



# TWINKLE LITTLE BABY

KRAAMZORG VOOR MAMA & BABY

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VAN KRAAMZORG TWINKLE LITTLE BABY**

### **INHOUDSOPGAVE**

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

## Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Clïente:**

De natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt, zowel vóór de bevalling als tijdens de kraamperiode.

**Kraamzorgaanbieder:**

De rechtspersoon die kraamzorg levert, gefinancierd door de Zorgverzekeringswet (Zvw) of via particuliere financiering.

**Verloskundige:**

Medisch beroepsbeoefenaar die de zwangerschap en bevalling begeleidt.

**Kraamverzorgende:**

Persoon die kraamzorg en partusassistentie biedt onder medische verantwoordelijkheid.

**Kraamzorg:**

Zorg, ondersteuning en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.

**Minimale kraamzorg:**

Wettelijk minimum van 24 uren kraamzorg over acht dagen.

**Indicatiestelling:**

Bepaling van kraamzorguren volgens het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).

**Inschrijving:**

Verzoek van de cliënte om kraamzorg.

**Overeenkomst:**

De tussen cliënte en kraamzorgaanbieder gesloten overeenkomst.

**Intake:**

Gesprek voorafgaand aan de kraamzorg waarin de zorgbehoeften worden vastgesteld.

**Praktijkbegeleider:**

Begeleider van een kraamverzorgende in opleiding.

**JGZ-overdracht:**

Overdracht van gegevens naar de jeugdgezondheidszorg.

**Incident:**

Onvoorziene gebeurtenis met gevolgen voor cliënte of pasgeborene.

**Schriftelijk:**

Inclusief digitale of e-mail communicatie.

**Elektronische weg:**

Opslag of overdracht van gegevens via internet, e-mail of een website.

**Geschillencommissie:**

De commissie die geschillen over kraamzorg behandelt.

**Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst.
2. De voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van beide partijen.
3. Wettelijke bepalingen blijven van kracht.

**Artikel 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden**

1. De voorwaarden worden aan de cliënte verstrekt bij of voor de overeenkomstsluiting.
2. Bij elektronische totstandkoming van de overeenkomst kunnen de voorwaarden ook digitaal worden aangeboden.
3. Voorwaarden kunnen elektronisch worden verstrekt als de cliënte hiermee instemt.

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

Afwijkingen zijn alleen mogelijk als deze schriftelijk zijn vastgelegd en niet nadelig zijn voor de cliënte of de pasgeborene.

**Artikel 5 – Duidelijke informatie**

1. De kraamzorgaanbieder zorgt voor informatie die vergelijkingen met andere aanbieders mogelijk maakt.
2. Informatie omvat onder andere de totstandkoming van de overeenkomst en het recht op herroeping binnen 14 dagen.
3. De cliënte wordt gedurende de overeenkomst voldoende geïnformeerd.
4. De kraamzorgaanbieder controleert of de cliënte de informatie begrijpt.

**Artikel 6 – De overeenkomst**

1. Inschrijving door cliënte leidt tot een verzoek voor kraamzorg. De overeenkomst ontstaat na schriftelijke acceptatie.
2. Bij telefonische inschrijving volgt een schriftelijke bevestiging. De overeenkomst ontstaat na ondertekening door de cliënte.
3. Cliënte jonger dan 18 jaar moet de overeenkomst laten ondertekenen door een wettelijke vertegenwoordiger.
4. De overeenkomst bevat onder andere:
  - Verwijzing naar het LIP voor aard en omvang van kraamzorg.
  - Informatie over minimale kraamzorg en eventuele bijkomende kosten.
  - Regelingen voor toestemming en gegevensoverdracht.
  - Eventuele annuleringskosten.

- Mogelijkheid tot wijziging van de overeenkomst na overleg.

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

1. Afwijkingen van de kraamzorguren zijn alleen mogelijk in overleg en moeten schriftelijk worden vastgelegd. Minimale kraamzorg is wettelijk vereist.
2. Na afwijking is alleen een eigen bijdrage verschuldigd over de daadwerkelijk afgenomen uren.

