

## Artikelsgewijze toelichting bij de Algemene Leveringsvoorwaarden Kraamzorg

### Artikel 1 Definities

*Cliënte*: onder cliënte wordt verstaan de (minderjarige) zwangere/kraamvrouw. *Kraamzorgaanbieder*: onder deze definitie vallen alle kraamzorgaanbieders (zowel rechtspersonen als natuurlijke personen) die een contract voor het leveren van kraamzorg hebben afgesloten met zorgverzekeraars en kraamzorg leveren, gefinancierd door Zvw, en alle kraamzorgaanbieders die een mix leveren van publiek en particulier gefinancierde kraamzorg. Bij sommige kraamzorgaanbieders kan een cliënte namelijk in aanvulling op het Zvw pakket kraamzorg afnemen die niet in het basis- en/of aanvullende pakket van de polis van de zorgverzekeraar is opgenomen. Een gecontracteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de kraamzorg te laten leveren door andere kraamzorgaanbieders (onderaannemers) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere kraamzorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren.

De gecontracteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.

*Kraamzorg*: is zorg gefinancierd uit de Zvw opgenomen in het basispakket. Daarnaast kan er sprake zijn van een aanvullende pakket van de kraamzorgverzekeraar en/of particuliere kraamzorg gefinancierd door de cliënte zelf.

Ook leveren sommige kraamzorgaanbieders aanvullende diensten zoals verhuur van hulpmiddelen, cursussen, etc.

### Artikel 2 lid 2 Toepasselijkheid

Dit betekent dat dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen altijd voorgaan boven deze Algemene Voorwaarden.

### Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de Algemene Voorwaarden in principe altijd door of namens degene die het contract aangaat fysiek aan de cliënt worden overhandigd. Dit is bijvoorbeeld in de VVT sector. Er zijn echter twee andere mogelijkheden:

- Als de overeenkomst via de elektronische weg tot stand is gekomen, dan mogen de Algemene Voorwaarden ook via elektronische weg ter hand worden gesteld. Echter, ze moeten wel opgeslagen kunnen worden en toegankelijk blijven voor later raadpleging. Dit betekent dat de cliënte ze moet kunnen downloaden. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is dan moet de kraamzorgaanbieder ze later alsnog via e-mail sturen.
- Als de overeenkomst niet via de elektronische weg tot stand is gekomen, dan kan de kraamzorgaanbieder ze ook langs elektronische weg (zelfde voorwaarden als hierboven) ter beschikking stellen, maar alleen als er uitdrukkelijke toestemming is van de consument dat ze elektronisch worden verstrekt.

Er moet dan dus bijvoorbeeld een apart onderdeel zijn op het contract waaraan aangekruist kan worden waarbij de consument instemt met het via e-mail/internet verstrekken van de algemene voorwaarden.

In elk geval moet de cliënte akkoord zijn met de Algemene Voorwaarden voordat zij een overeenkomst sluit.

#### Artikel 5 lid 1 Duidelijke informatie

Indien de kraamzorgaanbieder op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) zijn gegevens heeft vermeld is voldaan aan de informatie zoals vermeld in artikel 5. Zo niet, dan zal de kraamzorgaanbieder dezelfde informatie op een andere manier beschikbaar moeten stellen.

#### Artikel 5 lid 2c

De kraamzorgaanbieder kan bijvoorbeeld op zijn website aangeven dat de mate waarin de geïndiceerde uren kraamzorg kunnen worden geleverd, afhankelijk is van de regio, de periode waarin de kraamzorg nodig is en het moment van inschrijving.

#### Artikel 5 lid 4

Het gaat erom dat de kraamzorgaanbieder bij acceptatie van de inschrijving er zeker van is dat de cliënte het heeft begrepen. Dit kan door de website in te richten met het bekende hokje dat de cliënte moet aanvinken voordat zij verder gaat met het inschrijvingsproces. Of, bij andere methode van inschrijving, door in het telefoongesprek dit nog uitdrukkelijk te vragen.

