

## **Algemene Voorwaarden voor de kraamzorg van BO Geboortezorg de Kraamvogel**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door de Kraamvogel afgesloten zorgovereenkomsten.

### **1. ALGEMEEN**

#### **ARTIKEL 1 – Definities**

- Cliënte: de natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij een kraamzorgaanbieder. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
- Kraamzorgaanbieder: (rechts)persoon die kraamzorg verleent, gefinancierd op grond van Zorgverzekeringswet (Zvw) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten.
- Verloskundige: een zelfstandig medisch beroepsbeoefenaar, die de zwangere vrouw en haar partner gedurende de zwangerschap en de bevalling begeleidt en regelmatig contact heeft met de vrouw. Ook wordt hieronder de verloskundig actieve huisarts verstaan.
- Kraamverzorgende: de natuurlijke persoon die kraamzorg en partusassistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
- Kraamzorg: zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.
- Minimale kraamzorg: het wettelijk minimum aantal uren kraamzorg, exclusief partusassistentie, van 24 uren verdeeld over acht dagen.
- Indicatiestelling: de indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).
- Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP): protocol waarin beschreven wordt wat kwalitatief verantwoorde kraamzorg is; regelt de hoeveelheid uren kraamzorg die nodig is voor goede kraamzorg aan de cliënte ende pasgeborene.
- Inschrijving: verzoek van de cliënte aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg te leveren.
- Overeenkomst: de tussen de cliënte en de kraamzorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
- Intake: een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van de kraamzorgaanbieder ende cliënte voor de 34<sup>e</sup> week van de zwangerschap, waarin onder andere de aard en omvang van de te leveren kraamzorg en eventuele aanvullende kraamzorg en diensten worden vastgesteld. Wat de zorgbehoeftes van de cliënte zijn en wat van de cliënte verwacht wordt om goede zorg te ontvangen.
- Praktijkbegeleider: de natuurlijke persoon die een kraamverzorgende in opleiding of stagiaire begeleidt op de werkplek/stageplek.
- JGZ-overdracht: overdracht van gegevens uit de kraamperiode over onder andere de cliënte, de pasgeborene, de gezinssituatie, de bevalling en het verloop van de kraamzorgperiode aan de jeugdgezondheidszorg.
- Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het kraamzorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënte en/of de pasgeborene.
- Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook verstaan digitaal of per e-mail.
- Elektronische weg: het overbrengen of opslaan van gegevens via een website, internet of e-mail.
- Geschillencommissie: Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg vallend onder de Stichting De Geschillencommissie in Den Haag.

#### **ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de zorgaanbieder en cliënte.
3. Deze algemene voorwaarden laten dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.

#### **ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. De kraamzorgaanbieder overhandigt deze algemene voorwaarden aan de cliënte voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst en licht deze op verzoek van de cliënte mondeling toe.
2.
  - a. Als de overeenkomst tot stand komt via de elektronische weg, dan kunnen de algemene voorwaarden via de elektronische weg ter beschikking worden gesteld op een dusdanige wijze dat ze opgeslagen kunnen worden zodat ze later toegankelijk zijn.
  - b. Als de overeenkomst niet via de elektronische weg tot stand komt dan kunnen de algemene voorwaarden ook op vergelijkbare wijze via de elektronische weg worden verstrekt, echter alleen als de cliënte / consument hiermee akkoord gaat.

#### **ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene voorwaarden**

De kraamzorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënte en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënte of de pasgeborene. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

## **2. INFORMATIE**

#### **ARTIKEL 5 – Duidelijke informatie**

1. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat hij die informatie beschikbaar heeft (schriftelijk of op de website) die het voor de cliënte mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere kraamzorgaanbieders, teneinde een keuze te kunnen maken.
2. In deze informatie vermeldt de kraamzorgaanbieder in ieder geval:
  - a. dat er een overeenkomst tot stand komt op het moment dat de kraamzorgaanbieder de inschrijving accepteert;
  - b. dat de cliënte tot 14 dagen na de acceptatie door de kraamzorgaanbieder het recht heeft de overeenkomst ongedaan te maken;
  - c. eventuele voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de overeen te komen kraamzorg.
3. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënte gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor haar en voor de pasgeborene relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
4. De kraamzorgaanbieder gaat na of de cliënte de informatie begrepen heeft, alvorens een inschrijving te accepteren.