### **Artikel 8 – De intake**

1. Tijdens de intake wordt de indicatiestelling besproken. Het gesprek omvat:
  - Procedure voor (her)indicatie en consequenties bij voortijdige beëindiging.
  - Afstemming van kraamzorg op basis van LIP en cliënte's wensen.
  - Beschrijving van aanvullende kraamzorg.
2. Voor of tijdens de intake wordt schriftelijke informatie verstrekt over onder andere:
  - Verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige.
  - Sleutelbeheer en veilige werkomstandigheden.
  - Gebruik van cliënte's auto en parkeerbeleid.
  - Privacy-, medicatie-, en annuleringsbeleid.
  - Toestemming voor inzet van stagiaires.
  - Regelingen volgens de Arbeidstijdenwet en cao.

### **Artikel 9 – Het kraamzorgplan**

1. Bij aanvang van de kraamzorg stelt de kraamverzorgende een kraamzorgplan op samen met de cliënte.
2. Het kraamzorgplan legt doelen en afspraken vast, afgestemd op de wensen en omstandigheden van cliënte en pasgeborene.
3. Het plan bevat afspraken over betrokkenheid van gezinsleden en momenten van evaluatie.

### **Artikel 10 – Algemeen**

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en relevante artikelen van het Burgerlijk Wetboek zijn van toepassing op de gegevens in dit hoofdstuk.

### **Artikel 11 – Bewaren van gegevens**

1. Gegevens over de cliënte en pasgeborene worden bewaard en vastgelegd in diverse documenten.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst worden de gegevens beschikbaar gehouden voor cliënte en kraamzorgaanbieder. Cliënte kan een kopie opvragen.

### **Artikel 12 – Gegevensverstrekking en inzage aan derden**

1. Zonder schriftelijke toestemming worden geen gegevens verstrekt aan derden, behalve in wettelijke gevallen.
2. Verloskundigen en betrokkenen in de kraamzorg zijn geen derden in deze context.
3. Na overlijden kan inzage worden verleend aan nabestaanden met schriftelijke toestemming.

4. De kraamverzorgende en anderen zijn gebonden aan geheimhoudingsplicht.

#### **Artikel 13 – Kraamzorg**

De kraamzorgaanbieder levert zorg volgens de normen van verantwoorde kraamzorg en zorgstandaarden. Kraamverzorgenden moeten bevoegd en bekwaam zijn en handelen volgens professionele standaarden. Afwijkingen moeten worden vastgelegd en uitgelegd.

#### **Artikel 14 – Veiligheid**

De kraamzorgaanbieder zorgt voor het gebruik van deugdelijk materiaal in de beroepsuitoefening.

#### **Artikel 15 – Afstemming (een cliënte – meer zorgverleners)**

Als meerdere zorgverleners betrokken zijn bij de kraamzorg, zorgt de kraamzorgaanbieder voor goede communicatie en afstemming tussen hen.

#### **Artikel 16 – Incidenten**

1. Na een incident wordt cliënte geïnformeerd over de aard, oorzaak en genomen maatregelen.
2. Incidenten met gevolgen voor gezondheid worden onmiddellijk met de verloskundige besproken.
3. De kraamverzorgende handelt volgens instructies van de verloskundige om gevolgen te beperken.
4. In noodsituaties grijpt de kraamverzorgende direct in en meldt dit zo spoedig mogelijk.

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

De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat medewerkers zorgvuldig omgaan met de eigendommen van cliënte en pasgeborene.