#### Artikel 6 De overeenkomst

De overeenkomst, waarvan de Algemene Leveringsvoorwaarden onderdeel uitmaken, wordt individueel met de cliënte afgesloten. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënte en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst. Indien de cliënte jonger dan 18 jaar is, dient de wettelijk vertegenwoordigende tekenen. Van belang is dat de cliënte, voordat deze de overeenkomst sluit, op de hoogte is van de voorwaarden en hiermee instemt. Zie verder artikel 3 en de toelichting van artikel 3. Dit laat onverlet dat vanaf de leeftijd van 16 jaar zelfstandig het kraamzorgplan kan worden overeengekomen tussen kraamverzorgende en cliënte.

#### Artikel 6 lid 4 e en f

De hoogte van de eigen bijdrage wordt jaarlijks door het Zorginstituut (ZI) vastgesteld. Over de partusassistentie is geen eigen bijdrage verschuldigd, alleen over de kraamzorguren. De hoogte van de eigen bijdrage is op te vragen bij ZI of de kraamzorgaanbieder. In sommige gevallen kan de zorgverzekeraar de wettelijke eigen bijdrage of aanvullende kraamzorg bijeen aanvullende verzekering vergoeden aan de cliënte. Het is aan de cliënte om na te gaan of dit in haar situatie het geval is.

#### Artikel 6 lid 4 g

Het is mogelijk dat enkele persoonsgegevens worden gebruikt voor wettelijke verplichte meting van zorginhoudelijk kwaliteitsindicatoren en voor het meten van cliëntervaringen in de zorg en binnen de geboortezorgketen. Meer informatie hierover is te vinden op de website (Privacy verklaring).

#### Artikel 8 lid 2 i en 2 j De intake

Indien de kraamzorgaanbieder bij een intakegesprek of bij de kraamzorg een stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënte. Indien de kraamzorg wordt gegeven door een kraamverzorgende in opleiding dan informeert de kraamzorgaanbieder de cliënte hierover.

De kraamzorgaanbieder informeert de cliënte bij het maken van de intakeafspraken over de annuleringskosten voor het niet afzeggen van een intakegesprek. De kosten voor het niet afzeggen van een intakegesprek bedragen ten hoogste het tarief voor intakekosten.

Tevens informeert de kraamzorgaanbieder de cliënte tijdens de intake over annuleringskosten bij

eenzijdige opzegging van de zorgovereenkomst (artikel 20 lid 2).

### Artikel 11 lid 1 Bewaren van gegevens

Bij een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij *de kraamvrouwen* behoefte van signalering van gezondheidsproblemen moet tenminste bewaard worden:

- Weergave van de temperatuur;
- Weergave van de sociale, emotionele en fysieke gesteldheid.

Bij een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij *de pasgeborenen* behoefte van signalering van gezondheidsproblemen moet tenminste bewaard worden:

- Weergave van de temperatuur;
- Weergave van de vochtbalans;
- Weergave van de kleur van de huid;
- Weergave van het gewicht;
- Weergave van de voeding

### Artikel 11 lid 2

De Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. De WBP regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De kraamzorgaanbieder bepaalt aan de hand van het doel hoe lang de gegevens bewaard moeten worden. Dit is een algemene regel waarvan de uitwerking per situatie kan verschillen.

Het is aan de kraamzorgaanbieder om te bepalen of hij de cliënte kopieerkosten in rekening brengt. Als hij dat doet, mag hij niet meer in rekening brengen dan het maximum bepaald in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens van 13 juni 2001. Ten behoeve van de bedrijfsvoering en overdracht is bewaren van overigedocumenten anders dan medische gegevens, noodzakelijk.

Sinds 25 mei 2018 is de WBP vervangen door de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### Artikel 12 Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de kraamzorgaanbieder aan derden

De regeling in lid 1 en 2 is gebaseerd op artikel 7: 457 van het Burgerlijk Wetboek (Wgbo) en artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens.

