

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek

Artikel 1 - Begrippen en Definities

1. In deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- **Bevoegd gezag:** Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek.
- **Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woord.
- **Cliënte:** Natuurlijk of rechtspersoon die aan Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek een opdracht heeft versterkt tot het verrichten van diensten en voor wiens rekening de werkzaamheden genoemd binnen deze algemene leveringsvoorwaarden komt.
 - Voor **kraamzorg** is dat de natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
- **Zorgverlener:** (Kraam)Verpleegkundige, Ziekenverzorgende, Verzorgende-IG, Kraamverzorgende en stagiaire van en handelend onder de naam Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek.
- **Overeenkomst:** Elke afspraak tussen de cliënte en Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek en gesloten overeenkomst met betrekking tot het verlenen van diensten door Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek ten behoeven van de cliënte.
- **Intake:** Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een medewerker van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek en de cliënte, waarin onder andere de aard en omvang van de te leveren zorg en eventuele aanvullende zorg en diensten worden vastgesteld. Wat de zorgbehoeftes van de cliënte zijn en wat van de cliënte verwacht wordt om goede zorg te ontvangen.
- **Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook verstaan digitaal of per e-mail en gericht aan de cliënt.
- **Elektronische weg:** Het overbrengen of opslaan van gegevens via een website, internet, e-mail of andere elektronische opslag.
- **Werkdag:** daar waar in deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden wordt gesproken over werkdag, wordt daarmee bedoeld maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.

Artikel 2: voorwaarden toepasselijkheid

2.1. Deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op de levering van alle diensten door Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek aan cliënten waarmee een (zorg)overeenkomst is afgesloten.

2.2. Afwijkingen van deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden zijn alleen binden in overleg en wanneer Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek deze afwijkingen nadrukkelijk schriftelijk aan de cliënte heeft bevestigd.

Artikel 3: Inschrijving / (Zorg)overeenkomst

3.1. De Inschrijving / (Zorg)overeenkomst komt tot stand zodra de cliënt zich heeft ingeschreven middels het volledig invullen van het hiervoor vastgestelde inschrijfformulier. Dit kan een papieren inschrijfformulier, inschrijfformulier op internet of telefonisch zijn en deze inschrijving is schriftelijk bevestigd door Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek.

3.2. Deze overeenkomst is definitief op moment dat 5 werkdagen zijn verstreken, nadat Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek een bevestigingsbrief aan de cliënt heeft verstuurd, met daarin kenbaar gemaakt dat de inschrijving definitief is en de cliënt gegarandeerd is van zorg.

Artikel 4: De Intake bij kraamzorg

4.1. Als de inschrijving definitief is neemt een medewerker van 24-7 Zorg om de Hoek rond de 20 weken van de zwangerschap contact op met de cliënt voor een intake gesprek.

4.2. Tijdens het intake gesprek, wat bij de cliënt thuis plaats zal vinden, ten zij de cliënt de intake telefonisch wenst, zullen er voorlopige zorgafspraken worden gemaakt en zullen de afspraken tevens worden beschreven op het hiervoor bestemde intake formulier.

4.3. Op het intake formulier staan de persoonlijke gegevens van de cliënte vermeld en de nodige informatie betreffende medische achtergrond, gezinssituatie en eventueel bijzonderheden die van belang zijn voor de kraamperiode. Ook de persoonlijke wensen van cliënte worden hierin opgenomen.

4.4. Het intakegesprek is tevens het eerste toets moment voor het bepalen van het aantal zorguren volgens het landelijk indicatie protocol.

4.5. Het intakeformulier wordt ondertekend door de cliënten en de medewerker van 24-7 Zorg om de Hoek die de intake verzorgt.

Artikel 5: Kraamzorgperiode

5.1. De kraamzorg wordt tot maximaal de 10^e dag na de bevalling verleend, met een minimum aantal van 3 uur en maximaal 8 uur kraamzorg per dag.

