

## **ALGEMENE VOORWAARDEN KRAAMZORG NIEUW GELUK**

(juni 2019)

### **Inhoudsopgave**

Artikel 1 – Definities .....	2
Artikel 2 – Toepasselijkheid .....	3
Artikel 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden .....	3
Artikel 4 – Afwijking algemene voorwaarden.....	3
Artikel 5 – Duidelijke informatie .....	3
Artikel 6 – De overeenkomst .....	4
Artikel 7 – Afwijking van de overeenkomst .....	5
Artikel 8 – De intake .....	5
Artikel 9 – Het kraamzorgplan .....	5
Artikel 10 – Algemeen .....	6
Artikel 11 – Bewaren van gegevens .....	6
Artikel 12 – Gegevensverstrekking door de kraamzorgaanbieder aan derden .....	7
Artikel 13 – Kraamzorg .....	7
Artikel 14 – Veiligheid .....	7
Artikel 15 – Afstemming (één cliënte – meer zorgverleners) .....	8
Artikel 16 – Incidenten .....	8
Artikel 17 – Verplichtingen van de cliënten .....	8
Artikel 18 – Betaling .....	9
Artikel 19 – Beëindiging van de overeenkomst .....	10
Artikel 20 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder .....	10
Artikel 21 – Bemiddelingsregeling .....	10
Artikel 22 – Geschillenregeling .....	11
Artikel 23 – Aansprakelijkheid .....	11
Artikel 24 – Wijziging algemene voorwaarden.....	11

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 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; in deze voorwaarden wordt daarmee altijd bedoeld Kraamzorg Nieuw Geluk.
- 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 en hoeveel uren kraamzorg nodig zijn 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 (zorg)overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
- Intake: een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van de kraamzorgaanbieder of de kraamverzorgende en de cliënte voorafgaand aan 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. Ook wordt er tijdens de intake besproken 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: digitaal of per e-mail.
- Elektronische weg: het overbrengen of opslaan van gegevens via een website, internet of e-mail.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de (zorg)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. 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;
3. Als de overeenkomst niet via de elektronisch weg tot stand komt, dan kunnen de algemene voorwaarden ook op vergelijkbare wijze via de elektronische weg worden verstrekt, echter wel alleen als de cliënte hiermee akkoord gaat.

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

De kraamzorgaanbieder kan niet afwijken van de 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 tussen cliënte en de kraamzorgaanbieder of de kraamverzorgende.

## **Artikel 5 – Duidelijke informatie**

1. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat de 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 tussen die zorgaanbieders.
2. In deze informatie vermeldt de kraamzorgaanbieder in ieder geval:
  - a. dat er direct een overeenkomst tot stand komt vanaf het moment dat de kraamzorgaanbieder de inschrijving accepteert;
  - b. dat de cliënte tot 14 dagen na de acceptatie door de kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende nog wel het recht heeft de overeenkomst ongedaan te maken;
  - c. wat de eventuele voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de overeen te komen kraamzorg zijn (zoals ziekte of dubbele diensten).
3. De kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende 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.

## Artikel 6 – De (zorg)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 (aldus tot 14 dagen na het accepteren van de inschrijving door de kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende) het recht de overeenkomst (kosteloos) ongedaan te maken.
2. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt de kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende daarna een door hem/haar 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 en dus niet reeds na afloop van het telefoongesprek. Acceptatie dient altijd schriftelijk plaats te vinden.
3. Als de cliënte jonger is dan 18 jaar moet de cliënte de overeenkomst ook laten ondertekenen door een wettelijk vertegenwoordiger, ondanks het feit dat zij vanaf de leeftijd van 16 jaar wettelijk een geneeskundige overeenkomst mag aangaan (WGBO). Dit heeft te maken met 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 (voorafgaand aan de 34e week van de zwangerschap) schriftelijk vastgesteld;
  - b. als inschrijving heeft plaatsgevonden voorafgaand aan 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 voor 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, voor het meten van cliëntervaringen in de zorg op VSV en organisatieniveau, voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met de kraamzorgaanbieder in overeenstemming met de geldende regels (in het kader van de interne kwaliteitscyclus en interne kwaliteitsverbetering) en 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. Daarbij geniet het de voorkeur dat dit schriftelijk wordt 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 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 4e wordt vastgelegd.
2. Voor of tijdens de intake biedt de kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende de cliënte schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
  - b. het bestaan van een cliëntversie van de zorgstandaard;
  - 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 privacybeleid;
  - e. het medicatiebeleid;
  - f. de informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires;
  - g. de eventuele annuleringskostenregeling;
  - h. de consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden;
  - i. schaderegeling: de regeling voor vergoeding van schade, veroorzaakt door de kraamverzorgende
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 tijdstippen waarop de kraamzorg zal plaatsvinden en aanvangen (de urenverdeling);
  - d. 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.

