

Leveringsvoorwaarden Mammae Mia

Artikel 1: Algemeen

1. Deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Mammae Mia en alle overeenkomsten tussen Mammae Mia en haar cliënt die betrekking hebben op het verlenen van kraamzorg.
2. Onder kraamzorg wordt verstaan:
 - Verzorging gedurende de eerste 10 dagen gerekend vanaf de bevalling van moeder, pasgeboren kind(eren) en eventuele gezinsleden door een gediplomeerd kraamverzorgende, werkzaam bij of in opdracht van Mammae Mia.
 - Assistentie bij thuisbevalling.
3. Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken bij uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst.

Artikel 2: Zorgovereenkomst

1. Een zorgovereenkomst tussen Mammae Mia en haar cliënt komt tot stand middels de bevestigingsbrief van inschrijving. De overeengekomen uren komen tot stand bij de indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatie Protocol (LIP) tijdens het intake gesprek.
2. Onder intake wordt verstaan:
 - Een afspraak met de cliënt en een intaker van Mammae Mia rond de 34e à 36e week van de zwangerschap. De intake vindt bij een eerste baby plaats bij de cliënt thuis, maar kan ook telefonisch afgehandeld worden. Tijdens dit gesprek wordt de werkwijze van de organisatie evenals de werkzaamheden van de kraamverzorgende besproken en vastgelegd.
3. Het tussen partijen overeengekomen aantal uren wordt aan de hand van LIP en/of in overeenstemming met de wens van de cliënt bepaald. Herindicatie in de kraamtijd via het LIP leidt tot aanpassing van het aantal afgesproken uren.
4. Per dag wordt minimaal 3 en maximaal 8 uur kraamzorg geleverd conform hetgeen vastgelegd is in het intake formulier. Voor de werkzaamheden verwijzen wij naar de intakebrief.
5. Dagelijks dient cliënt en kraamverzorgende een urenregistratie van Mammae Mia te paraferen, op de laatste dag van de kraamperiode wordt deze lijst ondertekend door cliënt en kraamverzorgende. Deze lijst dient als basis voor de facturering.
6. Mammae Mia garandeert behoudens de onder artikel 6 genoemde voorwaarden, te allen tijde de minimale basiszorg van 24 uur (8 dagen van 3 uur per dag).
7. Per dag wordt minimaal 3 uur kraamzorg in rekening gebracht, tenzij de kraamverzorgende van Mammae Mia, om wat voor reden dan ook, op initiatief van Mammae Mia korter dan 3 uur zorg verleend heeft.

Artikel 3: Wijziging, aanpassing en beëindiging

1. Annulering van zorgovereenkomst door cliënt dient schriftelijk te geschieden. Gemaakte kosten als inschrijving € 45,- (uitschrijving binnen een maand na inschrijving) en € 150,- (na een maand na inschrijving) en intake (€ 75) worden in rekening gebracht bij uitschrijving om niet medische redenen.
2. In perioden van veel gelijktijdige geboorten is Mammae Mia gerechtigd de hoeveelheid afgesproken zorg te verminderen. De minimale basiszorg van 3 uur per dag blijft echter gegarandeerd.
3. Voorgestelde wijzigingen door cliënt worden indien mogelijk gehonoreerd.
4. Bij verhindering van een kraamverzorgende om haar arbeid te verrichten als gevolg van ziekte, vakantie of andere omstandigheden wordt vervanging gegarandeerd.
5. Mammae Mia is gerechtigd de overeenkomst en zorgverlening per direct te beëindigen, op te schorten of aan te passen indien:
 - Cliënt (of haar gasten) zich schuldig maakt aan onacceptabel gedrag.Hieronder kan onder andere verstaan worden: discriminatie, uitingen van seksuele intimidatie, overmatig alcohol- en/of softdrugsgebruik, harddrugsgebruik, toepassen van of dreigen met geweld dan wel dwang, niet voorkomen van bedreigende situaties met gevaarlijke huisdieren.
 - Er sprake is van een onacceptabele hygiënische situatie.
 - De cliënt in gebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Mammae Mia te voldoen, een ander onverminderd het gestelde in artikel 6.
 - De cliënt surseance wordt verleend, een bewindvoerder krijgt aangesteld, failliet verklaard wordt.
 - De werkplek niet voldoet aan de gestelde ARBO eisen, zoals ook vermeld wordt in het intakeformulier en besproken is bij het intakegesprek.
 - De cliënt wordt opgenomen in het ziekenhuis.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

1. Tenzij sprake is van grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid is Mammae Mia jegens cliënt niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door kraamverzorgende.
2. In geen geval is Mammae Mia echter gehouden om aan cliënt een hoger bedrag te vergoeden dan de uitkering die zij in het betreffende geval van haar aansprakelijkheidsverzekering ontvangt.
3. Cliënt heeft een eigen risico van € 125,00 per schade geval.
3. Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de directie van Mammae Mia zich ten tijde van de zorg samen met personeel van Mammae Mia te verplaatsen in een motorvoertuig ongeacht wie het bestuurt.

