

## Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Dé Provinciale Kraamzorg 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. De kraamzorgaanbieder betreft in dit geval Stichting Dé Provinciale Kraamzorg alsmede Lunavi Kraamzorg en FAM als onderdeel van Stichting Dé Provinciale Kraamzorg, ingeschreven bij de KvK Goes met nummer 41114159. De gecontacteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de kraamzorg te laten leveren door andere kraamzorgaanbieders (onderaannemer) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere kraamzorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren. Stichting Dé Provinciale Kraamzorg blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.
- *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 van 24 uren verdeeld over acht dagen. Dit is exclusief de partusassistentie.
- *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 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.
- *Gegevens-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 alle betrokkenen van de zorg (zoals de jeugdgezondheidszorg, verloskundige, huisarts).
- *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 (VVG) ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag
- *Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*: de nieuwe wet op privacy die vanaf 25 mei 2018 van kracht is

#### ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst
2. Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder en cliënte.
3. Deze Algemene Voorwaarden laten dwingendrechtelijke wettelijk 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. Als de overeenkomst:
  - a. 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. 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 er informatie beschikbaar is (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, digitale of mondelinge) 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. De overeenkomst tussen de kraamzorgaanbieder en cliënte komt tot stand als de annuleringstermijn van 14 dagen is verstreken en de cliënte de inschrijving niet ongedaan heeft gemaakt.
2. 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 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 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; in sommige gevallen kan de zorgverzekeraar de wettelijke eigen bedrage en/of aanvullende kraamzorg bij een aanvullende verzekering vergoeden aan de cliënte. Het is echter aan de cliënte zelf om na te gaan of dit in haar situatie het geval is.
  - 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 alle betrokkenen van de zorg (zoals jeugdgezondheidszorg, verloskundige, huisarts);
  - h. een (eventuele) annuleringskostenregeling;
  - i. een bepaling dat wijziging van de overeenkomst alleen mogelijk is na overleg tussen kraamzorgaanbieder en cliënte 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, rekening houdend met het wettelijk voorgeschreven minimale 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 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 parkeren;
  - e. Het privacy beleid;
  - f. De informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires;
  - g. De annuleringskostenregeling;
  - h. De consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (CAO) voor de inzet van kraamverzorgenden.
3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

#### **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:
  - welke gezinsleden of andere mantelzorg bij de kraamzorgverlening worden betrokken;
  - de gemaakte afspraken over ondersteuning, instructie en voorlichting te leveren door de kraamverzorgende aan partner en/of andere gezinsleden;
  - 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.

## **4. PRIVACY**

#### **ARTIKEL 10 – Algemeen**

1. Voor de in dit artikel bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit artikel bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.
3. Bij de levering van diensten zal de kraamzorgaanbieder de Algemene verordening gegevensbescherming hanteren (AVG), zie ook het privacy protocol wat van toepassing is.
4. De kraamzorgaanbieder en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënte 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.

5. De cliënte heeft het recht op inzage in zijn persoonsgegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens, met in achtneming van de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijnen.
6. 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.
7. De Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling bepaalt dat medewerkers van de kraamzorgaanbieder haar wettelijk meldrecht kunnen uitoefenen bij signalen (en/of vermoedens) van huiselijk geweld en kindermishandeling, ook zonder toestemming van de cliënte.

#### **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 verordening gegevensbescherming (AVG).

#### **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 huiselijk geweld en 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 huisartsen 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 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. Hieronder wordt onder andere ook verstaan dat de cliënte verantwoordelijk is voor de aanwezigheid van deugdelijke en veilige materialen die door de kraamverzorgende gebruikt moeten worden.

#### **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:

1. 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;
2. de taken en verantwoordelijkheden rond de kraamzorgverlening aan de cliënte en/of de pasgeborene tussen de betrokken zorgverleners helder zijn afgebakend en afgestemd;
3. alle zorgverleners het kraamzorgplan bijhouden en raadplegen.

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

#### **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**

1. 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.
2. Medewerkers van de kraamzorgaanbieder roken niet bij cliënten in huis.

### **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 dient thuis aanwezig te zijn gedurende de tijd dat de kraamzorgaanbieder diensten verleent in de thuissituatie, tenzij tussen de kraamzorgaanbieder en de cliënte is afgesproken dat hiervan kan worden afgeweken.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Zodra de cliënte kraamzorg en/of diensten ontvangt van een andere kraamzorgaanbieder, informeert zij de kraamzorgaanbieder daarover.
8. Met opstart van de zorgverlening in de avond en/of nacht (van 20:00 tot 07:00) dient minimaal 2 uur te worden afgenomen.

Indien de cliënte zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is de kraamzorgaanbieder gerechtigd de levering van diensten te weigeren. De kraamzorg kan 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:

- De werklocatie moet veilig zijn (huishoudelijke apparaten dienen te voldoen aan de veiligheidseisen);
- Er dienen hygiënische omstandigheden te zijn; er mag geen sprake zijn van ernstige vervuiling als gevolg van het niet uitvoeren over langere tijd van schoonmaakwerkzaamheden;

- 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.
- Er dienen twee veilige metalen naadloze kruiken met rubber plaatje in de afsluitdop beschikbaar te zijn.
- De cliënte draagt zorg voor geschikte voorzieningen ten behoeve van het leveren van diensten, bijvoorbeeld goed werkende gas- en elektriciteitsvoorzieningen en stromend water.
- De kraamzorgaanbieder (in deze hoedanigheid: de werkgever) heeft tevens de plicht medewerkers een rookvrije werkplek te bieden. De werkplek is in dit geval de privé-situatie van de cliënte. De kraamzorgaanbieder gaat er vanuit dat de cliënte rekening houdt met genoemde plicht van de werkgever en dus niet rookt gedurende de tijd dat zorg verleend wordt. Uitzondering kan zijn roken in een ruimte waar de medewerker van kraamzorgaanbieder niet hoeft te komen en de rooklucht niet ongehinderd in andere ruimten kan komen.