## **3. OVEREENKOMST EN NADERE AFSPRAKEN**

#### **ARTIKEL 6 – De overeenkomst**

1. De schriftelijke of digitale inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan de kraamzorgaanbieder kraamzorg aan de cliënte te leveren. De kraamzorgaanbieder accepteert de inschrijving schriftelijk of digitaal waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft tot 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst (kosteloos) ongedaan te maken.
2. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt de kraamzorgaanbieder daarna een door hem getekende overeenkomst in tweevoud naar de cliënte, met het verzoek een door haar getekend exemplaar terug te sturen. In dit geval komt de overeenkomst tot stand na ondertekening door de cliënte.
3. Als de cliënte jonger is dan 18 jaar dan moet de cliënte de overeenkomst, ondanks het feit dat zij vanaf de leeftijd van 16 jaar wettelijk een geneeskundige overeenkomst mag aangaan (WGBO), laten ondertekenen door een wettelijk vertegenwoordiger vanwege de financiële garantstelling tot 18 jaar.
4. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. een verwijzing naar het LIP voor de aard en omvang van de kraamzorg. De aard en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intakegesprek (voor de 34<sup>e</sup> week van de zwangerschap) schriftelijk vastgesteld;
  - b. als inschrijving heeft plaatsgevonden vóór de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap, een bepaling dat de geïndiceerde uren kraamzorg aan de hand van het LIP worden geleverd;
  - c. als inschrijving heeft plaatsgevonden in of na de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap, een bepaling dat in ieder geval de minimale kraamzorg wordt gegarandeerd;
  - d. indien van toepassing, een duidelijke omschrijving van de voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de afgesproken kraamzorg en de gevolgen daarvan;
  - e. dat afspraken over aanvullende kraamzorg en diensten tijdens de intake (zie artikel 8) worden besproken en schriftelijk worden vastgelegd in een addendum op de overeenkomst. Als dit voor de cliënte kosten oplevert, dient er een specificatie van de kosten in dit addendum opgenomen te worden;
  - f. een bepaling dat cliënte een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd is over de geleverde uren kraamzorg. Er hoeft geen eigen bijdrage te worden betaald over de uren partusassistentie.;
  - g. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënte en de pasgeborene;
    - voor wettelijk verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor het meten van

- cliëntervaringen in de zorg op VSV en organisatieniveau.;
- in het kader van de interne kwaliteitscyclus en interne kwaliteitsverbetering
- voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met de kraamzorgaanbieder in overeenstemming met de geldende regels;
- voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg;
- h. een eventuele annuleringskostenregeling;
- i. een bepaling dat wijziging van de overeenkomst alleen mogelijk is na overleg tussen kraamzorgaanbieder en cliënt en dat deze schriftelijk moet worden vastgelegd;
- j. een verwijzing naar deze algemene voorwaarden en de toepasselijkheid hiervan.

#### **ARTIKEL 7 – Afwijking van de overeenkomst**

1. Afwijking van de overeengekomen kraamzorguren kan alleen in onderling overleg tot stand komen en dient schriftelijk te worden vastgelegd. Afwijking van de wettelijk voorgeschreven minimale kraamzorg is niet mogelijk. Bij afwijking van de overeenkomst kan in overleg door beide partijen schriftelijk een genoegdoening afgesproken worden.
2. Een eigen bijdrage is de cliënte na afwijking van de overeenkomst alleen verschuldigd over het werkelijk afgenomen aantal uren kraamzorg.

