

ZORGVOORWAARDEN VAN HOUSE OF CARE B.V.

House of Care B.V. (hierna te noemen HoC) voldoet aan de kwaliteitseisen die door de Inspectie Volksgezondheid zijn gesteld aan de kraamzorgverlening. Ook is HoC in het bezit van een kwaliteitscertificering ISO 9001, een vergunning Wtza (Wet toetreding zorgaanbieders) en een lidmaatschap van brancheorganisatie BO Geboortezorg. Op basis van hiervan, is HoC door de zorgverzekeraars gecontracteerd voor het verlenen van kraamzorg.

Artikel 1: Inschrijving en annulering

- Deze zorgvoorwaarden worden van kracht zodra HoC de cliënte definitief en schriftelijk heeft bevestigd dat zij bij HoC staat ingeschreven voor kraamzorg. Dit gebeurt uiterlijk 2 werkdagen na cliënte's aanmelding.
- Indien cliënte van de inschrijving wenst af te zien, dient zij dit binnen veertien (14) dagen na datum van de door haar ontvangen bevestiging schriftelijk aan HoC te laten weten; deze annulering dient door HoC bevestigd te worden.
- Mocht cliënte van de overeenkomst willen afzien en dit niet binnen 14 dagen schriftelijk aan HoC hebben laten weten, gelden derhalve alle bepalingen van deze voorwaarden.
- Na deze termijn van 14 dagen is kosteloze annulering alleen nog mogelijk vanwege medische redenen of als cliënte verhuist buiten het werkgebied van HoC.
- Bij annulering van deze overeenkomst wordt € 150,- ter zake van annuleringskosten bij cliënte in rekening gebracht, tenzij vanwege medische redenen of een verhuizing buiten het werkgebied van HoC.
- Indien annulering op of na de 7^e zwangerschapsmaand plaatsvindt omdat cliënte de kraamzorg door een andere aanbieder wil laten verzorgen, is cliënte HoC 24 uur kraamzorg verschuldigd, tegen het dan geldende tarief (vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit). Cliënte kan deze kosten niet verhalen bij de zorgverzekeraar en dient deze zelf te betalen.
- De zorgverzekeraars staan het niet toe dat cliënte bij meer kraamzorgaanbieders tegelijk staat ingeschreven in verband met de vergoeding door de zorgverzekeraar. Indien dit toch het geval is, is cliënte HoC annuleringskosten (genoemd in artikel 8) verschuldigd.

Artikel 2: Inzet kraamverzorgende

- HoC verleent kraamzorg bij haar cliënten door middel van de inzet van een gediplomeerde, bevoegde en vakbekwame kraamverzorgende die bij HoC in loondienst is en KCKZ-geregistreerd (hierna te noemen 'kraamverzorgende').
- Vanwege de onvoorspelbaarheid van geboortes en tekorten aan kraamverzorgenden in Nederland, zet HoC in drukke tijden onderaannemers in, teneinde aan haar verplichtingen jegens cliënte te kunnen voldoen. Onderaannemers zijn:
 - zelfstandige zorgondernemers (gediplomeerd, bevoegd, vakbekwaam en KCKZ-geregistreerd). Tussen HoC en deze laatstgenoemde kraamverzorgenden is derhalve sprake van een overeenkomst van opdracht in de zin van Boek 7, Titel 7, Afdeling 1, artikel 400 van het Burgerlijk Wetboek. HoC werkt in dit kader met door de belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomsten.
 - een andere kraamzorgorganisatie met wie HoC samenwerkingsafspraken binnen de regio (Kraamzorg Samenwerkingsverband Noord-Holland Zuid) heeft gemaakt. De bij deze organisatie in loondienst werkende kraamverzorgende is gediplomeerd, bevoegd, vakbekwaam en KCKZ-geregistreerd.

Artikel 3: aantal uren kraamzorg

- Vergoeding door zorgverzekeraar van kraamzorguren vanuit het basispakket is: 24 uur (minimum) tot 80 uur (maximum) verdeeld over maximaal 8 dagen (gerekend vanaf de dag van geboorte); eventuele ziekenhuisdagen moeten hierop in mindering worden gebracht en de dagen moeten aaneensluitend zijn.
- Het aantal uren kraamzorg binnen de in artikel 11 genoemde bandbreedte wordt (eventueel in overleg met de verloskundige) door de kraamverzorgende beoordeeld aan de hand van de hoeveelheid uren kraamzorg die noodzakelijk zijn om de zorgdoelen te behalen.
- Het minimaal aantal te berekenen uren is 3 uur.
- Het door de kraamverzorgende vastgestelde aantal uren wordt eerst door de planning van HoC goedgekeurd.
- Gewerkte uren worden bijgehouden in het digitale zorgdossier en aan het eind door cliënte geaccordeerd met haar handtekening.

Artikel 4: No-show

- Cliënte is gehouden de (bij de start door de kraamverzorgende beoordeelde) benodigde uren af te nemen in de kraamweek. Niet afgenomen uren in de kraamweek zullen als 'no-show' uren tegen het geldende NZa-tarief aan cliënte worden gedeclareerd. Cliënte kan deze 'no-show'-kosten niet verhalen op de zorgverzekeraar en dient deze zelf aan HoC te betalen binnen de gestelde betalingstermijn.

