



Leveringsvoorwaarden kraamzorg - Kraamburo PVG B.V.

Inleiding

Kraamburo PVG hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten en wil de zorgverlening zo goed mogelijk laten verlopen. Kraamburo PVG en de klant vinden het belangrijk dat we van elkaar weten wat we kunnen verwachten en waarop we elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgelegd in onderstaande leveringsvoorwaarden.

Kraamburo PVG hanteert de algemene voorwaarden die de brancheorganisatie BO Geboortezorg heeft opgesteld. De algemene voorwaarden van BO Geboortezorg staan op de website www.kraamburopvg.nl. Het merendeel van de onderwerpen die in de voorwaarden van Bo Geboortezorg benoemd worden, zijn opgenomen in deze leveringsvoorwaarden. Hiermee voldoet Kraamburo PVG aan de branche-eisen en zorgt dat de voorwaarden voor de klant begrijpelijk en leesbaar zijn.

Zorgovereenkomst

De leveringsvoorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomst. In deze overeenkomst worden de specifieke afspraken tussen de klant en de organisatie beschreven. Tijdens het intakegesprek worden de verwachtingen van de klant en de mogelijkheden van onze organisatie besproken en vastgelegd.

Indicatiestelling

De uren kraamzorg die de klant krijgt is op objectieve wijze vastgesteld met behulp van het Landelijk Indicatieprotocol kraamzorg. Dit protocol wordt door alle zorgverzekeraars en alle kraamzorgaanbieders in Nederland gebruikt. De uren kraamzorg die de klant gaat krijgen worden vastgesteld aan de hand van gezin- en zorgsituatie. Zo wordt er rekening gehouden met bijzondere omstandigheden en kan de kraamzorg op maat worden gegeven. Als alles goed verloopt en de klant voor het geven van borstvoeding heeft gekozen, ontvangt de klant 49 uur kraamzorg. Met de komst van het landelijke protocol is de klant zelf verantwoordelijk voor het regelen van mantelzorg door familieleden, burens en/of kennissen. Deze mantelzorgers zullen, indien nodig, extra taken kunnen uitvoeren die de klant tijdelijk zelf niet kan doen.

Financiering

Als de klant zorg van Kraamburo PVG krijgt geldt hiervoor een vastgesteld uurtarief. De tarieven worden jaarlijks aangepast en gepubliceerd door de Nederlandse Zorg Autoriteit. De geïndiceerde kraamzorg valt binnen het basispakket en wordt daarmee door de zorgverzekeraar vergoed. Voor kraamzorg geldt een wettelijke eigen bijdrage per uur welke jaarlijks door de overheid wordt vastgesteld. Voor aanvullende kraamzorg en couveuseazorg gelden criteria die opvraagbaar zijn bij de zorgverzekeraar. Door diverse zorgverzekeraars wordt dit vanuit de aanvullende pakketten vergoed. Indien de klant onverhoopt geen gebruik maakt van de al afgesproken kraamzorg worden de inschrijvingskosten en eventuele intakekosten in rekening gebracht.

Facturering

Afhankelijk van de afspraken met de zorgverzekeraar ontvangt de klant de factuur kraamzorg. De factuur kan de volgende onderdelen bevatten: eigen bijdrage kraamzorg en kraamzorguren welke niet door de zorgverzekeraar vergoed worden. De betalingstermijn voor de factuur is 3 weken.

Zorgplan

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan. Dit zorgplan komt bij de klant thuis te liggen en blijft eigendom van PVG. Kraamburo PVG hecht veel waarde aan een goed verlopend zorgproces en tevreden klanten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend samen met de klant wordt besproken. Op basis hiervan kunnen afspraken worden bijgesteld. Natuurlijk kan de klant ook tussentijds de medewerkers aanspreken indien de klant vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening. Tot slot is er een evaluatieformulier in het zorgplan bijgevoegd die de klant na afsluiting van de zorg met de antwoordenvolop opgestuurd kan worden.

Arbeidsomstandigheden

Kraamburo PVG is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van alle medewerkers. Dit betekent dat Kraamburo PVG eisen stelt aan de werkomstandigheden bij de klant thuis. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal, roken, lichamelijke- en psychische belasting. Hiervoor moeten voorzieningen worden getroffen. Informatie over deze voorzieningen staan in het Zorgplan vermeld. Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met de omgang met elkaar. Kraamburo PVG gaat er vanuit dat de klant en de medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde normen bejegenen. Het niet nakomen van deze afspraken kan leiden tot het weigeren van bepaalde taken of het vroegtijdig beëindigen van de zorg. Vanzelfsprekend wordt er altijd eerst met de klant, en zo nodig met de zorgverzekeraar, overlegd en naar een oplossing gezocht.



Klachtenbehandeling

Het kan voorkomen dat de klant een klacht heeft. Wij vragen de klant om deze klacht te bespreken met degene waarover de klant een klacht heeft. Indien een gesprek met de betrokken medewerker geen oplossing brengt, kan de klant contact opnemen met kantoor van PVG (0485-454328). Mocht de klacht daarna nog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot de externe onafhankelijke Klachtencommissaris van de branche organisatie Bo Geboortezorg aan klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl. In laatste instantie kan de klant terecht bij de landelijke Geschillencommissie: Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Privacy

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Kraamburo PVG persoonlijke informatie van de klant nodig. Hoe Kraamburo PVG om gaat met uw persoonsgegevens is te vinden in de privacy verklaring op www.kraamburopvg.nl

Aansprakelijkheid

Kraamburo PVG is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker van of namens Kraamburo PVG bij de klant wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Kraamburo PVG leidt, kan de klant zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, telefonisch contact opnemen met kantoor van PVG (0485-454328). De klant ontvangt dan een schadeformulier. Per schademelding heeft de klant een eigen risico van € 75, - dat in rekening gebracht kan worden. Kraamburo PVG is slechts verplicht de schade van de klant te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert.

Autogebruik

De medewerkers verrichten geen werkzaamheden waarbij het gebruik van de klant auto nodig is. Ook mag de medewerker de eigen auto niet gebruiken om bijvoorbeeld boodschappen te doen of kinderen naar school te brengen. Kraamburo PVG is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van eerder genoemd autogebruik door een van haar medewerkers.

Disclaimer

Mocht een bepaling van deze leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing zijn, dan zal slechts die bepaling als niet geschreven worden beschouwd. De algemene leveringsvoorwaarden van Bo GEboortezorg zijn leidend tenzij blijkt dat de leveringsvoorwaarden van Kraamburo PVG gunstiger voor de klant zijn.