#### **ARTIKEL 8 - De intake**

1. Bij de intake wordt de indicatiestelling voor het aantal uren kraamzorg met de cliënte besproken. In dit gesprek wordt besproken:
  - a. De procedure ter verkrijging van een (her)indicatie conform het LIP en de toelichting over de (her)indicatie en de consequenties van voortijdige beëindiging van de kraamzorg door de cliënte.
  - b. De vaststelling van de aard en omvang van de te leveren kraamzorg aan de hand van het LIP ende wensen van de cliënte.
  - c. Een beschrijving en eventuele vaststelling van de aanvullende kraamzorg (vergoed door zorgverzekeraar in aanvullend pakket of particulier gefinancierd) en van de diensten waar de cliënte gebruik van kan maken en eventuele vaststelling daarvan wat volgens artikel 6 lid 4e wordt vastgelegd.
2. Voor of tijdens de intake biedt de kraamzorgaanbieder de cliënte schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
  - b. Het bestaan van een cliënt versie van de zorgstandaard;
  - c. Sleutelbeheer;
  - d. Welke voorzieningen de cliënte moet treffen om de kraamverzorgende in staat te stellen veilig te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden en hygiëne;
  - e. Het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
  - f. Het parkeerbeleid;
  - g. Het privacy beleid;
  - h. Het medicatiebeleid;
  - i. De informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires;
  - j. De eventuele annuleringskostenregeling;
  - k. De consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden;
  - l. Schaderegeling: de regeling voor vergoeding van schade, veroorzaakt door de medewerker van de kraamzorgaanbieder.
3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd (zie artikel 6 lid 4 onder e).

#### **ARTIKEL 9 - Het kraamzorgplan**

1. De kraamverzorgende stelt schriftelijk op basis van de indicatiestelling uit het Landelijk Indicatieprotocol (LIP) en in samenspraak met de cliënte een kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
2. In het kraamzorgplan worden de doelen en afspraken vastgelegd en afgestemd op de wensen, gewoontes en omstandigheden van de cliënte en de pasgeborene.
3. In het kraamzorgplan wordt voorts in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke gezinsleden of andere mantelzorg bij de kraamzorgverlening worden betrokken;
  - b. de gemaakte afspraken over ondersteuning, instructie en voorlichting te leveren door de kraamverzorgende aan partner en/of andere gezinsleden;

- c. de momenten van evaluatie van het kraamzorgplan.
4. Als de kraamverzorgende de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan verlenen, stelt de kraamverzorgende/ kraamzorgaanbieder de cliënte daarvan meteen in kennis. Als de cliënte de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan/wil ontvangen, stelt de cliënte de kraamverzorgende, en buiten de werktijden van de kraamverzorgende de kraamzorgaanbieder, daarvan meteen in kennis. In overleg en samenspraak met de cliënte wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens bijgesteld.
5. Het kraamzorgplan is onderdeel van het geboortezorgplan dat de coördinerend zorgverlener samen met de zwangere heeft opgesteld.

#### 4. PRIVACY

##### ARTIKEL 10 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018: Algemene verordening gegevensbescherming).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.

##### ARTIKEL 11 – Bewaren van gegevens

1. De kraamzorgaanbieder dient gegevens over de cliënte en de pasgeborene te bewaren. Deze gegevens zijn vastgelegd in de overeenkomst, het LIP-formulier, de JGZ-overdracht, de urenregistratie en een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de cliënte en/of de pasgeborene ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de kraamzorgaanbieder bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel de kraamzorgaanbieder als de cliënte. De cliënte krijgt een kopie als zij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daarbepaalde bewaartermijn en de rechten van de cliënte en ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018: Algemene verordening gegevensbescherming).

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

1. De kraamzorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënte geen (inzage in) gegevens over de cliënte en de pasgeborene aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting of naleving van de meldcode kindermishandeling indien toestemming niet gevraagd kan worden vanwege veiligheid kind/gezin.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid worden niet verstaan de verloskundige en diegene die namens en/of in opdracht van de kraamzorgaanbieder betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, voor zover de verstrekking van (inzage in) gegevens noodzakelijk is voor de door dezen te verrichten werkzaamheden.
3. Na overlijden van de cliënte en/of de pasgeborene geeft de kraamzorgaanbieder desgevraagd inzage in de door de kraamzorgaanbieder bewaarde gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënte daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De kraamverzorgende en degenen die namens en/of in opdracht van de kraamzorgaanbieder betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht. De kraamzorgaanbieder stelt de cliënte hiervan op de hoogte.

