COÖRDINATIEGROEP ZELFREGULERINGSOVERLEG

Algemene Voorwaarden 2018

Kraamzorg van Bo Geboortezorg



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

ALGEMENE VOORWAARDEN
Voor de kraamzorg van Bo Geboortezorg

Deze Algemene Voorwaarden van Bo Geboortezorg zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond, de Patiëntenfederatie Nederland en de LOC Zeggenschap in Zorg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2018.De algemene voorwaarden blijven van kracht tot de CZ een nieuwe versie beschikbaar stelt. De CZ stelt het op prijs, indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden wordt vermeld.

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1 - Definities 3
ARTIKEL 2 - toepasselijkheid 4
ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarde 4
ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarde 4
ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie 4
ARTIKEL 6 - De overeenkomst 4
ARTIKEL 7 - Afwijking van de overeenkomst 5
ARTIKEL 8 - De intake 5
ARTIKEL 9 - Het kraamzorgplan 6
ARTIKEL 10 - Algemeen 6
ARTIKEL 11 - Bewaren van gegevens 7
ARTIKEL 12 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de kraamzorgaanbieder aan derden 7
ARTIKEL 13 - Kraamzorg 7
ARTIKEL 14 - Veiligheid 8
ARTIKEL 15 - Afstemming (één cliënte – meer zorgverleners) 8
ARTIKEL 16 - Incidenten 8
ARTIKEL 17 - Zorg voor persoonlijke eigendommen 8
ARTIKEL 18 - Verplichtingen van de cliente 8
ARTIKEL 19 - Betaling 9
ARTIKEL 20 - Beeindiging van de overeenkomst 9
ARTIKEL 21 - Opzegging door de kraamzorgaanbieder 9
ARTIKEL 22 - Bemiddelingsregeling 10
ARTIKEL 23 - Geschillenregeling 10
ARTIKEL 24 - Nakomingsgarantie 10

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.
Verloskundige:	een zelfstandig medisch beroepsbeoefenaar, die de zwangere vrouw en haar partner gedurende de zwangerschap en de bevalling begeleidt en regelmatig contact heeft met de vrouw. Ook wordt hieronder de verloskundig actieve huisarts verstaan.
Kraamverzorgende:	De natuurlijke persoon die kraamzorg en partusassistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
Kraamzorg:	Zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.
Minimale kraamzorg:	Het wettelijk minimum aantal uren kraamzorg exclusief partusassistentie van 24 uren verdeeld over acht dagen.
Indicatiestelling:	De indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).
Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP):	Protocol waarin beschreven wordt wat kwalitatief verantwoorde kraamzorg is regelt de hoeveelheid uren kraamzorg die nodig is voor goede kraamzorg aan de cliënte 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^{e} 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

Geboortezorg, vallend onder de Stichting De Geschillencommissie in Den Haag.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

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

ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDE

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 consument hier mee akkoord gaat.

ARTIKEL 4 - AFWIJKING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDE

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.

ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE

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

ARTIKEL 6 - DE OVEREENKOMST

1. De schriftelijke of digitale inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan de kraamzorgaanbieder kraamzorg aan de cliënte te leveren. De kraamzorgaanbieder accepteert de inschrijving schriftelijk of digitaal waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft tot 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst (kosteloos) ongedaan te maken.
2. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt de kraamzorgaanbieder daarna een door hem getekende overeenkomst in tweevoud naar de cliënte, met het verzoek een door haar getekend exemplaar terug te sturen. In dit geval komt de overeenkomst tot stand na ondertekening door de cliënte.

3. Als de cliënte jonger is dan 18 jaar dan moet de cliënte de overeenkomst, ondanks het feit dat zij vanaf de leeftijd van 16 jaar wettelijk een geneeskundige overeenkomst mag aangaan (WGBO), laten ondertekenen door een wettelijk vertegenwoordiger vanwege de financiële garantstelling tot 18 jaar.
4. De overeenkomst bevat in ieder geval:
   a. een verwijzing naar het LIP voor de aard en omvang van de kraamzorg. De aard en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intakegesprek (voor de 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 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 en voor het meten van cliëntervaringen in de zorg op VSV en organisatieniveau;
      in het kader van de interne kwaliteitscyclus en interne kwaliteitsverbetering
      voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met de kraamzorgaanbieder in overeenstemming met de geldende regels;
      voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg;
   h. een eventuele annuleringskostenregeling;
   i. een bepaling dat wijziging van de overeenkomst alleen mogelijk is na overleg tussen kraamzorgaanbieder en cliënt en dat deze schriftelijk moet worden vastgelegd;
   j. een verwijzing naar deze algemene voorwaarden en de toepasselijkheid hiervan.

ARTIKEL 7 - AFWIJKING VAN DE OVEREENKOMST

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

ARTIKEL 8 - DE INTAKE

1. Bij de intake wordt de indicatiestelling voor het aantal uren kraamzorg met de cliënte besproken. In dit gesprek wordt besproken:
   a. de procedure ter verkrijging van een (her)indicatie conform het LIP
      en de toelichting over de (her)indicatie en de consequenties van voortijdige beëindiging van de kraamzorg door de cliënte;

b. de vaststelling van de aard en omvang van de te leveren kraamzorg aan de hand van het LIP 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 de cliënte schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
   a. de verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
   b. Het bestaan van een cliënt versie van de zorgstandaard;
   c. sleutelbeheer;
   d. welke voorzieningen de cliënte moet treffen om de kraamverzorgende in staat te stellen veilig te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden en hygiëne;
   e. het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
   f. het parkeerbeleid;
   g. het privacybeleid;
   h. het medicatiebeleid;
   i. de informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires.
   j. de eventuele annuleringskostenregeling
   k. de consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden
   l. schaderegeling: de regeling voor vergoeding van schade, veroorzaakt door de medewerker van de kraamzorgaanbieder
3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd (zie artikel 6 lid 4 onder e).