De meldcode zoals genoemd in lid 1 is opgesteld door organisaties zoals de KNMG en V&VN.

### Artikel 12 lid 2

Hierin wordt aangegeven dat onder "derden" niet worden verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. Dit betekent dat de gegevens intern bij de kraamzorgaanbieder gebruikt worden ten behoeve van de individuele kraamzorg aan de betrokken cliënte en bijvoorbeeld voor interne kwaliteitsbewaking en (financiële) administratie.

### Artikel 12 lid 3

De veronderstelde toestemming bij overlijden is gebaseerd op jurisprudentie. Indien er geen sprake is van door cliënte gegeven toestemming voor dossierinzage door een derde, kan het beroepsgeheim na overlijden slechts worden doorbroken als kan worden uitgegaan van veronderstelde toestemming van die cliënte of als de belangen van nabestaanden bij inzage zodanig zwaarwegend zijn dat zij in redelijkheid behoren te worden geplaatst boven het belang dat de geheimhoudingsplicht behoort te beschermen. Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn gegevens die nodig zijn bij een levensverzekering of

erfelijkheidsonderzoek.

#### Artikel 12 lid 4

De geheimhoudingsplicht vloeit voort uit wetgeving zoals de wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG), Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) en is nader uitgewerkt in de beroepscode. Deze beroepscode zijn opgesteld door beroepsorganisaties zoals V&VN en NBvK. Ook kan de geheimhoudingsplicht contractueel voortvloeien bijvoorbeeld uit de arbeidsovereenkomst zodat bijvoorbeeld ook de administratief medewerker gehouden is aan de geheimhoudingsplicht.

#### Artikel 13 lid 1 Kraamzorg

De normen waarnaar wordt verwezen in lid 1 zijn opgenomen in de visie op Verantwoorde Kraamzorg die onder andere door BTN, ActiZ, IGZ, diverse beroepsgroepen en patiënten-/cliëntenorganisaties zijn opgesteld. Bijvoorbeeld via [kiesvoorjezorg.nl](http://kiesvoorjezorg.nl) of [zorgkaartnederland.nl](http://zorgkaartnederland.nl). Ook wordt de Zorgstandaard in acht genomen.

#### Artikel 14 in relatie met artikel 18 lid 4 Verplichtingen van de cliënte

Hieronder wordt onder andere verstaan dat de cliënte verantwoordelijk is voor de aanwezigheid van deugdelijke en veilige materialen die door de kraamverzorgende gebruikt moeten worden. Daarnaast moet de zorgaanbieder ook conform artikel 14 gebruik maken van deugdelijk materiaal.

#### Artikel 19, lid 2 en 3 Betaling

Voor de overeengekomen aanvullende kraamzorg die voor rekening van de cliënte komt, de eigen bijdrage en voor de overeengekomen diensten die voor rekening van de cliënte komen, krijgt zij een gespecificeerde factuur.

#### Artikel 21 lid 1 a Opzegging door de kraamzorgaanbieder

Wat onder gewichtige redenen moet worden verstaan is afhankelijk van de omstandigheden. In het algemeen zal sprake zijn van een gewichtige reden als de cliënte geen medewerking verleent om de kraamzorgaanbieder in staat te stellen zich aan de regelgeving omtrent arbeidsomstandigheden te houden (art. 18 lid 5). De Arbeidsinspectie zal in dat geval immers de kraamzorgaanbieder beletten de overeenkomst verder uit te voeren (of een boete opleggen als de kraamzorgaanbieder de regels overtreedt).