#### 5. KWALITEIT EN VEILIGHEID

##### ARTIKEL 13 – Kraamzorg

1. De kraamzorgaanbieder levert kraamzorg met inachtneming van:
  - a. de normen 'verantwoorde kraamzorg' zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval kraamzorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn vastgesteld en de zorg omschreven in het LIP.
  - b. de zorgstandaard zoals die door het Zorginstituut Nederland is vastgesteld en de zorg omschreven in het LIP.
2. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van

de kraamzorgaanbieder of in opdracht van de kraamzorgaanbieder kraamzorg verlenen aan de cliënte:

- a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. ingeschreven staan in het Kwaliteitsregister van het Kenniscentrum Kraamzorg;
  - c. handelen overeenkomstig de voor de kraamverzorgende geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep en in ieder geval als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar. Afwijking van de professionele standaard moet de kraamzorgverzorgende motiveren en aan de cliënte uitleggen. De kraamzorgverzorgende maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënte in het kraamzorgplan.
3. De kraamverzorgende in opleiding mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider.
  4. De kraamzorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.

#### **ARTIKEL 14 – Veiligheid**

De kraamzorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft.

#### **ARTIKEL 15 – Afstemming (één cliënte – meer zorgverleners)**

Als de cliënte en/of de pasgeborene te maken heeft met twee of meer zorgverleners die namens of in opdracht van de kraamzorgaanbieder betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, zorgt de kraamzorgaanbieder ervoor dat:

- a. alle betrokken zorgverleners elkaar bij overdracht of via het kraamzorgplan informeren en indien nodig bevragen over relevante gegevens van de cliënte en/of de pasgeborene, waarbij de ervaringen van de cliënte worden meegenomen en de cliënte daarover wordt geïnformeerd;
- b. de taken en verantwoordelijkheden rond de kraamzorgverlening aan de cliënte en/of de pasgeborene tussen de betrokken zorgverleners helder zijn afgebakend en afgestemd;
- c. alle zorgverleners het kraamzorgplan bijhouden en raadplegen.

#### **ARTIKEL 16 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de kraamzorgaanbieder de cliënte over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënte en/of de pasgeborene, bespreekt de kraamverzorgende dit meteen met de verloskundige.
3. De kraamverzorgende verleent adequate kraamzorg op instructie van de verloskundige teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënte en/of de pasgeborene te beperken.
4. In geval een incident direct om ingrijpen vraagt, handelt de kraamverzorgende direct en meldt dit zo spoedig mogelijk aan de verloskundige.
5. De kraamzorgorganisatie zorgt voor adequate melding van incidenten in de daarvoor vastgestelde registratiesystemen.

#### **ARTIKEL 17 – Zorg voor persoonlijke eigendommen**

De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de kraamzorg voor de cliënte en de pasgeborene, zorgvuldig omgaan met hun eigendommen.

### **6. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNTE**

#### **ARTIKEL 18 – Verplichtingen van de cliënte**

1. De cliënte legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de kraamzorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënte geeft de kraamzorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste wetende inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De cliënte onthoudt zich van gedrag zoals agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en/of ander gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de kraamzorgaanbieder. De cliënte spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich

- onthouden van bovenstaand gedrag.
4. De cliënte verleent alle noodzakelijke medewerking om de kraamzorgaanbieder in staat te stellen kraamzorg conform de regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden en hygiëne te kunnen laten geven.
  5. De cliënte moet kraamverzorgenden en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de kraamzorgaanbieder de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het kraamzorgplan of in het kader van veiligheid.
  6. Zodra de cliënte kraamzorg en/of diensten ontvangt van een andere kraamzorgaanbieder, informeert zij de kraamzorgaanbieder daarover.
  7. De cliënte moet bij de kraamzorgaanbieder binnen 5 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk melding maken van door haar geconstateerde schade.
  8. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.