ARTIKEL 9 - HET KRAAMZORGPLAN

1. De kraamverzorgende stelt schriftelijk op basis van de indicatiestelling uit het Landelijk Indicatieprotocol (LIP) en in samenspraak met de cliënte een kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
2. In het kraamzorgplan worden de doelen en afspraken vastgelegd en afgestemd op de wensen, gewoontes en omstandigheden van de cliënte en de pasgeborene.
3. In het kraamzorgplan wordt voorts in ieder geval vastgelegd:
   -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.
5. Het kraamzorgplan is onderdeel van het geboortezorgplan dat de coördinerend zorgverlener samen met de zwanger heeft opgesteld.

ARTIKEL 10 - ALGEMEEN

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens (vanaf 25 mei 2018: Algemene verordening gegevensbescherming).

2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.

ARTIKEL 11 - BEWAREN VAN GEGEVENS

1. De kraamzorgaanbieder dient gegevens over de cliënte en de pasgeborene te bewaren. Deze gegevens zijn vastgelegd in de overeenkomst, het LIP-formulier, de JGZ-overdracht, de urenregistratie en een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de cliënte en/of de pasgeborene ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de kraamzorgaanbieder bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel de kraamzorgaanbieder als de cliënte. De cliënte krijgt een kopie als zij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de 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.

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
   c. handelen overeenkomstig de voor de kraamverzorgende geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep en in ieder geval als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar. Afwijking van de professionele standaard moet de kraamzorgverzorgende motiveren en aan de cliënte uitleggen. De kraamzorgverzorgende maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënte in het kraamzorgplan.

3. De kraamverzorgende in opleiding mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider
4. De kraamzorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.

ARTIKEL 14 - VEILIGHEID

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

ARTIKEL 15 - AFSTEMMING (ÉÉN CLIËNTE – MEER ZORGVERLENERS)

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

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

ARTIKEL 16 - INCIDENTEN

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

ARTIKEL 17 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN

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

ARTIKEL 18 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENTE

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.

ARTIKEL 19 - BETALING

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

ARTIKEL 20 - BEEINDIGING 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;
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.

ARTIKEL 22 - 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.
3. De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de cliënt 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 cliënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de zorgaanbieder in te dienen.
2. De cliënt 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 cliënten / 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 cliënt hiervan een papieren versie.

ARTIKEL 24 - NAKOMINGSGARANTIE

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

Artikelsgewijze toelichting bij de algemene leveringsvoorwaarden kraamzorg

Artikel 1 Definities
Cliënte: Onder cliënte wordt verstaan de (minderjarige) zwangere/kraamvrouw.
Kraamzorgaanbieder: onder deze definitie vallen alle kraamzorgaanbieders (zowel rechtspersonen als natuurlijke personen) die een contract voor het leveren van kraamzorg hebben afgesloten met zorgverzekeraars en kraamzorg leveren gefinancierd door Zvw, en alle kraamzorgaanbieders die een mix leveren van publiek en particulier gefinancierde kraamzorg. Bij sommige kraamzorgaanbieders kan een cliënte namelijk in aanvulling op het Zvw pakket kraamzorg afnemen die niet in het basis en/of aanvullende pakket van de polis van de zorgverzekeraar is opgenomen. Een gecontracteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de kraamzorg te laten leveren door andere kraamzorgaanbieders (onderaannemers) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere kraamzorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren.
De gecontracteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.
Kraamzorg: is zorg gefinancierd uit de Zvw opgenomen in het basispakket. Daarnaast kan er sprake zijn van een aanvullende pakket van de kraamzorgverzekeraar en/of particuliere kraamzorg gefinancierd door de cliënte zelf.

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

Artikel 2 lid 2 Toepasselijkheid
Dit betekent dat dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen altijd voorgaan boven deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3 Bekendmaking algemene voorwaarden
Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden in principe altijd door of namens degene die het contract aangaat fysiek aan de 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 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 2e en 2f
De hoogte van de eigen bijdrage wordt jaarlijks door het Zorginstituut (ZiNl)vastgesteld. De hoogte van de eigen bijdrage is op te vragen bij ZiNl 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 2b
Het CPZ gaat de cliëntversie van de zorgstandaard samenvoegen met de folder Zwanger!. In 2018 zal de website www.allesoverzwanger.nl live gaan waarop alle informatie te vinden is.

Artikel 8 lid 2i en 2ji: 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 intakeafspraak 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). De annuleringskosten zijn gebaseerd op de door de aanbieder gemaakte kosten.

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 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. Binnen het reglement van de geschillencommissie is hierop echter één uitzondering gemaakt: Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee maanden na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

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.

SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag

T 070 3499 499
E communicatie@ser.nl
www.ser.nl