Op grond van rechterlijke uitspraken blijkt dat opzegging wegens gewichtige redenen onder bijzondere omstandigheden toelaatbaar wordt geacht. Bij de vraag of er in geval van gedrag als bedoeld in artikel 21 lid 3 of lid 5 voldoende gewichtige redenen zijn, wordt rekening gehouden met de vraag of sprake is van een ernstige mate van bedreiging en/of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt en/of de vertrouwensrelatie onherstelbaar heeft verstoord, dan wel een ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de zorgverlening aan anderen in gevaar brengt. Zowel de handelwijze van de cliënte als die van diens partner/familie jegens de kraamverzorgende/kraamzorgaanbieder kan van belang zijn. Doorgaans zal, tenzij de situatie zeer acuut en ernstig is, opzegging van de overeenkomst wegens gewichtige redenen niet zonder meer kunnen geschieden. Met name wordt ook gekeken naar de zorgvuldigheid van handelen door de kraamzorgaanbieder. Gelet op de praktijk en de jurisprudentie zullen ten aanzien van deze zorgvuldigheid doorgaans de volgende vereisten gelden:

1) Er dient meerdere malen op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze

aanwijzingen dienen bij voorkeur in het kraamzorgplan te worden opgenomen.

2) De cliënte (en familie) moet worden gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken inzake de verandering van het gedrag.

#### Artikel 21 sub b

Wat onder "passend" moet worden verstaan, kan uiteenlopen van een goede andere kraamzorgaanbieder zoeken tot het alleen maar inlichten van de zorgverzekeraar in het extreme geval dat doorgaan met het verlenen van de zorg redelijkerwijs niet kan worden verwacht, bijvoorbeeld bij ernstig misdragen door de cliënte of gezinsleden. Wat passend is, is dus sterk afhankelijk van de omstandigheden en zal uiteindelijk door de geschillencommissie verder worden ingevuld.

#### Artikel 22 Klachtenregeling

De kraamzorgaanbieder houdt zich aan de klachtenregeling van de brancheorganisatie Bo Geboortezorg. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg.

#### Artikel 23 Geschillenregeling

De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Dit betekent dat het geschil niet meer voorgelegd kan worden aan de rechter. Er is dus geen hoger beroep mogelijk.

#### Artikel 24 Nakomingsgarantie

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door BO Geboortezorg enerzijds en de Consumentenbond, de LOC Zeggenschap in de zorg en de Patiëntenfederatie Nederland anderzijds. Deze set kan niet inhoudelijk door de kraamzorgaanbieder gewijzigd worden tenzij bovengenoemde partijen nieuwe algemene voorwaarden opstellen.

## Artikelsgewijze toelichting bij de Aanvullende Algemene Leveringsvoorwaarden

### ARTIKEL 2 - De overeenkomst

De Algemene Voorwaarden van BO Geboortezorg schrijven voor welke aspecten in de overeenkomst opgenomen moeten zijn. ZiNkraamzorg en De Kraamvogel hebben ervoor gekozen deze aspecten in de Aanvullende Algemene Voorwaarden te zetten. Door deze bepaling in de Aanvullende Algemene Voorwaarden worden de aspecten gezien als onderdeel van de overeenkomst.

Van belang is om te weten welke aspecten belangrijk zijn:

- Aard en omvang van de kraamzorg: tijdens de intake schriftelijk vastgesteld op het LIP formulier.
- Inschrijving vóór de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap: op grond van het LIP geïndiceerde uren worden geleverd.
- Inschrijving in of na de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap: minimale kraamzorg gegarandeerd.
- Afwijken van uren door de kraamzorgaanbieder: ZiNkraamzorg / De Kraamvogel heeft de mogelijkheid naar beneden af te wijken van het aantal geïndiceerde uren, in verband met onvoorziene situaties.
- Aanvullende kraamzorg en diensten: tijdens de intake besproken en schriftelijk vastgelegd op het LIP formulier en door beide partijen op het moment van de intake getekend.  
De kosten voor deze aanvullende kraamzorg en diensten worden tijdens de intake met de cliënte gecommuniceerd en kunnen te allen tijde worden teruggevonden op de website van ZiNkraamzorg / De Kraamvogel.
- Wettelijke eigen bijdrage: verschuldigd door de cliënte over de geleverde uren kraamzorg (over de uren partusassistentie is geen eigen bijdrage verschuldigd). Het bedrag wordt jaarlijks vastgesteld door de NZa.
- Particulier gefinancierde zorg: totale kosten voor de geleverde kraamzorg komen voor rekening van de cliënte. Tijdens de intake zal worden vastgesteld of er sprake is van particulier gefinancierde kraamzorg en zullen de consequenties hiervan aan de cliënte worden aangegeven.
- Toestemming van de cliënte voor het gebruik van de gegevens van de cliënte en de pasgeborene:
  - voor de verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor het meten van cliëntervaringen in de zorg en binnen de geboortezorgketen;
  - voor controles door zorgverzekeraars;
  - voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg.
- Wijziging van de overeenkomst: ALLEEN mogelijk na overleg tussen ZiNkraamzorg / De Kraamvogel en cliënte en moet SCHIRFTELIJK vastgelegd te worden (vastleggingen ondertekening van het LIP-formulier en/of het urenregistratieformulier).
- Vermindering van de uren door de cliënte: het wijzigen (verminderen) van de tijdens de intake afgesproken uren is een wijziging van de overeenkomst. In dat geval is door de cliënte een bedrag van **€ 150,00 aan wijzigingskosten** verschuldigd.