## 7. BETALING

### ARTIKEL 19 – Betaling

1. De cliënte is de kraamzorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen kraamzorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zvw dan wel rechtstreeks door de zorgverzekeraar zijn verschuldigd.
2. Voor de overeengekomen kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage en/of diensten als bedoeld in artikel 6 lid 4 onder e en f stuurt de kraamzorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.
3. De kraamzorgaanbieder stuurt na het verstrijken van een betalingstermijn van 30 dagen een betalingsherinnering en geeft de cliënte de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de kraamzorgaanbieder gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

## 8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### ARTIKEL 20 – Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door opname van de cliënte in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de pasgeborene gedurende deze 10 dagen geen kraamzorg nodig heeft, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - b. door opname van de pasgeborene in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de cliënte geen kraamzorg nodig heeft gedurende deze 10 dagen, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - c. bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd;
  - d. door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
  - e. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
  - f. op basis van medische gronden bij de cliënte;
2. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan de kraamzorgaanbieder annuleringskosten in rekening brengen.

### ARTIKEL 21 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder

De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. de kraamzorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënte besproken;
- b. de kraamzorgaanbieder heeft met de cliënte een passend alternatief besproken;
- c. de kraamzorgaanbieder heeft de cliënte gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

## 9. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### ARTIKEL 22 – Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder hanteert een op de wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de WKKGZ bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, kan bemiddelen en een oplossing voor de klacht aandragen. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk van de directie / Raad van Bestuur / eigenaar van de zorgaanbieder. Naam en contactgegevens van deze functionaris staan in de boven bedoelde klachtenregeling
3. De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie.

### ARTIKEL 23 – Geschillenregeling

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 22 niet goed is gevolgd of niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de patiënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de zorgaanbieder in te dienen.
2. De patiënt en de zorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de zorgaanbieder en die voldoet aan de wettelijke eisen.
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten / consumenten.
4. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000.
5. De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie.

## 10. OVERIGE

### ARTIKEL 24 – Nakomingsgarantie

Deze algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen Bo Geboortezorg enerzijds en de Consumentenbond, de LOC Zeggenschap in de zorg en de Patiëntenfederatie Nederland anderzijds.

## AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1 – Toepasselijkheid

In aanvulling op artikel 2 van de Algemene Voorwaarden zijn de algemene voorwaarden ook van toepassing op alle wijzigingen op de overeenkomst gesloten tussen cliënte en de kraamzorgaanbieder.

### ARTIKEL 2 - De overeenkomst

1. In aansluiting op artikel 6 van de Algemene Voorwaarden wordt bepaald dat, indien de cliënte zich telefonisch inschrijft, de kraamzorgaanbieder een bevestiging stuurt aan de cliënte van de inschrijving. Na ontvangst van de bevestiging komt de zorgovereenkomst tot stand en heeft de cliënte 14 dagen het recht de inschrijving (kosteloos) ongedaan te maken. Na ommekomst van de termijn van 14 dagen is de overeenkomst definitief.
2. Artikel 6 van de Algemene Voorwaarden geeft aan welke aspecten in de overeenkomst moeten zijn opgenomen. In aansluiting op artikel 6 van de Algemene Voorwaarden zal in de met de klant gesloten overeenkomst expliciet worden verwezen naar voormelde Algemene Voorwaarden, artikel 6 van de Algemene Voorwaarden en naar onderhavig artikel 2 van de Aanvullende Algemene Voorwaarden. In aanvulling op artikel 6 van de Algemene Voorwaarden moet het in dit onderhavig opgenomen artikel 2 van de Aanvullende Algemene Voorwaarden gezien worden als woordelijk opgenomen in de overeenkomst, waarmee de punten zoals verwoord in artikel 6 van de Algemene Voorwaarden expliciet worden gemaakt, te weten:
  - Tijdens het intakegesprek wordt de aard en de omvang van de kraamzorg schriftelijk vastgesteld aan de hand van het Landelijk Indicatie Protocol.