4. Het is cliënt zonder schriftelijke toestemming van de directie van Mammae Mia niet toegestaan om volmachten te verstrekken. Hieronder kan worden verstaan: Betalen met pincodes, bankpassen dan wel creditcards van cliënt. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Mammae Mia geen enkele aansprakelijkheid, voor welke schade dan ook, die hier uit voortvloeit.

Artikel 5: Tarieven en betaling

1. De maximale tarieven voor kraamzorg worden jaarlijks vastgesteld door College Tarieven Gezondheidszorg (hierna: CTG).
2. De volgende tarieven kunnen in rekening gebracht worden: Inschrijving, intake (thuis of telefonisch), assistentie bij de bevalling, kraamzorguren.
3. Wanneer de financiële afhandeling via de verzekeraar geschiedt kan een wettelijke eigen bijdrage per uur (€ 4,50) kraamzorg in rekening gebracht worden. Afhankelijk van de aanvullende verzekering van de cliënt kan zij deze weer vergoed krijgen van de verzekeraar. Het verdient de aanbeveling de polisvoorwaarden op het gebied van kraamzorg vooraf goed te lezen.
4. Betaling dient te geschieden veertien dagen na factuurdatum op een door Mammae Mia aangegeven wijze.
5. Bij niet tijdige betaling heeft Mammae Mia het recht om cliënt over het verschuldigde bedrag een rente van 1% per maand in rekening te brengen. Er zal gerekend worden vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop de betaling ontvangen is.
6. Indien Mammae Mia tot incassomaatregelen overgaat is zij gerechtigd alle bijkomende kosten, (zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke) die met deze maatregel gepaard gaan op de cliënt te verhalen.
7. Mammae Mia kan zich het recht voorbehouden een voorschot van cliënt te verlangen alvorens met zorgverlening aangevangen wordt.

Artikel 6: Overmacht

1. Onder overmacht zoals vermeld in dit artikel wordt in ieder geval ook verstaan elke niet aan Mammae Mia te wijten omstandigheid of gebeurtenis waardoor nakoming van de verplichting van Mammae Mia geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: extreme drukte als gevolg van veel gelijktijdige geboorten, werkstaking, bezetting van het bedrijf en andere acties van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, molest, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, bedrijfsstoringen en storing in de levering van energie en water.
3. Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht ontslaan Mammae Mia van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten of schade kan doen gelden.
4. In geval van langer durende overmacht zal Mammae Mia daarvan direct mededeling doen aan cliënt. Cliënt zal na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting Mammae Mia het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

Artikel 7: Klachten

1. Ten behoeve van een zorgvuldige klachtafwikkeling hanteert Mammae Mia een klachtenprocedure welke op eerste verzoek van de cliënt toegezonden kan worden.
2. Klachten dienen schriftelijk, binnen 14 dagen na het beëindigen van de zorg ingediend te worden.
3. Het uiten van ongenoegen via social media is niet toegestaan, de kosten voor verwijdering wordt verhaald op de cliënt.
4. Materiele schade dient direct doch uiterlijk binnen 48 uur na constatering schriftelijk bij Mammae Mia gemeld te worden. 5. Indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost kan de klacht worden doorgeleid naar een onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 8: Privacy

1. Elke medewerker van Mammae Mia heeft een beroepsgeheim (geheimhoudingsplicht).
2. Voor het verlenen van verantwoorde zorg heeft Mammae Mia persoonlijke gegevens van cliënt nodig. Cliënt heeft altijd recht op inzage van deze gegevens. Mammae Mia beheert deze gegevens met de groots mogelijke zorgvuldigheid. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder toestemming van de cliënt of diens zaakwaarnemer doorgegeven aan derden. Een uitzondering hierop zijn noodsituaties.
3. Het privacyreglement ligt ter inzage op het kantoor van Mammae Mia.

