ALGEMENE VOORWAARDEN
voor de Kraamzorg
Kraamzorg Eerste Week

Deze Algemene Voorwaarden van Geboortezorgplus Nederland, Geboortezorgplus Franchise en Kraamzorg Eerste Week B.V. (hierna gezamenlijk: "Kraamzorg Eerste Week") zijn van toepassing op alle afgesloten zorgovereenkomsten.
De algemene voorwaarden zijn voor alle kraamzorgorganisaties die vallen onder Geboortezorgplus Franchise B.V. en Geboortezorgplus Nederland B.V. en blijven van kracht tot Geboortezorgplus Franchise B.V. en Geboortezorgplus Nederland B.V. een nieuwe versie beschikbaar stellen.

B58/8

INHOUD

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 6
ARTIKEL 12 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR KRAAMZORGAANBIEDER AAN DERDEN 7
ARTIKEL 13 - KRAAMZORG 7
ARTIKEL 14 - VEILIGHEID 7
ARTIKEL 15 - VERVANGEN ONDERDELEN 7
ARTIKEL 16 - INCIDENTEN 8
ARTIKEL 17 - ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN 8
ARTIKEL 18 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIENTE 8
ARTIKEL 19 - BETALING 8
ARTIKEL 20 - BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST 9
ARTIKEL 21 - OPZEGGING DOOR KRAAMZORGAANBIEDER 9
ARTIKEL 22 - BEMIDDELINGSREGELING 9
ARTIKEL 23 - GESCHILLENREGELING 9
ARTIKEL 24 - NAKOMINGSGARANTIE 10
AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN 10
Artikel 1: Toepasselijkheid 10
Artikel 2: De overeenkomst 10
Artikel 3: Annuleringskostenregeling 10
Artikel 4: De intake kraamzorg 11
Artikel 5: Privacy 11
Artikel 6: Kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid 11
Artikel 7: Plichten cliënte 12
Artikel 8: Rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder 12
Artikel 9: Aansprakelijkheid / schaderegeling 12
Artikel 10: Klachten en geschillen 13
Artikel 11: Wijziging 13
Artikel 12: Rechtskeuze, forumkeuze en overige bepalingen 13

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Cliënte:	De natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij kraamzorgaanbieder Geboortezorgplus Nederland, Geboortezorgplus Franchise en Kraamzorg Eerste Week (hierna gezamenlijk aangeduid als "Kraamzorg Eerste Week"). Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
Kraamzorgaanbieder:	(rechts)persoon die kraamzorg verleent, gefinancierd op grond van Zorgverzekeringswet (Zvw) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten. Hier verder genoemd: Kraamzorg Eerste Week.
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 de actuele versie van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).
Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP):	Protocol waarin beschreven wordt wat a) kwalitatief verantwoorde kraamzorg is, b) regelt de hoeveelheid uren kraamzorg die nodig is voor goede kraamzorg aan de cliënte en de pasgeborene.
Inschrijving:	Verzoek van de cliënte aan Kraamzorg Eerste Week om kraamzorg te leveren.
Overeenkomst:	De tussen de cliënte en Kraamzorg Eerste Week gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
Intake:	Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van Kraamzorg Eerste Week en de cliënte na de 17e week én voor de 34 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.
Franchise:	Franchise is een samenwerking tussen twee ondernemers: de franchisegever en de franchisenemer. De franchisegever (Geboortezorgplus Franchise B.V.) heeft een succesformule ontwikkeld op het gebied van kraamzorg en geeft de franchisenemer (Kraamzorg Eerste Week)de mogelijkheid om dat concept in een bepaalde regio te exploiteren. In dit systeem, wordt de grootste hoogwaardige kraamzorg in de regio uitgezet, met de landelijke kennis en voordelen. Het betreft een hechte vorm van samenwerking waarbij de efficiënte taakverdeling en uniforme werkwijze naar de markt als basis dient.