- Indien de inschrijving heeft plaatsgevonden vóór de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap zal de kraamzorgaanbieder zijn uiterste best doen om de op grond van het LIP geïndiceerde uren te leveren.
  - Indien de inschrijving heeft plaatsgevonden in of na de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap wordt in ieder geval de minimale kraamzorg gegarandeerd.
  - De voorbehouden voor het leveren van kraamzorg zijn opgenomen in deze Aanvullende Algemene Voorwaarden. Verder behoudt de kraamzorgaanbieder zich het recht voor naar beneden af te wijken van het aantal geïndiceerde uren, in verband met onvoorziene situaties. De mate waarin de geïndiceerde uren kraamzorg kunnen worden geleverd, is afhankelijk van de regio, de periode waarin de kraamzorg nodig is en het moment van inschrijving.
  - De afspraken over aanvullende kraamzorg en diensten (vergoed door zorgverzekeraar in aanvullend pakket of particulier gefinancierd) worden tijdens de intake besproken en schriftelijk vastgelegd op het LIP formulier welke door beide partijen op het moment van de intake wordt 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 de kraamzorgaanbieder.
  - De cliënte is een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd over de geleverde uren kraamzorg (over de uren partusassistentie is geen eigen bijdrage verschuldigd), welke eigen bijdrage gelijk is aan het bedrag dat daarvoor wordt vastgesteld door de Nederlandse Zorg Autoriteit, tenzij er sprake is van een particulier gefinancierde zorg. In dat geval komen de totale kosten voor de geleverde kraamzorg 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.
  - Door het aangaan van de overeenkomst met de kraamzorgaanbieder geeft de cliënte toestemming aan de kraamzorgaanbieder voor het gebruik van de gegevens van de cliënte en de pasgeborene:
    - a. voor de verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor de benadering van cliënten voor het meten van cliëntervaringen in de zorg (CQ-meting);
    - b. voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met de kraamzorgaanbieder in overeenstemming met de geldende regels;
    - c. voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg.
  - Door het aangaan van de overeenkomst stemt de cliënte in met de in deze Aanvullende Algemene Voorwaarden opgenomen annuleringsregeling (artikel 6).
3. Afwijking van de wettelijk voorgeschreven minimale kraamzorg is niet mogelijk.
  4. De maximale tarieven voor kraamzorg worden jaarlijks vastgesteld door de Nederlandse Zorg Autoriteit, tenzij er sprake is van een particulier gefinancierde zorg. In dat geval komen de totale kosten voor de geleverde kraamzorg 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. De kosten voor particulier gefinancierde kraamzorg kunnen te allen tijde worden teruggevonden op de website van de kraamzorgaanbieder.
  5. Wijziging van de overeenkomst is alleen mogelijk na overleg tussen de kraamzorgaanbieder en cliënte en dient schriftelijk vastgelegd te worden. Daartoe wordt ook verstaan vastlegging op en ondertekening van het LIP-formulier en/of het urenregistratieformulier door cliënte.
  6. Vermindering van de tijdens de intake afgesproken uren kraamzorg betreft een wijziging van de overeenkomst. In dat geval is door de cliënte een bedrag van € 150,00 aan wijzigingskosten verschuldigd.

### **ARTIKEL 3 – Intake**

Conform artikel 8 van de Algemene Voorwaarden zal de intake in beginsel voor de 34<sup>e</sup> week van de zwangerschap plaatsvinden indien er sprake is van een tijdige inschrijving.

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

1. De prioriteit voor kraamverzorgenden is de zorg voor moeder en kind. Huishoudelijke taken zijn hieraan ondergeschikt.
2. De kraamzorgaanbieder wijst medewerkers aan die de dienst daadwerkelijk leveren. Daarbij houdt de kraamzorgaanbieder zoveel mogelijk rekening met de wensen van de cliënte.

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

In aansluiting op artikel 18 lid 4 van de Algemene Voorwaarden kan de zorg worden stopgezet indien de cliënte niet alle noodzakelijke medewerking verleent om de kraamzorgaanbieder in staat te stellen kraamzorg conform de



regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden en hygiëne te kunnen laten geven. Bij de beoordeling of aan de voorwaarden wordt voldaan, kan gebruik worden gemaakt van een "arbo-checklist".