- 5.2. Per kraamperiode is de minimale zorglevering 24 uur. Dit is gerekend vanaf de dag van de bevalling. Een uitzondering is het geval bij uitgestelde kraamzorg of couveuse-nazorg.
- 5.3. Werktijden van de kraamverzorgende ligt tussen 8.00 uur en 18.00 uur met uitzondering van de partusassistentie en opstart zorg. Werktijden worden in overleg met de cliënt en de kraamverzorgende vastgesteld.
- 5.4. Bij de start van de kraamzorg is tevens het 2^e toets moment voor het bepalen van het aantal zorguren volgens het landelijk Indicatie Protocol.
- 5.5. De kraamzorg is in hoofdzaak gericht op moeder en kind zorg, het huishoudelijke werk is hieraan ondergeschikt.
- 5.6. Verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige. De verloskundige is altijd eindverantwoordelijk voor (het kraambed) de kraamzorgperiode. De kraamverzorgende zal bij eventuele problemen altijd overleg plegen met de verloskundige.
- 5.7. Gedurende de kraamzorgperiode is het 3^e toets moment voor het aantal zorguren volgens het landelijk indicatie protocol, de kraamverzorgende zal dit samen met de verloskundige beoordelen, de verloskundige zal dit indiceren.
- 5.8. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek streeft naar minimale wisseling van kraamverzorgende door 1 kraamverzorgende per kraamperiode / gezin in te zetten. Bij overmacht kan dit soms niet het geval zijn, zoals bijvoorbeeld ziekte van de kraamverzorgende of tijdens de vakantieperiode.

Artikel 6: Bereikbaarheid

6.6. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar voor cliënten. Voor assistentie bij de thuisbevalling zal de kraamverzorgende binnen 1 uur nadat de melding is binnengekomen bij Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek, bij de cliënt aanwezig zijn. Behoudens wanneer er sprake is van overmacht in de vorm van omstandigheden waar Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek geen invloed op kan uitoefenen.

Artikel 7: Urenregistratie

- 7.1. Bij afsluiting van de kraamzorgperiode ook wel de laatste dag van de zorgverlening genoemd, zal er een urenregistratie formulier worden ingevuld door de kraamverzorgende.
- 7.2. Dit urenregistratie formulier dient nagekeken en ondertekend te worden door de cliënt en kraamverzorgende.
- 7.3. De cliënt verklaart hiermee akkoord te gaan met het aantal vermelde gewerkte zorguren en deze te (laten) betalen naar het geldende tarief.
- 7.4. Door ondertekening verklaart de cliënt ook dat, indien cliënt geen verzekering heeft afgesloten waaronder de (volledige) kosten van kraamzorg zijn gedekt zij, deze kosten geheel voor eigen rekening van de cliënt komen.

Artikel 8: Tarieven, kosten en incasso

- 8.1. De factuur wordt samengesteld op basis van de geldende tarieven, zoals die door de Zorgverzekeraar van cliënt en Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek zijn overeengekomen en op basis van de verleende zorguren.
- 8.2. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek brengt voor de volgende werkzaamheden verschillende tarieven in rekening namelijk: de inschrijving, de intake, eventueel assistentie bij de bevalling en de (kraam)zorguren.
- 8.3. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek zal het totaalbedrag minus de wettelijke eigen bijdrage rechtstreeks declareren bij de zorgverzekeraar van de cliënt.
- 8.4. Betreffende de eigen bijdrage ontvangt de cliënt een factuur. Deze dient binnen 30 dagen te zijn betaald.
- 8.5. Indien er sprake is van een restitutieverzekering of indien de zorgverzekeraar de declaratie deels of in haar geheel niet vergoed, is de cliënt zelf verantwoordelijk voor de betaling. In dat geval zal de factuur rechtstreeks naar cliënt verzonden worden.
- 8.6. De aan de cliënt toegezonden factuur dient binnen 30 dagen na dagtekening aan Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek te zijn betaald.
- 8.7. Bij niet tijdige betaling ontvangt de cliënt een herinnering factuur verhoogd met € 10,- administratiekosten.
- 8.8. Bij wederom niet-tijdige betaling wordt de cliënt in gebreke gesteld en wordt de wettelijke debetrente samen met € 40,- administratiekosten extra in rekening gebracht.
- 8.9. Indien er na deze in gebreke stelling wederom geen betaling volgt, zal Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek overgaan tot incassomaatregelen. In dit geval is zij gerechtigd, naast de hierboven bedoelde rente, alle op de invordering betrekking hebbende kosten, zowel op de gerechtelijke als buitengerechtelijke, op de cliënt te verhalen.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