Geboortezorgplus: Geboortezorgplus Franchise B.V. en Geboortezorgplus Nederland B.V. (hierna gezamenlijk: "Geboortezorgplus") hebben een wederkerig samenwerkingsverband en werken samen met Kraamzorg Eerste Week. Kraamzorg Eerste Week voert de feitelijke werkzaamheden van de kraamzorg uit onder onderaanneming van Geboortezorgplus.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID

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

ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Kraamzorg Eerste Week 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

Kraamzorg Eerste Week 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. Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week in ieder geval:
   a. dat er een overeenkomst tot stand komt op het moment dat Kraamzorg Eerste Week de inschrijving accepteert;
   b. dat de cliënte tot 14 dagen na de acceptatie door Kraamzorg Eerste Week het recht heeft de overeenkomst ongedaan te maken;
   c. eventuele voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de overeen te komen kraamzorg.
3. Kraamzorg Eerste Week 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. Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week kraamzorg aan de cliënte te leveren. Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week daarna een door 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.

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 (na de 17e week én 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 (24 uur) 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 Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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.

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 Kraamzorg Eerste Week de cliënte schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
   a. de verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;

b. Het bestaan van een cliënte 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 Kraamzorg Eerste Week

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/ Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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 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. Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel Kraamzorg Eerste Week 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 (vanaf 25 mei 2018: Algemene verordening gegevensbescherming).

ARTIKEL 12 - GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR KRAAMZORGAANBIEDER AAN DERDEN

1. Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week desgevraagd inzage in de door Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht. Kraamzorg Eerste Week stelt de cliënte hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 13 - KRAAMZORG

1. Kraamzorg Eerste Week 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. Kraamzorg Eerste Week zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van Kraamzorg Eerste Week of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week 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. Kraamzorg Eerste Week zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.
5. De kraamzorg wordt feitelijk (in het kader van onderaanneming) geleverd door Kraamzorg Eerste Week. In het kader van de eerder genoemde franchisesamenwerking/onderaannemerschap wordt de aan u geleverde zorg mede geadministreerd en gedeclareerd in en door Geboortezorgplus Nederland B.V. (AGB-code 33006297).

ARTIKEL 14 - VEILIGHEID

Kraamzorg Eerste Week maakt gebruik van deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft.

ARTIKEL 15 - VERVANGEN ONDERDELEN

Als de cliënte en/of de pasgeborene te maken heeft met twee of meer zorgverleners die namens of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zorgt Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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

Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënte geeft Kraamzorg Eerste Week, 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 Kraamzorg Eerste Week. De cliënte spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van bovenstaand gedrag.
4. De cliënte verleent alle noodzakelijke medewerking om Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week daarover.
7. De cliënte moet bij Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week (of in geval van een eigen bijdrage Geboortezorgplus Franchise B.V./Geboortezorgplus Nederland B.V.), een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.

3. Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week 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 Kraamzorg Eerste Week annuleringskosten in rekening brengen.

ARTIKEL 21 - OPZEGGING DOOR KRAAMZORGAANBIEDER

Kraamzorg Eerste Week kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

a. Kraamzorg Eerste Week heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënte besproken;
b. Kraamzorg Eerste Week heeft met de cliënte een passend alternatief besproken;
c. Kraamzorg Eerste Week 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 cliënte 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 cliënte in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de zorgaanbieder in te dienen.
2. De cliënte 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 cliënte 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.

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door de Sociaal-economische Raad met (op het gebied van de franchisesamenwerking) aanvullingen van Kraamzorg Eerste Week, Geboortezorgplus Franchise B.V en Geboortezorgplus Nederland B.V.

AANVULLENDE ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden opgesteld door de Sociaal Economische Raad (artikel 1 t/m 24). Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn, net zoals de Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten, als ook op alle wijzigingen van de overeenkomsten gesloten tussen cliënte en Kraamzorg Eerste Week.

Artikel 2: De overeenkomst

1. Voor alle vormen van inschrijving geldt dat na inschrijving Kraamzorg Eerste Week een (digitale) bevestiging van de inschrijving stuurt aan de cliënte. De zorgovereenkomst komt bij een digitale/schriftelijke inschrijving direct tot stand, bij een mondelinge of telefonische inschrijving komt de overeenkomst tot stand na ontvangst van deze bevestiging.