Artikel 9: Geschillen

1. Er is sprake van een geschil zodra één partij verklaart dat zulks het geval is.
2. Op alle transacties van Mammae Mia is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing, alle geschillen zullen derhalve worden onderworpen aan het oordeel van een bevoegde rechter in Nederland, met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.

Artikel 10: Slot bepaling

1. In alle gevallen, waarin deze Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij Mammae Mia

Heeft u nog vragen naar aanleiding van het lezen van de leveringsvoorwaarden, bel ons dan gerust even op.

Privacy beleid

MAMMAE MIA KRAAMZORG

1. Inleiding

1.1. Dit privacy beleid beschrijft de manier waarop Mammae Mia Kraamzorg (KvK 64742822) omgaat op het gebied van de verwerking van uw persoonsgegevens.

1.2. Mammae Mia respecteert uw privacy en doet er alles aan om uw persoonsgegevens te beschermen. Wij verwerken uw persoonsgegevens zorgvuldig en veilig. Bovendien verwerken we uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met toepasselijke privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).

1.3. Het privacy beleid is van toepassing op alle gegevens die wij verzamelen en verwerken van (potentiele) klanten en van gebruikers van onze websites. Dit beleid kan wijzigen als nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacy beleid vindt u altijd op onze website.

2. Gebruik van persoonsgegevens

Bij het gebruik van onze diensten en website kunt u persoonsgegevens invoeren en laat u bepaalde gegevens achter. Mammae Mia Kraamzorg verwerkt niet altijd alle ingevoerde of achtergelaten gegevens. De gegevens die wij verwerken zijn afhankelijk van het type dienst dat u afneemt en de functionaliteiten op onze website die u gebruikt. Mammae Mia Kraamzorg verwerkt bijvoorbeeld alleen uw mailadres indien dit noodzakelijk is voor de aanmelding van kraamzorg of communicatie met ons.

3. Persoonsgegevens

Afhankelijk van de diensten die Mammae Mia Kraamzorg aanbiedt, kunnen wij de volgende persoonsgegevens van u verwerken:

- (a) Voor- en achternaam
- (b) adresgegevens
- (c) telefoonnummer
- (d) e-mailadres
- (e) functie/beroep (in geval van sollicitaties)
- (f) geboortedatum
- (g) geslacht
- (h) gegevens noodzakelijk voor het correct kunnen verwerken van een aanmelding voor en leveren van kraamzorg, waaronder BSN, de betrokken eerste- of tweedelijns verloskundige, zwangerschaps- gegevens en de uitgerekende datum van het kind.

4. Doeleinden

Mammae Mia Kraamzorg mag uw persoonsgegevens alleen verwerken indien er relevante grondslagen voor zijn:

Wij verwerken de onder 3. genoemde gegevens voor een of meer van de volgende doeleinden (mede afhankelijk van de diensten of functionaliteiten die u gebruikt):

- (a) om het voor u mogelijk te maken gebruik te maken van diensten van Mammae Mia Kraamzorg (zonder het verstrekken van deze gegevens is het voor ons niet mogelijk om de uitvoering van de overeenkomst uit te voeren);
- (b) facturatie te verzorgen en betalingen te administreren;
- (c) evaluatie van zorgverlening;
- (d) uitvoeren van sollicitatieprocedures;
- (e) om gebruik te kunnen maken van alle functionaliteiten en diensten op de website van Mammae Mia Kraamzorg.

5. Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

5.1. Persoonsgegevens kunnen in opdracht van Mammae Mia Kraamzorg worden verwerkt door zogenoemde verwerkers en sub-verwerkers. Deze (sub)verwerkers handelen onder verantwoordelijkheid van Mammae Mia Kraamzorg en mogen geen eigen verwerkingen uitvoeren op uw persoonsgegevens. Deze (sub)verwerkers zien wij als derde partijen.

5.2. Mammae Mia verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend met de volgende grondslagen:

- (a) de uitvoering van onze overeenkomst met u
- (b) om te voldoen aan een wettelijke verplichting
- (c) expliciete ondubbelzinnige toestemming heeft verleend.
- (d) naleving van Meldcode Kindermishandeling (vitaal belang).

Onder derden wordt niet verstaan de partijen binnen de keten (huisarts, gynaecoloog, eerste, of tweedelijns verloskundige, verpleegkundige, kinderarts), of degenen die namens en/of in opdracht van Mammae Mia Kraamzorg betrokken zijn bij levering van de zorg of evaluatie van geleverde diensten.

