. De zorgaanbieder beoordeelt of in voldoende mate aan deze voorwaarden is voldaan.
- 9.2. Indien naar het oordeel van de zorgaanbieder niet, of niet in voldoende mate, voldaan wordt aan de voorwaarden, zoals in lid 1 omschreven, vindt nader overleg plaats met de cliënt over aanvullende maatregelen. Enerzijds kan dit betekenen dat de cliënt verantwoordelijk wordt gesteld voor het treffen van maatregelen, zoals het zorgdragen voor aanwezigheid van benodigde werkmaterialen.
- 9.3. Indien niet voldaan wordt aan de voorwaarden, zoals omschreven in lid 1, is de zorgaanbieder gerechtigd geen aanvang te maken met (delen van) de dienstverlening, c.q. (delen van) de uitvoering van de dienstverlening op te schorten totdat wel aan deze voorwaarden voldaan wordt. Bij het geen aanvang maken met (delen van) de dienstverlening, c.q. het opschorten van (delen van) de dienstverlening zijn de richtlijnen van de zorgweigering van toepassing.

Artikel 10 Aanwezigheid / Afwezigheid

Bij afwezigheid of verhindering wordt de cliënt verzocht de zorgaanbieder daarvan van tevoren op de hoogte te stellen (bij voorkeur tenminste 24

uur van tevoren) dan wel zo spoedig mogelijk in geval van onvoorziene en plotseling optredende omstandigheden.

Artikel 11 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

- 11.1. De aanvang van de dienstverlening geschiedt voor de kraam: binnen 60 minuten in geval van bevallingassistentie en in geval van een ziekenhuisbevalling aansluitend op het ziekenhuisontslag. Voor de overige dienstverlening volgens afspraak die in overleg met de cliënt wordt gemaakt.
- 11.2. De zorgaanbieder garandeert een 24-uurs bereikbaarheid gedurende 7 dagen per week.

Artikel 12 Privacy en geheimhouding

Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt gehandeld conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en het privacyreglement van de zorgaanbieder. Dit reglement kan te allen tijde opgevraagd worden door de cliënt.

Artikel 13 Klachtenbehandeling

Klachten van cliënten worden afgehandeld op basis van de klachtenregeling. Deze klachtenregeling en een exemplaar van de interne klachtenprocedure kan te allen tijde opgevraagd worden door de cliënt.

Artikel 14 Geschillen

- 14.1. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechterlijke instantie.
- 14.3. Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Tarieven

- 15.1. De door de cliënt verschuldigde vergoeding voor dienstverlening door de zorgaanbieder wordt bepaald door regelgeving van overheidswege (i.c. de eigen bijdrage regeling kraamzorg). Uitzondering hierop zijn de verkoop van producten en dienstverlening waarover van overheidswege geen regelgeving bestaat. Hier bepaalt KraamZus de tarifiering.
- 15.2. Aan drukfouten omtrent tarieven of andere voorwaarden in publicaties van de zorgaanbieder kunnen geen rechten worden ontleend.
- 15.3. Indien de cliënt het niet eens is met de in rekening gebrachte kosten, kan de cliënt binnen dertig dagen na ontvangst van de rekening, bezwaar aantekenen.
- 15.4. Indien de cliënt opzegt, worden de diensten die reeds zijn afgenomen (en waarvoor een tarief is vastgesteld met de verzekeraar), in rekening gebracht.

Artikel 16 Betaling en ingebreke zijn

- 16.1. Facturen die betrekking hebben op verleende diensten, worden als regel binnen drie weken na het leveren van de dienst, c.q. het verstrijken van een overeengekomen periode, aan de cliënt verzonden.
- 16.2. Tenzij anders vermeld dienen facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door de zorgaanbieder aangegeven wijze.
- 16.3. Van niet of niet-tijdige betaling is sprake indien de cliënt in gebreke blijft enig verschuldigd bedrag binnen de aangegeven termijn te voldoen.
- 16.4. Indien de cliënt ingebreke blijft met tijdige betaling is hij wettelijke rente verschuldigd. Daarnaast is de cliënt incassokosten verschuldigd. Deze incassokosten bedragen 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 40,- tenzij de wet anders bepaalt. Voorts is de cliënt gehouden de kosten van een gerechtelijke procedure te vergoeden.
- 16.5. Afhankelijk van de te leveren diensten kan worden overeengekomen, dat deze middels automatische incasso kunnen worden voldaan.
- 16.6. De cliënt is verplicht om adreswijzigingen door te geven aan de zorgaanbieder.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

