



## **Algemene Voorwaarden Kraamzorg Blij Nest**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Kraamzorg Blij Nest 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. Hier is van toepassing; Kraamzorg Blij Nest.
- 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 32 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 en de 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 en de cliënte voor de 34e 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: de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg, 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 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 10 werkdagen 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 10 dagen na ontvangst van de overeenkomst het recht de overeenkomst ongedaan te maken.
2. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt de kraamzorgaanbieder daarna een bevestigingsbrief, waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft tot 10 dagen na ontvangst van de overeenkomst het recht de overeenkomst ongedaan te maken
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 34e week van de zwangerschap) schriftelijk vastgesteld;
  - b. als inschrijving heeft plaatsgevonden vóór de 5e 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 5e 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 kosten voor cliënte 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;
- g. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënte en de pasgeborene;
  - voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor de benadering van cliënten voor het meten van cliëntervaringen in de zorg (CQ-meting);
  - 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 bespreekt de kraamzorgaanbieder de indicatiestelling met de cliënte. 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 en de 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 2e 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. Sleutelbeheer;
  - c. 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;
  - d. Het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
  - e. Het parkeerbeleid;
  - f. Het privacy beleid;
  - g. Het medicatiebeleid;
  - h. De informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires;
  - i. De eventuele annuleringskostenregeling;
  - j. De consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden;
  - k. 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 3 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 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.

## 4. PRIVACY

### ARTIKEL 10 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.
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 daar bepaalde 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.

### 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 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.
2. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van kraamzorgaanbieder of in opdracht van 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 kraamverzorgende motiveren en aan de cliënte uitleggen. De kraamverzorgende 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 weten de 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 kraamverzorgende 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 3 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 buitengerechtelijke 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 - WIJZIGING**

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 10 werkdagen het recht de inschrijving ongedaan te maken. Na de termijn van 10 werkdagen 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 aan de hand van het Landelijk Indicatie Protocol.
  - Indien de inschrijving heeft plaatsgevonden vóór de 5e 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 5e 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, 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.
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 € 195,00 aan wijzigingskosten verschuldigd.



### **ARTIKEL 3 – Intake**

Conform artikel 8 van de Algemene Voorwaarden zal de intake in beginsel voor de 34e 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 cliënt.

### **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 arbo wet en 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. De cliënt erkent dat Kraamzorg Blij Nest voorwaarden stelt aan de omstandigheden waaronder medewerkers hun werkzaamheden verrichten. Deze voorwaarden betreffen o.a. veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting, werkmateriaal, de inrichting, voorzieningen (gas, elektra, verwarming, water) en roken. Bij onveilige, ongezonde arbeidsomstandigheden bij de cliënt kan Kraamzorg Blij Nest besluiten de zorg te weigeren. De kraamverzorgende zal geen achterstallig huishoudelijke werk verrichten.
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. De cliënt erkent Kraamzorg Blij Nest bij het plannen en leveren van diensten geen rekening kan houden met mogelijke voorkeuren van de cliënt ten aanzien van leeftijd, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van medewerkers van Kraamzorg Blij Nest. De cliënt mag niet op discriminerende gronden (zoals vastgelegd in de Algemene wet gelijke behandeling) een bepaalde medewerker weigeren.
7. De cliënt dient de medewerker correct en respectvol te bejegenen. De cliënt dient de veiligheid van de medewerker te waarborgen. De cliënt dient in elk geval situaties met excessief alcohol- of druggebruik, seksuele ontremming, (seksueel) intimiderend gedrag, dreiging met geweld of gevaarlijke huisdieren te voorkomen.
8. 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.

### **ARTIKEL 7– Beëindiging overeenkomst / annuleringsregeling**

1. De cliënte heeft tot 10 werkdagen na het aangaan van de zorgovereenkomst c.q. de ontvangst van de zorgovereenkomst door de kraamzorgaanbieder het recht de overeenkomst ongedaan te maken. De inschrijvingskosten worden bij de verzekeraar ingediend op het moment dat cliënte zich online aanmeldt voor kraamzorg.
2. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg langer dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 80,00 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. Indien een cliënt zich inschrijft voor kraamzorg in de piekperiode – maanden juli en augustus- en annuleert nadat de overeenkomst heeft plaatsgevonden, zal gelijk het bedrag van €150 in rekening gebracht worden.
5. Annuleren is uitsluitend schriftelijk of elektronisch mogelijk.

