

ZiNkraamzorg ve şubelerinde geçerli Genel Şartlar

İşbu şartlar ZiNkraamzorg ya da şubelerinden biri ile yapılmış bakım anlaşmalarının tamamını kapsar. 'Kraamzorg' denilen doğum sonrası bakım hizmetlerinden yararlanabilmek için yapılan başvuru kaydı, müşterinin ZiNkraamzorg veya şubelerinden biri tarafından hazırlanıp verilmiş bir başvuru formunu imzalamasıyla gerçekleşir. Başvuru formu ile birlikte bu Genel Şartlar'da müşteriye verilir. Genel Şartlar'ın başka dillerdeki tercümeleri bulunur ve istek üzerine temin edilebilir.

Sunulan bakım hizmetleri

- ZiNkraamzorg ve şubeleri kişiye özgü bakım hizmetleri sunar.
- Kaç saat bakım hizmeti sunulması gerektiğine müşteri ile birlikte karar verilir. Bu hizmetler karşılığında ödenecek bedelin yüksekliği sigortalı olduğunuz şirketin poliçe şartlarına bağlıdır. Sigorta şirketinin karşılamadığı ancak sunulmuş olan bakım hizmeti saatlerinin faturası doğrudan müşteriye sunulur.
- Hastalık sigortası olanlar bakım hizmeti gördükleri her saatin karşılığında belirli bir katkı bedeli öder.
- Doğum sonrası bakım hizmeti sunan bir bakıcı hizmet önceliğini anneye ve çocuğa tanır. Ev işi hizmetleri ikinci planda tutulur.

ARBO-yönergeleri (Çalışma Koşulları Yasası)

- ZiNkraamzorg ve şubeleri ARBO-yönergeleri doğrultusunda hizmet sunar. Sözkonusu yönergeleri ZiNkraamzorg'ın merkezi şubesinden veya yan şubelerinden isteyebilirsiniz.
- Çalışma ortamı emniyetli ve çalışma koşullarına uygun olmalıdır. Eğer çalışma koşulları uygun olmazsa hizmet sunumuna son verilir.
- Evde yapılan doğum esnasında ve doğum sonrası sunulan bakım hizmeti süresince doğumu yapmış olan bayanın yattığı yatak yerden en az 70 cm ve en fazla 90 cm yükseklikte olmalıdır. Bu koşula uyulmaması halinde hizmet sunumuna son verilir.
- Doğumu yapmış bayanın ve bebeğinin bakımı yapılacağı katta sıcak, akan suyun bulunması gerekir.

Ulaşım

- Doğum sonrası bakım hizmeti sunan kişi, sigortalı olduğu şirkette yolcu sigortası yaptırdıysa ve ailenin yararına olacaksa, kendi arabasıyla ulaşımını sağlayabilir. Ancak, bu o kişinin şahsi kararı olarak görülür.
- Şahsi araba kullanımı olması halinde ulaşım için yapılan kilometre giderleri tali çalışma koşullarına göre belirlenecek ve bakım hizmetinden yararlanan aile tarafından karşılanacaktır.
- ZiNkraamzorg personeline müşterinin arabasını kullanmama tavsiyesinde bulunur. Eğer bakım hizmetini sunan bakıcı, müşterinin isteği üzerine müşterinin arabasını kullanırsa doğacak olası olumsuz neticelerden tamamen müşteri sorumlu tutulur. ZiNkraamzorg olası hasardan veya maddi zarardan sorumlu tutulamaz.

Ücretler

- Doğum sonrası bakım hizmetlerinde uygulanabilecek tavan ücret seviyeleri 'College Tarieven Gezondheidszorg' (Sağlık Hizmeti Ücretlerini Belirleme Kurulu) tarafından senelik olarak belirlenir.

Faturalama

- ZiNkraamzorg ile ATC arasında 1 Mayıs 2005 tarihinden itibaren geçerli sayılan bir faturalama anlaşması yapılmıştır. ZiNkraamzorg'nin tüm faturalama işlemleri ve buna bağlı olan ödeme emirleri ATC'in sorumluluğu altına girmiştir. Ödeme koşulları ATC'in belirlemeleri doğrultusunda olacaktır.

İptal etmek

- İptal isteği, tıbbi nedenlerin olması hali dışında, yalnızca yazılı olarak bildirilebilir.
- İptal halinde o ana kadar yapılmış olan giderler müşteriye faturalanır.

İstenmeyen davranışlar

- İstenmeyen davranışlar derken ayrımcılık, aşırı alkol ve uyuşturucu kullanımı, şiddet kullanımı (tehditi), zorlama, tehlikeli evcil hayvanlar ve cinsel taciz gibi davranışlar kastedilir.
- İstenmeyen bir davranış ile karşılaşıldığında bakım hizmetlerine anında son verilir.

Mesuliyet

- ZiNkraamzorg ve şubeleri, çalışanlarının davranışı veya ihmalciliği yüzünden oluşan maddi hasarlar konusunda sorumlu tutulabilir. Kusurun veya zararın müşteri tarafından ispatlanması gerekir.
- Müşterinin yanlış veya eksik bilgilendirmesinden dolayı oluşan zararlar karşılanmaz.
- Doğum sonrası bakım hizmetini sunan görevliler sadece çalışan ve emniyetli (bağlantıları güvenilir olan) cihazları ve güvenilir ve emniyetli (ısıtma şişesi gibi) malzemeleri kullanabilirler. İyi çalışmayan veya emniyetli olmayan cihaz/malzeme kullanımı neticesinde oluşan zararlar karşılanmaz.
- Olası bir zararın 48 saat içerisinde bakım hizmetini sunan şubeye yazılı olarak bildirilmesi gerekir.
- Zarar oluşumlarında müşteriden, kısıtlı bir şahsi risk bedeli olan ve en fazla € 100,- olan, bir zarar katkı bedeli ödemesi istenir.

Vekaletname tedariki

- ZiNkraamzorg personelinin, müşterinin banka pasolarını, şifrelerini ve/veya kredi kartlarını kullanması yasaktır. Bu yasağın ihlali halinde oluşabilecek zarardan ZiNkraamzorg sorumlu tutulamaz.

Şikayetler

- Organizasyon ve/veya bakım hizmetleri ile ilgili şikayetlerin, bakım hizmetleri sona erdikten sonraki beş günlük süre içerisinde, yazılı olarak bildirilmesi gerekir.
- Bakım hizmetleri sürerken oluşan ve bildirilen şikayetler, şikayet bildirimi sunulduktan 24 saat içerisinde ele alınacaktır. Diğer konularla alakalı şikayetler ise 10 gün içerisinde ele alınır.

- Şikayetinizin ele alımı konusunda bir şikayetiniz olursa Gouda'da bulunan ZiNkraamzorg'nin bağımsız işleyen Şikayet Komisyonu'na yönelebilirsiniz.
- ZiNkraamzorg'ın uyguladığı Şikayet Tüzüğü'nün bir nüshasını, ücret karşılığında, ZiNkraamzorg'ın merkezi şubelerinden veya yan şubelerinden edinebilirsiniz.

Gizlilik ve kişisel bilgilerin saklı tutulması

- Dogum sonrası bakım hizmetleri sunan görevliler mesleki sırları saklı tutmakla yükümlüdürler.
- Kişisel verilerin kaydı kesinlikle gizli ve saklı tutulur.
- ZiNkraamzorg'ın uyguladığı Gizlilik ve Mesleki Sır Tüzüğü'nün bir nüshasını, ücret karşılığında, ZiNkraamzorg'ın merkezi şubelerinden veya yan şubelerinden edinebilirsiniz.