Artikel 5: Wettelijke eigen bijdrage

- Over de geleverde uren kraamzorg is een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd. Eventuele vergoeding van de wettelijke eigen bijdrage hangt af van cliënte's aanvullende verzekering. Indien HoC door cliënte's zorgverzekeraar verplicht is gesteld de eigen bijdrage rechtstreeks bij cliënte in rekening te brengen, ontvangt cliënte hiervoor een nota, ten bedrage van het aantal verleende uren maal het bedrag van de wettelijke eigen bijdrage.
- Cliënte verplicht zich deze nota binnen de betalingstermijn te voldoen.

3. Bij niet-tijdige betaling, ontvangt cliënte een betalingsherinnering. Indien betaling na herinneringen uitblijft, is cliënte rente verschuldigd met een minimum van € 15. Cliënte vergoedt alle bijkomstige (buitengerechtelijke) incassokosten.

Artikel 6: Eventuele extra kosten

1. Indien de kraamverzorgende parkeerkosten moet maken teneinde haar auto bij cliënte's huis te kunnen parkeren, vergoedt cliënte deze parkeerkosten rechtstreeks aan de kraamverzorgende.
2. HoC biedt naast de geïndiceerde uren kraamzorg die door de zorgverzekeraar vergoed worden, tevens particuliere kraamzorg. Indien cliënte particuliere kraamzorg wenst, dienen deze vooraf te zijn overeengekomen en schriftelijk, met een kostenspecificatie, te zijn vastgelegd door HoC. Particuliere kraamzorg wordt door cliënte zelf aan HoC vergoed, op basis van het op dat moment geldende, door de Nederlandse ZorgAutoriteit vastgestelde kraamzorg maximale uurtarief.

Artikel 7: Werkomstandigheden

1. Cliënte verplicht zich zorg te dragen voor veilige en gezonde werkomstandigheden voor de kraamverzorgende, door eventuele aanpassingen te doen zoals deze besproken zijn en vastgelegd in het intakegesprek met cliënte. HoC houdt zich hiermee aan de arbo-wet. HoC houdt zich het recht voor om bij onveilige of niet passende omstandigheden bepaalde werkzaamheden niet te laten uitvoeren door haar kraamverzorgende.

Artikel 8: Schade

1. HoC aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, die cliënt of derden mochten lijden als gevolg van het uitvoeren van de zorgovereenkomst en/of doen of nalaten of (anderszins) functioneren van de kraamverzorgende of omdat HoC op enige andere wijze niet/niet tijdig aan haar verplichtingen kan voldoen. In geval van schade, zoals hierboven bedoeld, dan wel op enige andere grond gebaseerd, is de aansprakelijkheid van HoC beperkt tot hetgeen haar verzekering uitkeert. Client heeft in geval van schade zoals hierboven bedoeld, dan wel op enige andere grond gebaseerd, een eigen risico van € 250. In geval om wat voor reden dan ook, de verzekeringsuitkering afwezig blijft, is elke vorm van aansprakelijkheid van HoC uit welchen hoofde ook, beperkt tot aan het bedrag dat door HoC gefactureerd is of zou worden aan cliënt, c.q. diens verzekeraar in het kader van deze overeenkomst.

Artikel 9: Persoonlijke gegevens

1. HoC hanteert de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de informatieset die client bij inschrijving ontvangt, is vermeld hoe HoC de gegevens van cliënte verwerkt en beveiligt. Cliënte geeft HoC middels het akkoord gaan met deze Zorgvoorwaarden, toestemming om haar gegevens bij de inschrijving, de intake en na de bevalling te verwerken teneinde de kraamzorg te kunnen uitvoeren.
2. Deze geregistreerde gegevens zijn uitsluitend bedoeld voor een goede zorgverlening en om deze te evalueren. Indien cliënte inzage wenst in haar gegevens, is dit mogelijk via het klantenportaal (mijn.houseofcare.nl); ook heeft cliënte het recht de gegevens te verbeteren of te vernietigen.
3. HoC is verplicht jaarlijks de kwaliteit van de zorg en cliëntervaringen te (laten) meten. Voor de verplichte externe metingen geeft cliënte HoC middels deze Zorgvoorwaarden toestemming om haar emailadres en basisgegevens (naam, bevallingsdatum) aan deze externe organisatie over te dragen, teneinde cliënte voor de meting te kunnen benaderen.
4. HoC is verplicht bij controles door zorgverzekeraars (ter uitvoering van het contract dat HoC met de zorgverzekeraars heeft), in overeenstemming met de geldende regels vanuit de Zorgverzekeringswet, (geanonimiseerde) gegevens aan te leveren aan zorgverzekeraars. Cliënte geeft HoC hiervoor middels deze Zorgvoorwaarden, haar toestemming.
5. Na het beëindigen van de zorg draagt HoC cliënte's gegevens en die van haar baby over aan de jeugdgezondheidszorg via een JGZ-overdracht. Cliënte geeft HoC middels deze zorgovereenkomst haar toestemming voor overdracht aan de JGZ.

Artikel 10: Klachten

1. HoC evalueert haar zorgverlening door middel van een online evaluatie. Indien cliënte een klacht wil uiten, dan kan zij deze op het online evaluatieformulier vermelden. Indien zij de online evaluatie uitnodiging nog niet heeft ontvangen en de klacht direct wil melden, kan dit per mail naar info@houseofcare.nl of telefonisch via het telefoonnummer van HoC.
2. HoC is aangesloten bij Branche Organisatie Geboortezorg en diens klachtencommissie.

Artikel 11: Algemene voorwaarden

1. Naast deze Zorgvoorwaarden van HoC zijn de Algemene Voorwaarden van BO Geboortezorg van toepassing op de kraamzorg van HoC.
2. Cliënte is bij het aanvragen van de kraamzorg digitaal akkoord gegaan met deze voorwaarden.