#### **ARTIKEL 8 – 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 9 – 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. In dit geval is eerst een akkoord van de manager vereist. Vervolgens dient er een formulier voor toestemming gebruik auto cliënt ingevuld te worden. De kraamzorgaanbieder kan niet aansprakelijk worden gesteld bij eventuele schade.

#### **ARTIKEL 10 – Aansprakelijkheid / schaderegeling**

1. De cliënt wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.
2. Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënt wordt niet vergoed.
3. Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke apparatuur (elektrische aansluitingen, stofzuiger, wasmachine) en deugdelijke materialen (zoals thermometer, kruiken). Mocht schade veroorzaakt worden door ondeugdelijke apparatuur of materiaal dan kan Kraamzorg Blij Nest hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
4. Medewerkers van de kraamzorgaanbieder mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënt. Bij overtreding hiervan is de kraamzorgaanbieder niet aansprakelijk voor enigerlei schade.
5. Schade dient door de cliënt binnen 3 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 grove schuld van de medewerker van de kraamzorgaanbieder.

#### **ARTIKEL 11 – Privacy**

1. Bij de levering van diensten zal de kraamzorgaanbieder de Wet bescherming persoonsgegevens 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 12 – Verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige**

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

#### **ARTIKEL 13 – Sleutelbeheer**



Als uitgangspunt geldt dat de kraamverzorgende geen huissleutel van de cliënt 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 cliënt te kunnen betreden. De huissleutel dient vervolgens aan het eind van de dag bij de cliënt ingeleverd en achtergelaten te worden. Indien het in beheer nemen van een sleutel van de cliënt de enige optie is om de kraamzorg te allen tijde te kunnen garanderen kan de kraamverzorgende, na vooraf verkregen toestemming van de manager, 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 14 – Medicatiebeleid**

Ten aanzien van medicatie is er medicatiebeleid van toepassing. Daaruit blijkt dat de kraamverzorgende in beginsel niet bevoegd is tot het geven en adviseren van medicatie. Client kan op aanvraag de medicatiebeleid inzien.

#### **ARTIKEL 15 – Inzet kraamverzorgende in opleiding**

De kraamzorgaanbieder is een erkend leerbedrijf, hetgeen betekent dat de zorg (mede)geleverd kan worden door een kraamverzorgende in opleiding. Indien de zorg door een kraamverzorgende in opleiding wordt geleverd, zal de kraamzorgaanbieder de cliënt daarover informeren tijdens de intake. De cliënt kan dan tijdens de intakegesprek bezwaar maken tegen de inzet van een kraamverzorgende in opleiding.

## 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 aanvullend 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 cliënte worden overhandigd. 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 latere 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 wat 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 cliënt 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 uit maken 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 vertegenwoordiger te tekenen. Van belang is dat de cliënte voor dat 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 2 E EN F**

De hoogte van de eigen bijdrage wordt jaarlijks door het Zorginstituut (ZiNI) vastgesteld. De hoogte van de eigen bijdrage is op te vragen bij ZiNI of de kraamzorgaanbieder. In sommige gevallen kan de zorgverzekeraar de wettelijke eigen bijdrage of aanvullende kraamzorg bij een aanvullende verzekering vergoeden aan de cliënte. Het is aan de cliënte om na te gaan of dit in haar situatie het geval is.

#### **ARTIKEL 8 - LID 2H EN 2 I: 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 intakeafpraak 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 kraamvrouw ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen moet tenminste bewaard worden:

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

Bij een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de pasgeborene ten behoeve 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 hoelang 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 overige documenten anders dan medische gegevens, noodzakelijk.

#### **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 levensverzekeringsuitkering 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 beroepscodes. Deze beroepscodes 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.

#### **ARTIKEL 14 - 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 deugdelijk 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 -**

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 - WIJZIGING**

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.