In ieder geval wordt daaronder verstaan:

1. De werklocatie moet veilig zijn en er moeten werkbare omstandigheden zijn.
2. Bij een thuisbevalling en tijdens de kraamtijd moet het bed van de kraamvrouw op een minimale hoogte van 70 cm en een maximale hoogte van 90 cm staan.
3. Er dienen twee veilige metalen naadloze kruiken met rubber plaatje in de afsluitdop beschikbaar te zijn.
4. De cliënte draagt zorg voor geschikte voorzieningen ten behoeve van het leveren van diensten, bijvoorbeeld goed werkende gas- en elektriciteitsvoorzieningen en stromend water.
5. Tijdens de levering van diensten door een medewerker van de kraamzorgaanbieder dient de cliënte thuis te zijn, tenzij tussen de kraamzorgaanbieder en de cliënte is afgesproken dat hiervan kan worden afgeweken.
6. Indien de cliënte zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is de kraamzorgaanbieder gerechtigd de levering van diensten te weigeren.

#### **ARTIKEL 6 – Rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder**

1. Medewerkers van de kraamzorgaanbieder roken niet bij cliënten.
2. Het is voor medewerkers van de kraamzorgaanbieder niet toegestaan om gemachtigd te worden voor geldzaken, bijvoorbeeld gebruik van een creditcard en/of de bankpas van de cliënten.
3. Het is medewerkers van de kraamzorgaanbieder niet toegestaan om cadeaus, giften of spullen van de cliënte aan te nemen.

#### **ARTIKEL 7 – Betaling**

In aansluiting op artikel 19 van de Algemene Voorwaarden worden de zorguren die niet door de verzekeraar worden vergoed, rechtstreeks aan de cliënte in rekening gebracht.

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

1. De cliënte heeft tot 14 dagen na het aangaan van de zorgovereenkomst c.q. de ontvangst van de zorgovereenkomst door de kraamzorgaanbieder het recht de overeenkomst kosteloos ongedaan te maken.
2. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg langer dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 75,00 administratiekosten in rekening gebracht.
3. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg korter dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 150,00 administratiekosten in rekening gebracht.
4. Annuleren is uitsluitend schriftelijk of elektronisch mogelijk.
5. Het niet inzetten van kraamverzorgenden van de kraamzorgaanbieder door de cliënte tijdens of na de bevalling wordt beschouwd als een annulering door cliënte en overeenkomstig lid 2 en 3 van dit artikel tenzij er sprake is van overmacht bij de cliënte. Onder overmacht bij de cliënte wordt verstaan een tekortkoming die niet is te wijten aan de schuld van de klant en niet op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening behoort te blijven.

#### **ARTIKEL 9 – Klachten en geschillen**

In aansluiting op artikel 22 van de Algemene Voorwaarden dient een klacht over de organisatie en/of zorgverlening schriftelijk, binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg, te worden gemeld.

Klachten die tijdens de verlening optreden worden binnen 24 uur na indiening in behandeling genomen.

Andersoortige klachten worden binnen twee weken in behandeling genomen.

#### **ARTIKEL 10 – Vervoer**

1. Indien de kraamverzorgende bij haar verzekeringsmaatschappij een inzittendenverzekering heeft afgesloten, mag zij gebruik maken van haar eigen auto ten behoeve van het gezin. Dit is een eigen keuze.
2. De medewerker van de kraamzorgaanbieder mag geen gebruik maken van de auto van de cliënte of huisgenoten van de cliënte. Indien kraamverzorgenden op verzoek van de cliënte besluit wel gebruik te maken van diens auto, dan geschiedt dit volledig op risico van de cliënte. De kraamzorgaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld bij eventuele schade.
3. De kraamverzorgenden van de kraamzorgaanbieder maken veelal gebruik van een auto als vervoersmiddel. Als de cliënt woont in een gebied waar men alleen kan parkeren door het betalen van parkeergeld, worden deze

kosten in rekening gebracht bij de cliënte.