### ARTIKEL 3 - Intake

Heeft men zich tijdig ingeschreven dan zal de intake, voor zover mogelijk, voor de 34<sup>e</sup> week van de zwangerschap plaatsvinden.

#### **ARTIKEL 4 - Kwaliteit en veiligheid**

Lid 2: De cliënte kan een voorkeur voor een bepaalde kraamverzorgende opgeven. Dit is echter geen garantie.

#### **ARTIKEL 5 - Verplichtingen cliënte**

In dit artikel zijn de voorwaarden opgenomen om een kraamverzorgende veilig te laten werken (bed op hoogte / kruiken e.d.).

#### **ARTIKEL 8 – Beëindiging overeenkomst / annuleringsregeling**

Dit artikel gaat over de beëindiging of annulering van de overeenkomst. Wijziging van de overeenkomst (bijvoorbeeld een wijziging het aantal kraamzorguren) valt hier NIET onder; hiervoor geldt artikel 2.

Wil de cliënte de overeenkomst beëindigen / annuleren, dan kan dit middels een brief of via een e-mail. De cliënte ontvangt een aparte factuur voor de beëindiging / annulering. Verhuizing hoeft geen annulering tot gevolg te hebben, bijvoorbeeld wanneer de zorg ondergebracht kan worden bij een ander team dan wel het zusterlabel.

#### **ARTIKEL 10 – Vervoer**

Dit artikel gaat over het gebruiken van de eigen auto van de kraamverzorgende ten behoeve van het gezin of het gebruik van de auto van het gezin door de kraamverzorgende. Mocht de kraamverzorgende de auto van het gezin gebruiken dan is de kraamzorgaanbieder niet aansprakelijk voor eventuele veroorzaakte schade. Gebruik van de auto van het kraamgezin door de kraamverzorgende wordt afgeraden.

#### **ARTIKEL 11 – Aansprakelijkheid / schaderegeling**

Mocht er tijdens de zorgverlening schade zijn ontstaan die door de kraamverzorgende is veroorzaakt dan vergoedt de kraamzorgaanbieder de schade in bepaalde gevallen. De kraamzorgaanbieder heeft hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De voorwaarden zijn genoemd in dit artikel.

Er geldt een eigen risico van € 100,00 per schadegeval voor de cliënte.

#### **Voorbeeld**

Door de kraamverzorgende is een trui verwassen. De trui heeft bij de aanschaf € 50,00 gekost. Dit valt dan onder het eigen risico van de cliënte. Vergoeding van de schade is dan alleen mogelijk indien de regiodirecteur daarvoor toestemming geeft.

Schades dienen te worden gemeld door invulling van een MTV formulier en worden ingediend bij het kwaliteitsteam.

#### **ARTIKEL 12 – Privacy**

De zorgaanbieder zal alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van Privacy in acht nemen.

Meer informatie hierover is te vinden op de website (Privacy verklaring).