- 17.1. Indien de zorgaanbieder aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 17.2. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de zorgaanbieder is uitgegaan van door of

namens de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

- 17.3. Indien de cliënt aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade en de schade gedekt wordt door de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de zorgaanbieder, dan is de aansprakelijkheid van de zorgaanbieder beperkt tot maximaal één maal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de factuur waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, zulks met een maximum van het verzekerde bedrag. Indien de schade niet gedekt wordt door de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of indien de verzekeraar niet uitkeert, is de opdrachtnemer slechts gehouden de schade te vergoeden tot maximaal het factuurbedrag, althans dat gedeelte waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 17.4. De zorgaanbieder is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 17.5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de zorgaanbieder aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zoveel deze aan de zorgaanbieder toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de zorgaanbieder aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden;
- 16.5. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en imagoschade.
- 16.6. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor de tekortkoming van derden, die door de zorgaanbieder in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld, noch voor enigerlei omstandigheden buiten de wil en toedoen van de zorgaanbieder waardoor de uitvoering van de overeenkomst wordt belemmerd, vertraagd of anderszins wordt gestoord.
- 16.7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de zorgaanbieder of haar medewerkers.
- 16.8. Een schade dient binnen de kraamtijd of binnen 7 dagen na het ontdekken van de schade schriftelijk gemeld te zijn aan de zorgaanbieder.
- 16.9. Van vergoeding zijn uitgesloten:
- een eigen risico per schadegeval van € 50,-;
 - dit wordt gerekend te behoren tot het normale risico van het dagelijks verkeer en wordt slechts vergoed indien aantoonbaar sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de zorgaanbieder of haar medewerkers;
 - schade ontstaan door slijtage;
 - schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers toevertrouwd boodschappengeld in het kader van de zorg-/ dienstverlening, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de medewerker.
- 17.4. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor mogelijke schadeclaims wanneer ten gevolge van extreme omstandigheden (b.v. weer, ziekte, ongeval) geen dienstverlening geleverd kan worden.
- 17.6. De cliënt is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van deze zorgovereenkomst.

Artikel 18 Toegang

- 18.1. Medewerkers nemen in principe geen sleutels van cliënten in ontvangst. Uitzonderingen zijn cliëntsituaties waarbij dit ernstige problemen oplevert. Om zorg- en dienstverlening te kunnen leveren, dient de woning/het appartement toegankelijk te zijn voor onze medewerkers. Indien de cliënt niet in staat is zelf de deur te openen, dienen hiervoor maatregelen te worden getroffen.
- 18.2. Wanneer het vanwege de dienstverlening noodzakelijk is dat medewerkers in het bezit gesteld worden van een huissleutel van de verblijfplaats van de cliënt, is de zorgaanbieder niet aansprakelijk voor schade of gevolgen van welke aard dan ook vanwege het in het bezit hebben van deze huissleutel.

Artikel 19 Wijziging/beëindiging van de zorgverlening

- 19.1. De zorgverlening kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van de zorgaanbieder. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen cliënt en zorgaanbieder.
- 19.2. Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is de zorgaanbieder gerechtigd eenzijdig de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. De zorgaanbieder informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.
- 19.3. De overeenkomst tot levering van diensten kan gewijzigd worden indien:
- de situatie van de cliënt zodanig wijzigt dat de zorg/dienstverlening hierop aangepast moet worden;
 - de regelgeving betreffende de financiering van de kraamzorg verandert;
 - de zorgaanbieder het nodig of gewenst acht tussentijds veranderingen aan te brengen in inhoud en omvang van de door haar te leveren of geleverde diensten; zij zal hierover overleg plegen met de cliënt;
 - de cliënt daarom verzoekt.
- 19.4. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding in het kraamdossier geregistreerd.
- 19.5. De cliënt beëindigt de overeenkomst:
- bij een miskraam;
 - bij overlijden;
 - indien de cliënt bij de zorgaanbieder opzegt;
 - bij wederzijds goedvinden.
- 19.6. De zorgaanbieder beëindigt de overeenkomst:
- Als er sprake is van verstoring van de werkkrelatie ;
 - indien de cliënt – ondanks herhaaldelijk aandringen van de zorgaanbieder – onvoldoende voorwaarden biedt voor de uitvoering van de diensten (de huishouding voert op een zodanige wijze dat de afgesproken taken in de praktijk niet uitgevoerd kunnen worden);
 - indien eerdere nota's niet zijn voldaan en na herhaalde aanmaning betaling door de cliënt van de geleverde diensten achterwege blijft;
 - als de zorgvraag van de cliënt zich zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg levert die voldoet aan de omschrijving.
 - om overige gewichtige redenen.

Artikel 20 Annulering

Annulering van overeenkomsten tot levering van diensten door de cliënt dient op de kortst mogelijke termijn te worden gedaan en kan zowel schriftelijk als mondeling geschieden. De werkzaamheden welke werden verricht en de eventuele daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, alsmede de eventuele voorbereidings- en verwerkingskosten en de voor de uitvoering van de overeenkomst bestede en gereserveerde arbeidstijd worden integraal aan de cliënt in rekening gebracht. Daarnaast kan de zorgaanbieder de kosten voor inschrijving en intake in rekening brengen.

Artikel 21 Slotbepaling

In alle gevallen, waarin regelgeving en/of deze algemene leveringsvoorwaarden niet voorzien, beslist uitsluitend de directie van de zorgaanbieder.

Aldus vastgesteld door de bevoegde directie van de zorgaanbieder op: 25 maart 2015
Zus Berger en Mark Brouwer