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

1. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.
2. Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënte wordt niet vergoed.
3. Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke en veilige apparatuur (incl. deugdelijke aansluitingen) en deugdelijke en veilige materialen (zoals kruiken). Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur/materiaal wordt niet vergoed.
4. Medewerkers van de kraamzorgaanbieder mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënte. Bij overtreding hiervan is de kraamzorgaanbieder niet aansprakelijk voor enigerlei schade.
5. Schade dient door de cliënte binnen 5 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk aan de kraamzorgaanbieder gemeld te worden.
6. Bij schade wordt voor de cliënt een eigen risico gehanteerd van € 100,00.
7. Van vergoeding is uitgesloten:
  - (I) schade die is ontstaan door opzet of grove schuld van de cliënte;
  - (II) schade ontstaan door slijtage;
  - (III) schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers van de kraamzorgaanbieder toevertrouwde waarde-artikelen of boodschappengeld, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of groveschuld van de medewerker van de kraamzorgaanbieder.

#### **ARTIKEL 12 – Privacy**

1. Bij de levering van diensten zal de kraamzorgaanbieder de van toepassing zijnde privacywetgeving (waaronder de AVG) hanteren.
2. De kraamzorgaanbieder en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.
3. De cliënt heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
4. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet bij de zorgverlening is betrokken, heeft de kraamzorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig.

#### **ARTIKEL 13 – Verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige**

De verloskundige is verantwoordelijk voor het kraambed. De kraamverzorgende zal bij eventuele problemen altijd overleg plegen met de verloskundige.

#### **ARTIKEL 14 – Sleutelbeheer**

Als uitgangspunt geldt dat de kraamverzorgende geen huissleutel van de cliënte in beheer krijgt. Tijdelijke beschikking over de huissleutel tijdens werktijd is wel toegestaan, zodat de kraamverzorgende tijdens werktijd niet afhankelijk is van anderen om de woning van de cliënte te kunnen betreden. De huissleutel dient vervolgens aan het eind van de dag bij de cliënte ingeleverd en achtergelaten te worden.

Indien het in beheer nemen van een sleutel van de cliënte de enige optie is om de kraamzorg te allen tijde te kunnen garanderen kan de kraamverzorgende, na vooraf verkregen toestemming van de teammanager, de sleutel in beheer nemen. In dat geval dient door de kraamverzorgende en de cliënte een formulier Sleutelverklaring te worden ingevuld en ondertekend. Ten aanzien van het sleutelbeheer is verder het protocol sleutelbeheer van toepassing welke protocol door de cliënte op aanvraag kan worden ingezien.

#### **ARTIKEL 15 – Medicatiebeleid**

Ten aanzien van medicatie is de richtlijn “Medicatie in kraamzorgperiode” van toepassing. Daaruit blijkt dat de kraamverzorgende in beginsel niet bevoegd is tot het geven en adviseren van medicatie. De richtlijn is voor cliënten op aanvraag in te zien.

#### **ARTIKEL 16 – Inzet kraamverzorgende in opleiding / stagiaires**

De kraamzorgaanbieder is een erkend leerbedrijf, hetgeen betekent dat de zorg (mede)geleverd kan worden door een kraamverzorgende in opleiding dan wel een stagiaire. Indien de zorg door een kraamverzorgende in opleiding

dan wel stagiaire (mede) wordt geleverd, zal de kraamzorgaanbieder de cliënte daarover informeren. Tijdens de intake kan de cliënte bezwaar maken tegen de inzet van een kraamverzorgende in opleiding dan wel stagiaire.

**ARTIKEL 17 – Arbeidstijdenwet en cao**

De kraamzorgaanbieder zal bij de inzet van kraamverzorgenden rekening houden met de Arbeidstijdenwet ende van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst (cao).

**ARTIKEL 18 – Wijziging**

In aansluiting op artikel 24 van de Algemene Voorwaarden is de kraamzorgaanbieder bevoegd deze (Aanvullende) Algemene Voorwaarden terstond te wijzigen indien daar noodzaak toe is. Voor reeds ingeschreven cliënten worden wijzigingen minimaal twee maanden voor inwerkingtreding schriftelijk of digitaal aangekondigd. Daaronder wordt verstaan het communiceren van de wijzigingen op schrift en/of digitaal en het beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden op de website van de kraamzorgaanbieder.