- 9.1. De cliënt wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.
- 9.2. Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënt wordt niet vergoed.
- 9.3. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek is enkel en alleen aansprakelijk voor schade aan materiele zaken als er sprake zou zijn van grove nalatigheid, of bewust roekeloos gedrag door de zorgverlener.

9.4. Er mag door zorgverlener alleen gewerkt worden met deugdelijke apparatuur (elektrische aansluitingen, stofzuiger, wasmachine) en deugdelijke materialen (thermometer, kruiken). Schade ontstaan door slijtage of door ondeugdelijke, en onveilige apparatuur wordt niet vergoed.

9.5. De schadeclaim dient uiterlijk binnen 48 uur schriftelijk aan Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek gemeld te worden. Bij schade wordt voor de cliënt een eigen risico gehanteerd van 100 euro.

9.6. In geen geval is Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek gehouden om aan de cliënt een hoger bedrag te vergoeden dan de uitkering, die zij in het desbetreffende geval van haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ontvangt.

9.7. Van vergoeding is uitgesloten:

(I) schade die is ontstaan door opzet of grove schuld van de cliënte;

(II) schade ontstaan door slijtage;

(III) schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek toevertrouwde waarde-artikelen of boodschappengeld, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de medewerker van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek.

9.8. Medewerkers van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënte. Bij overtreding hiervan, bij verlies of diefstal van bankpas, creditcard of sleutels van cliënte door de kraamverzorgende, kan Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek door cliënte niet voor enigerlei schade aansprakelijk gesteld worden.

9.9. Het is niet toegestaan dat de zorgverlener van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek diens eigen auto gebruikt, of die van cliënt, ten behoeve van het gezin. Als dit toch gebeurt kan Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek nimmer aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade.

Artikel 10: Arbeidsvoorwaarden Beëindiging / Annulering van de overeenkomst

10.1. De zorgverlener van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek hebben recht op een werkzame en veilige werkomgeving.

10.2. Het bed van de kraamvrouw dient gedurende de kraamzorgperiode, evenals bij de thuisbevalling, op een minimale werkhooft van 70 cm en een maximale hoogte van 90 cm te zijn gebracht.

10.3. Er dienen twee veilige metalen naadloze kruiken met rubber plaatje in de afsluitdop beschikbaar te zijn.

10.4. Op de verdieping waar de zorg verricht wordt dient warm en koud stromend water aanwezig te zijn.

10.5. De cliënte draagt zorg voor geschikte voorzieningen ten behoeve van het leveren van diensten, bijvoorbeeld goed werkende gas- en elektriciteitsvoorzieningen, veilige en goedwerkende elektrische apparatuur.

10.6. Tijdens de levering van diensten door een medewerker van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek dient de cliënte thuis te zijn, tenzij tussen Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek en de cliënte is afgesproken dat hiervan kan worden afgeweken.

10.7. De cliënt dient de zorgverlener met respect te bejegenen.

10.8. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek is gerechtigd om haar werkzaamheden (tijdelijk) te stoppen in de volgende gevallen:

- Als er sprake is van ongewenst gedrag of cliënt onacceptabel gedrag jegens zorgverlener vertoont, zoals discriminatie, ongewenste intimiteiten, (bedreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren, alcohol of drugsgebruik, belediging, kleineren en seksuele intimidatie. In voorkomende gevallen heeft de zorgverlener het recht om de zorg onmiddellijk te staken.

- Cliënt houdt zich niet aan de algemene voorwaarden of aan de overeenkomst.

- Werklocatie en/of werkomstandigheden is/zijn onveilig en onwerkbaar.

