

## Algemene Voorwaarden ZiNkraamzorg

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door ZiNkraamzorg afgesloten zorgovereenkomsten. Inschrijving voor kraamzorg vindt plaats door middel van ondertekening van de cliënt op het door ZiNkraamzorg vastgestelde inschrijfformulier. Met het inschrijfformulier worden tevens deze algemene voorwaarden aan de cliënt overhandigd. De algemene voorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar in andere talen.

### Te leveren zorg

- ZiNkraamzorg biedt zorg op maat.
- Het aantal uren te leveren zorg wordt in overleg met de cliënt bepaald. De vergoeding hiervoor is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de verzekeraar. De geleverde uren zorg die niet door de verzekeraar worden vergoed, worden rechtstreeks aan de cliënt in rekening gebracht.
- Afhankelijk van de verzekeraar wordt een eigen bijdrage in rekening gebracht per geleverde uur zorg bij de cliënt, de cliënt dient dan te kijken of ze zelf deze kosten kan verhalen op de zorgverzekeraar.
- De prioriteit voor kraamverzorgenden is de zorg voor moeder en kind. Huishoudelijke taken zijn hieraan ondergeschikt.

### ARBO-richtlijnen (Arbeids Omstandigheden Wet)

- ZiNkraamzorg werkt volgens de ARBO-richtlijnen. Deze richtlijnen zijn opvraagbaar op het hoofdkantoor van ZiNkraamzorg of bij een van haar teams.
- De werklocatie moet veilig zijn en er moeten werkbare omstandigheden zijn. Indien dit niet het geval is kan de zorg worden stopgezet.
- Bij een thuisbevalling en tijdens de kraamtijd moet het bed van de kraamvrouw op een minimale hoogte van 70 cm en een maximale hoogte van 90 cm staan. Indien hieraan niet wordt voldaan, kan de zorg worden stopgezet.
- Er dient warm, stromend water aanwezig te zijn op de etage waar de kraamvrouw en de baby worden verzorgd.

### Vervoer

- Indien de kraamverzorgende bij haar verzekeringsmaatschappij een inzittendenverzekering heeft afgesloten, mag zij gebruik maken van haar eigen auto ten behoeve van het gezin. Dit is echter haar eigen keuze.
- Bij gebruik van eigen auto worden de gereden kilometers bij het gezin in rekening gebracht volgens de secundaire arbeidsvoorwaarden.
- ZiNkraamzorg adviseert haar personeel om geen gebruik te maken van de auto van de cliënt. Indien kraamverzorgenden, op verzoek van de cliënt, wel gebruik maken van de auto, dan geschiedt dit volledig op risico van de cliënt. ZiNkraamzorg kan niet aansprakelijk worden gesteld bij eventuele schade.
- De kraamverzorgenden van ZiNkraamzorg maken veelal gebruik van een auto als vervoersmiddel. Als de cliënt woont in een gebied waar men alleen kan parkeren door het betalen van parkeergeld, worden deze kosten in rekening gebracht bij de cliënt.

### Tarieven

- De maximale tarieven voor kraamzorg worden jaarlijks vastgesteld door het College Tarieven Gezondheidszorg.

### Annulering

- Een annulering kan alleen schriftelijk worden ingediend, tenzij er wordt geannuleerd op medische gronden.
- Bij annulering worden in ieder geval de gemaakte kosten in rekening gebracht.

### Ongewenst gedrag

- Onder ongewenst gedrag wordt discriminatie, excessief alcohol- en drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of seksuele intimidatie verstaan. Bij ongewenst gedrag wordt de zorg direct gestaakt.

### Aansprakelijkheid

- ZiNkraamzorg en haar teams kunnen aansprakelijk worden gesteld bij schade aan materiële zaken die door schuld of nalatigheid van een medewerker zijn veroorzaakt. Dit moet door de cliënt worden aangetoond.
- Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënt, wordt niet vergoed.
- Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke en veilige apparatuur (incl. deugdelijke aansluitingen) en deugdelijke en veilige materialen (zoals kruiken). Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur/materiaal wordt niet vergoed.
- Een melding van schade dient binnen 48 uur schriftelijk te geschieden bij de vestiging door welke kraamzorg is geleverd.
- Bij schade wordt er voor de cliënt een beperkt eigen risico gehanteerd van maximaal € 100,-.

### Verstreking volmachten

- Personeel van ZiNkraamzorg mag geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënt. Bij overtreding hiervan is ZiNkraamzorg niet aansprakelijk voor enigerlei schade.

### Klachten

- Een klacht over de organisatie en/of zorgverlening dient schriftelijk, binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg, te worden gemeld.

- Klachten die tijdens de zorgverlening optreden worden binnen 24 uur na indiening in behandeling genomen. Andersoortige klachten worden binnen 10 dagen in behandeling genomen.
- Bij ontevredenheid over de afhandeling van een klacht kan men zich richten tot de externe klachtencommissie.
- Een kopie van het Klachtenreglement van ZiNkraamzorg is op te vragen bij het hoofdkantoor van ZiNkraamzorg of bij een van haar teams.

**Geheimhouding & Privacy**

- Kraamverzorgenden hebben een beroepsgeheim.
- De registratie van persoonsgegevens wordt strikt vertrouwelijk behandeld.
- Een kopie van het Privacyreglement van ZiNkraamzorg is tegen kostprijs op te vragen bij het hoofdkantoor van ZiNkraamzorg of bij een van haar teams.