#### **ARTIKEL 19 – Aansprakelijkheid**

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. 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. Bij overtreding hiervan is de kraamzorgaanbieder niet aansprakelijk voor enigerlei schade.
4. Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke en veilige apparatuur incl. aansluitingen en deugdelijke en veilige materialen. Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur / materiaal wordt niet vergoed.
5. Schade van een cliënte dient binnen 5 dagen na afloop van de kraamperiode schriftelijk bij de kraamzorgaanbieder te zijn ingediend.
6. In geval van schade zal slechts tot uitkering worden overgegaan indien het gaat om een bedrag van meer dan € 45 (zegge: vijfenveertig euro) per gebeurtenis. Dit betreft het eigen risico. Op de eventuele vergoeding van de schade wordt het eigen risico in mindering gebracht.
7. De kraamzorgaanbieder aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor door de cliënte geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen (wanprestatie) of anderszins, bijvoorbeeld onrechtmatige daad, indien en voor zover deze aansprakelijkheid wordt gedekt door de door kraamzorgaanbieder voor haar dienstverlening gesloten verzekering en tot ten hoogste het bedrag van de daadwerkelijke uitkering van de verzekeraar.
8. De cliënte vrijwaart de kraamzorgaanbieder voor alle kosten en schade waarin de kraamzorgaanbieder mocht vervallen doordat derden jegens kraamzorgaanbieder een vordering instellen ter zake een feit waarvoor aansprakelijkheid jegens de cliënte in deze Algemene Voorwaarden is beperkt.
9. 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.

## **7. BETALING**

#### **ARTIKEL 20 – 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 rechtstreeks door de zorgverzekeraar zijn verschuldigd. De zorguren die niet door de verzekeraar worden vergoed, worden rechtstreeks aan de cliënte in rekening gebracht.
2. Voor de overeengekomen kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage en/of diensten stuurt de kraamzorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.
3. De kraamzorgaanbieder stuurt na het verstrijken van een betalingstermijn van 14 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.
5. De cliënte die zorg van kraamzorgaanbieder ontvangt en reeds geplande zorg afzegt, later dan 24 uur voor het geplande tijdstip waarop de werkzaamheden zouden worden uitgevoerd, wordt de geplande tijd in rekening gebracht dan wel is verplicht de geplande tijd als werktijd uit te betalen. Dit is niet van toepassing als er duidelijk sprake is van overmacht.

## 8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### ARTIKEL 21 – Beëindiging overeenkomst

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. 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.
3. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan de kraamzorgaanbieder annuleringskosten in rekening brengen.
4. Het niet inzetten van kraamverzorgenden 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 cliënt en niet op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening behoort te blijven.

Annuleren is uitsluitend schriftelijk of elektronisch mogelijk:

Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg langer dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 75,00 administratiekosten in rekening gebracht. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg korter dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 150,00 administratiekosten in rekening gebracht.

### ARTIKEL 22 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder

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

1. de kraamzorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënte besproken;
2. de kraamzorgaanbieder heeft met de cliënte een passend alternatief besproken;
3. de kraamzorgaanbieder heeft de cliënte gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

## 9. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### ARTIKEL 23 – Klachtenregeling

1. De kraamzorgaanbieder 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. Klachten over de organisatie en/of zorgverlening dienen binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg, te worden gemeld. Klachten die tijdens de zorgverlening optreden worden binnen 24 uur na indiening in behandeling genomen. Andersoortige klachten worden binnen twee weken in behandeling genomen.
3. 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 kraamzorgaanbieder. Naam en contactgegevens van deze functionaris staan in de klachtenregeling.
4. De klachtenregeling is op aanvraag beschikbaar.

### ARTIKEL 24 – Geschillenregeling

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 23 niet goed is gevolgd of niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de cliënte in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de kraamzorgaanbieder in te dienen.
2. De cliënte en de kraamzorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de kraamzorgaanbieder en voldoet aan de wettelijke eisen.
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van cliënten / consumenten.
4. De Geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000
5. 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.
6. De geschillenregeling is op aanvraag beschikbaar.

## 10. OVERIGE

### ARTIKEL 25 – Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden worden vastgesteld door het bestuur en zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41114159.
2. De Algemene voorwaarden staan op de website vernoemd en zijn op aanvraag beschikbaar
3. Wijzigingen van de Algemene voorwaarden worden, na verstrekking aan de cliënte, onmiddellijk van toepassing. De kraamzorgaanbieder is bevoegd deze 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.

### ARTIKEL 26 – Slotbepalingen

1. Indien een deel van de overeenkomst of van deze Algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, dan laat dit de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst en deze Algemene voorwaarden onverlet.
2. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.
3. In alle gevallen waarin regelgeving en/of Algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de directeur bestuurder van Stichting Dé Provinciale Kraamzorg.