5.3. Indien Mammae Mia Kraamzorg uw persoonsgegevens aan een derde verstrekt, zorgen wij ervoor dat uw gegevens niet voor andere, dan onder 4. genoemde doeleinden worden gebruikt, tenzij wij van u van te voren uw expliciete toestemming hebben verkregen. Alle

verwerking van persoonsgegevens wordt vastgelegd in een verwerkersregister, waarin onder andere is afgesproken dat uw gegevens worden verwijderd zodra deze niet meer nodig zijn voor de uitvoering van onze werkzaamheden met uitzondering van wettelijke bewaartermijnen. Aan een derde partij worden daarnaast ook strikte eisen gesteld ten aanzien van het zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens. Dit wordt vastgelegd in verwerkersovereenkomsten met deze partijen.

6. Beveiliging en bewaring

6.1. Mammae Mia Kraamzorg neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging te beperken en/of tegen te gaan. Wij zorgen er bijvoorbeeld voor dat alleen bepaalde geautoriseerde personen toegang hebben tot uw gegevens, dat die toegang is afgeschermd en door gebruik te maken van firewalls en veilige servers. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met Mammae Mia via info@mammaemia.nl

6.2 De medewerkers van Mammae Mia Kraamzorg die u tijdens uw zwangerschap en in de kraamtijd spreekt houden uw benodigde gegevens bij in een zorgdossier. De medewerkers zijn tot strikte geheimhouding verplicht (de zogenaamde 'zwijgplicht'). Wel is het zo dat het voor collega's nodig kan zijn om in uw dossier te kijken, maar dit gebeurt alleen wanneer het een bijdrage levert aan goede zorg.

6.3. Mammae Mia Kraamzorg bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is. Dat betekent dat wij uw gegevens niet langer bewaren dan nodig is om de betreffende dienst(en) aan u te leveren. Het voorgaande is niet van toepassing indien wij uw gegevens (of gedeelten daarvan) langer moeten bewaren op grond van een wettelijke verplichting.

7. Cookies en profilering

7.1. Cookies zijn tekstbestandjes die op uw computer of mobiele apparatuur worden opgeslagen wanneer u een website van Mammae Mia Kraamzorg bezoekt. Op de website van Mammae Mia Kraamzorg worden cookies gebruikt om u een optimale gebruikerservaring te bieden. Daarmee hoeft u bijvoorbeeld niet steeds dezelfde informatie in te vullen en kan eenvoudiger door de betreffende website worden genavigeerd.

7.2. Daarnaast zal Mammae Mia Kraamzorg gebruik maken van analytische en marketing cookies om het gebruik van onze website te analyseren en te verbeteren. Daarvoor maken wij gebruik van Google Analytics, waarbij uw gegevens geanonimiseerd zijn. De verkregen informatie, waaronder het IP adres van uw apparaat, wordt door Google opgeslagen. Voor meer informatie lees het privacybeleid van Google en het specifieke privacybeleid van Google Analytics. Het al of niet toestaan van cookies kunt u wijzigen in de instellingen van uw browser.

8. Websites van derden en social media

8.1. De website van Mammae Mia Kraamzorg bevat verwijzingen naar andere websites, zoals hyperlinks. Mammae Mia Kraamzorg is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens door die websites. Dit privacy beleid is niet van toepassing op het gebruik van die websites van derden.

8.2. De social media knoppen op onze website zijn opgenomen om pagina's te kunnen delen via social media netwerken zoals Facebook, LinkedIn en Pinterest. Indien u op deze knoppen klikt, worden uw persoonsgegevens verwerkt door het desbetreffende social media netwerk. Lees de privacyverklaringen van desbetreffende social media netwerken om te zien hoe deze netwerken met uw gegevens omgaan.

9. Uw rechten: gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te laten aanpassen of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw (eventuele) toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Mammae Mia Kraamzorg en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

U kunt een verzoek tot inzage, aanpassing, verwijdering, gegevens-overdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar info@mammaemia.nl

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit is ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek.

10. Klachten

Mammae Mia Kraamzorg hoort het graag indien u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. Als u vermoedt dat uw persoonsgegevens zijn verwerkt op een manier die in strijd is met de privacywetgeving, dan kunt u een privacyklacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

11. Contact met Mammae Mia

Als u naar aanleiding van dit beleid contact met Mammae Mia Kraamzorg wilt opnemen, dan kunt u een mail sturen naar: info@mammaemia.nl

Post: Derde Oosterparkstraat 136C, 1092 EC Amsterdam. Telefonisch: 020-6408337