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

1. De cliënte zorgt ervoor dat de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de kraamzorgaanbieder hun werkzaamheden in een veilige en hygiënische omgeving kunnen verrichten. Dit houdt in dat de cliënte ervoor zorgt dat er geen belemmeringen zijn die de veiligheid of hygiëne in gevaar brengen tijdens de kraamzorg.
2. De cliënte meldt zo spoedig mogelijk aan de kraamzorgaanbieder als er veranderingen zijn in haar gezondheidstoestand of die van de pasgeborene, of als er andere omstandigheden zijn die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de kraamzorg.
3. De cliënte maakt duidelijk en tijdig afspraken met de kraamverzorgende en/of kraamzorgaanbieder over het moment van aanvang van de kraamzorg na de bevalling. De cliënte is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van middelen en materialen die nodig zijn voor de kraamzorg.
4. Indien de cliënte bepaalde handelingen of instructies van de kraamverzorgende niet wil opvolgen, meldt zij dit direct en overlegt met de kraamverzorgende en/of kraamzorgaanbieder over de mogelijke consequenties hiervan.

5. De cliënte is gehouden de overeengekomen eigen bijdrage en eventuele kosten voor aanvullende diensten tijdig te voldoen.
6. De cliënte is verantwoordelijk voor het waarborgen van de privacy van de kraamverzorgende en andere medewerkers van de kraamzorgaanbieder, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat er geen ongewenste foto- of video-opnames worden gemaakt zonder hun toestemming.

### **Artikel 19 – Betaling**

1. De cliënte dient de kosten voor de kraamzorg zoals overeengekomen in de overeenkomst en de eventueel verschuldigde eigen bijdrage tijdig te betalen, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien betaling door een zorgverzekeraar plaatsvindt, is de cliënte verplicht zorg te dragen voor de tijdige aanmelding van de kraamzorg bij de verzekeraar en dient zij ervoor te zorgen dat alle benodigde informatie correct en tijdig wordt aangeleverd.
3. Bij niet tijdige betaling behoudt de kraamzorgaanbieder zich het recht voor om de wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen bij de cliënte, conform de geldende wet- en regelgeving.

### **Artikel 20 – Beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt automatisch wanneer de overeengekomen kraamzorg is verleend, tenzij er een andere duur is afgesproken.
2. De cliënte heeft het recht om de overeenkomst te allen tijde tussentijds op te zeggen, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn zoals vastgelegd in de overeenkomst. Eventuele kosten die voortvloeien uit de tussentijdse beëindiging van de overeenkomst worden in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
3. De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst tussentijds beëindigen indien de cliënte haar verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, bijvoorbeeld bij herhaaldelijk agressief of intimiderend gedrag.

### **Artikel 21 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder**

1. De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen in geval van ernstig wangedrag door de cliënte of andere omstandigheden die het onmogelijk maken de kraamzorg op een verantwoorde wijze voort te zetten.
2. In geval van opzegging door de kraamzorgaanbieder zal de cliënte hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte worden gesteld, onder vermelding van de redenen voor de opzegging.

### **Artikel 22 – Bemiddelingsregeling**

1. Bij geschillen over de uitvoering van de overeenkomst zullen de kraamzorgaanbieder en de cliënte eerst trachten het geschil in onderling overleg op te lossen.
2. Indien onderling overleg niet tot een oplossing leidt, kan een bemiddelingsprocedure worden gestart zoals vastgelegd in de overeenkomst. Beide partijen zijn verplicht hieraan mee te werken.

**Artikel 23 – Geschillenregeling**

1. Op de overeenkomst en de algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden worden bij voorkeur voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.
3. Indien de Geschillencommissie geen bevoegdheid heeft, kunnen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

**Artikel 24 – Nakomingsgarantie**

1. De kraamzorgaanbieder staat ervoor in dat de geleverde kraamzorg voldoet aan de geldende professionele standaarden en kwaliteitsnormen, zoals vastgelegd in de zorgstandaard en het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).
2. De kraamzorgaanbieder verplicht zich tot het leveren van de overeengekomen zorg, ook in geval van ziekte of uitval van personeel, door te zorgen voor adequate vervanging.
3. Indien de kraamzorgaanbieder niet aan deze verplichtingen kan voldoen, zal zij de cliënte hierover zo spoedig mogelijk informeren en in overleg treden over de te nemen maatregelen.
4. De cliënte heeft recht op compensatie indien de kraamzorgaanbieder niet aan de nakomingsverplichtingen voldoet, conform de bepalingen in de overeenkomst en de geldende wet- en regelgeving.