#### **Artikel 10 – Algemeen**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
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 ingeval het medische gegevens betreft gedurende een periode van tenminste 15 jaar conform artikel 7:454 BW na het verlenen van de zorg ter beschikking van zowel de kraamzorgaanbieder als de cliënte. De cliënte krijgt een kopie als zij dat wil. Tevens kan de cliënte op elk gewenst moment inzage vragen van deze gegevens.
3. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 BW 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, inhoudende dat persoonsgegevens in elk geval worden bewaard voor de periode dat zij noodzakelijk zijn ter verlening van de zorg. Dat is in elk geval de periode dat de zorg daadwerkelijk wordt verleend. Gelet op het bepaalde in artikel 7:454 BW zullen de persoonsgegevens echter veelal gedurende dezelfde periode bewaard moeten worden als de medische gegevens, daar deze vaak onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Indien dit niet onredelijk is, zullen ook persoonsgegevens van cliënten voor een termijn van 15 jaar na het verlenen van de zorg worden bewaard.

## **Artikel 12 – Gegevensverstrekking 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 het 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.

## **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;
  - 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 (KCKZ);
  - 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, waaronder kleding en studiemateriaal.

### **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. 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 en/of kraamverzorgende zorgt voor adequate melding van incidenten in de daarvoor vastgestelde registratiesystemen.

### **Artikel 17 – Verplichtingen van de cliënten**

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 zorgt er tevens voor 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 of de kraamverzorgende binnen 5 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk melding maken van door haar geconstateerde schade om nog aanspraak te kunnen maken op eventuele schadevergoeding. Uitsluitend wanneer dit in redelijkheid niet van de cliënte kan worden verwacht, zullen meldingen gedaan na de termijn van 5 dagen na afronding van de kraamzorg in behandeling worden genomen.
8. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.
9. De cliënte informeert de kraamzorgaanbieder of de kraamverzorgende terstond en direct aangaande alle relevante informatie die nodig is voor de uitoefening van de kraamzorg.
10. De cliënte zorgt ervoor dat er op de verdieping waar de kraamzorg verleend wordt altijd stromend warm en koud water aanwezig is.
11. De cliënte zorgt ervoor dat het bed een minimale hoogte heeft van 80 centimeter, waarbij een verhoging van het kraambed mogelijk moet zijn.
12. De cliënte zorgt ervoor dat huisdieren de normale verlening van kraamzorg niet in de weg staan. Tijdens de verzorging van moeder en kind kunnen geen huisdieren aanwezig zijn in dezelfde ruimte als waar de zorg wordt verleend.
13. De cliënte moet ervoor zorgen dat de kraamverzorgende kan werken in een rookvrije omgeving.
14. Indien een cliënte niet aan één of meer van de bovenstaande bepalingen kan voldoen, is het de kraamverzorgende toegestaan de kraamzorg (tussentijds) te beëindigen of daarmee niet aan te vangen, ongeacht of er voorheen wel een (zorg)overeenkomst tot stand is gekomen. De cliënte is dan een boete verschuldigd ter hoogte van € 300,00 te vermeerderen met een eventuele aanvullende schadevergoeding.

### **Artikel 18 - 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 buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

### **Artikel 19 – Beëindiging van de 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;
  - g. op grond van het (verwijtbaar) niet nakomen van de verplichtingen van cliënte als genoemd in artikel 18 van deze algemene voorwaarden, tenzij het niet nakomen terstond ongedaan kan worden gemaakt of niet in redelijkheid van de kraamvrouw kan worden verwacht dat zij aan één of meer van die verplichtingen voldoet.
2. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan de kraamzorgaanbieder annuleringskosten in rekening brengen.

### **Artikel 20 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder**

1. 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.
2. Indien er geen passend alternatief voor handen is en de cliënte één of meer van de verplichtingen genoemd in artikel 18 van deze algemene voorwaarden niet

### **Artikel 21 – Bemiddelingsregeling**

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.

## **Artikel 22 – Geschillenregeling**

1. Een klacht wordt eerst intern in behandeling genomen door de kraamzorgaanbieder, alvorens deze extern zal worden neergelegd bij de Geschillencommissie.
2. 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 cliënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de kraamzorgaanbieder in te dienen.
3. De cliënt en de zorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de kraamzorgaanbieder en die voldoet aan de wettelijke eisen.
4. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van cliënten / consumenten.
5. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000;
6. Op de zorgovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 23 – Aansprakelijkheid**

1. De kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende is niet aansprakelijk voor schade ontstaan bij de uitoefening van werkzaamheden zoals zijn afgesproken bij de totstandkoming van de zorgovereenkomst.
2. De kraamzorgaanbieder is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid. Schade voortvloeiend uit of verband houdende met de werkzaamheden horende bij de (zorg)overeenkomst is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de kraamverzorgende of de kraamzorgaanbieder in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het eventuele bedrag van eigen risico. Een kopie van de polis kan ter inzage door de cliënte worden opgevraagd.
3. Voor eventuele tekortkomingen van door de kraamzorgaanbieder of kraamverzorgende ingeschakelde derden (die niet tot haar eigen organisatie behoren) is de kraamzorgaanbieder of de kraamverzorgende niet aansprakelijk.

## **Artikel 24- Wijziging algemene voorwaarden**

1. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of door een rechterlijke uitspraak worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen die in overeenstemming is met het geldende recht.
2. Deze algemene voorwaarden kunnen (gedeeltelijk) eenzijdig door de kraamzorgaanbieder worden gewijzigd, indien een of meerdere voorwaarden door de rechter worden vernietigd, dan wel aanpassing is genoodzaakt vanwege wettelijke regelingen. De cliënt zal van de wijziging(en) schriftelijk op de hoogte worden gesteld.