10.9. Cliënt dient Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek te informeren indien er zich besmettelijke- of infectieziekten voordoen, de zorgverlener kan dan de nodige beschermende maatregelen treffen.

10.10. Indien de cliënte zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek gerechtigd de levering van diensten te weigeren.

Artikel 11: Annulering

11.1. Annulering van de kraamzorg kan alleen schriftelijk of elektronisch ingediend worden. De cliënte heeft tot 7 dagen na het aangaan van de zorgovereenkomst c.q. de ontvangst van het inschrijfformulier door Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek het recht de overeenkomst kosteloos ongedaan te maken.

11.2. De inschrijving kan kosteloos geannuleerd worden indien er sprake is van een verhuizing buiten ons werkgebied of als er om medische redenen geen kraamzorg nodig wordt geacht. Wordt de inschrijving om een ander reden beëindigd dan brengt Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek annuleringskosten in rekening bij de cliënte. Dit zijn reeds gemaakte kosten.

11.3. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg langer dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 75,00 administratiekosten in rekening gebracht.

11.4. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg korter dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 150,00 administratiekosten in rekening gebracht.

11.5. Bij opzegging van de zorgovereenkomst tijdens de kraamperiode wordt het in de zorgovereenkomst overeengekomen aantal zorguren volledig in rekening gebracht. Dit geldt ook als Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek zich genoodzaakt voelt om de zorg te beëindigen wegens bij artikel 10 beschreven punten.

11.6. Het niet inzetten van kraamverzorgenden van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek door de cliënte tijdens of na de bevalling wordt beschouwd als een annulering door cliënte en overeenkomstig lid 2, 3, 4 en 5 van dit artikel tenzij er sprake is van overmacht bij de cliënte. Onder overmacht bij de cliënte wordt verstaan een tekortkoming die niet is te wijten aan de schuld van de cliënte en niet op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening behoort te blijven.

Artikel 12: Inzet zorgverlener in opleiding / stagiaires

Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek is een erkend leerbedrijf, hetgeen betekent dat de zorg (mede)geleverd kan worden door een zorgverlener in opleiding dan wel een stagiaire. Indien de zorg door een zorgverlener in opleiding dan wel stagiaire (mede) wordt geleverd, zal de zorgverlener de cliënt daarover informeren. Tijdens de intake kan de cliënt bezwaar maken tegen de inzet van een zorgverlener in opleiding dan wel stagiaire.

Artikel 13: klachtenprocedure

13.1. Mocht er onverhoopt een klacht zijn over de organisatie en/of zorgverlening, dan kunt u de klacht binnen 48 uur na beëindiging van de zorg schriftelijk indienen bij Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek. De klacht zal binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke melding behandeld worden.

13.2. Bij ontevredenheid over de afhandeling van een klacht kan men zich richten tot de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek (klachtencommissie@24-7zorgomdehoek.nl).

Artikel 14: Geheimhouding en privacy

14.1. Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek hanteert de toepasselijke beroepscode en wettelijke verplichtingen op het gebied van privacy en bescherming persoonsgegevens en de medewerkers van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek hebben de uitdrukkelijke plicht tot geheimhouding ten aanzien van de cliënt en zich aan het beroepsgeheim te houden.

14.2. Cliënt stemt er mee in dat Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek de verzamelde gegevens van de cliënt vastlegt en deze eventueel uitwisselt met op dat moment betrokken disciplines, die mede verantwoordelijk zijn voor de zorg. De zorgverlener van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek dient zich aan het beroepsgeheim te houden. De cliënt heeft te alle tijde het recht op inzage van de eigen persoonsgegevens.

Artikel 15: Toepasselijk recht Slotbepaling

15.1. Op de algemene leveringsvoorwaarden van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek en de afgesloten zorgovereenkomsten tussen cliënt en Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.2. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag.

15.3. Deze algemene voorwaarden van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek zijn ook te lezen op de website van Zorgorganisatie 24-7 Zorg om de Hoek via www.24-7zorgomdehoek.nl