De volgende algemene voorwaarden worden geacht als woordelijk opgenomen in de overeenkomst:

2. De voorbehouden voor het leveren van kraamzorg zijn opgenomen in deze aanvullende algemene voorwaarden. Als inschrijving voor de vijfde maand heeft plaatsgevonden, zal Kraamzorg Eerste Week haar uiterste best doen om de geïndiceerde uren te leveren. Bij onvoorziene situaties behoudt Kraamzorg Eerste Week zich het recht voor naar beneden af te wijken van het aantal geïndiceerde uren. Dit is afhankelijk van de periode waarin de kraamzorg nodig is en het moment van inschrijving.
3. Bij inschrijving in of na de vijfde maand van de zwangerschap wordt in ieder geval de minimale kraamzorg gegarandeerd.
4. Kraamzorg Eerste Week levert tenminste de wettelijke voorgeschreven minimale kraamzorg.
5. Kraamzorg Eerste Week zal in eerste instantie proberen de aan u geleverde kraamzorg te declareren bij uw zorgverzekeraar. Echter, de door u verschuldigde “eigen bijdrage” wordt zo mogelijk rechtstreeks bij u gedeclareerd. Dat geldt ook in het geval er extra kraamzorguren bij-geïndiceerd (moeten) worden, welke volgens uw polis niet voor vergoeding door uw zorgverzekeraar in aanmerking komen.

Artikel 3: Annuleringskostenregeling

1. Beëindiging is uitsluitend schriftelijk of elektronisch (per e-mail) mogelijk.
2. De cliënte heeft het recht tot kosteloos beëindigen van de zorgovereenkomst in de volgende gevallen:
   a. tot 14 dagen na het aangaan van de zorgovereenkomst c.q. de ontvangst van de zorgovereenkomst
   b. wanneer de cliënte verhuist naar een adres buiten het werkgebied van Kraamzorg Eerste Week vanwege medische redenen

c. 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;
d. 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;
e. bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd;
f. door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
g. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
h. op basis van medische gronden bij de cliënte;

3. Wanneer een beëindiging niet aan bovengenoemde voorwaarden voldoet, worden beëindigingskosten in rekening gebracht:
   - Inschrijving: € 50,-
   - Inschrijving + intake: € 130,- [indien intake al heeft plaatsgevonden]
   - Binnen twee maanden voor uitgerekende datum: € 150,-
4. Wanneer door de cliënte tijdens of na de bevalling Kraamzorg Eerste Week niet ingezet wordt om de afgesproken zorg te verlenen, wordt dit beschouwd als een beëindiging van de overeenkomst, tenzij er sprake is van overmacht bij cliënte. Onder overmacht bij de cliënte wordt verstaan een tekortkoming die niet is te wijten aan de schuld van de klant en niet op grond van de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening behoort te blijven.

Artikel 4: De intake kraamzorg

1. De intake zal uiterlijk voor de 34e week van de zwangerschap plaatsvinden, mits er sprake is van een tijdige inschrijving als ook een goede bereikbaarheid en/of inspanning van de cliënte voor het tot stand komen van de afspraak.
2. Bij de intake wordt door middel van de arbo-checklist gecontroleerd of de werkomgeving veilig is voor de kraamverzorgende (arbeidsomstandigheden en hygiëne). Worden er zaken geconstateerd die niet in orde zijn, dient dit in orde te worden gemaakt voor aanvang van de zorg.
3. Wenst de cliënte aanvullende kraamzorg of bepaalde producten/ diensten af te nemen, dan wordt dit vastgelegd op het intakeformulier als ook de kosten die daarmee gemoeid zijn.
4. In geval van particulier gefinancierde zorg komen de totale kosten voor de geleverde zorg voor de cliënte. Tijdens de intake wordt dit besproken.

Artikel 5: Privacy

1. Bij de levering van diensten zal Kraamzorg Eerste Week de van toepassing zijnde privacywetgeving (waaronder de AVG) hanteren.
2. Kraamzorg Eerste Week 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.
3. De cliënte heeft het recht op inzage in haar persoonsgegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
4. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet bij de zorgverlening is betrokken, heeft de Kraamzorg Eerste Week kraamzorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënte nodig.
5. Wij zijn wettelijk verplicht de verleende kraamzorg te evalueren. Daarom wordt u na het afronden van de kraamzorg per e-mail verzocht de aan u geleverde kraamzorg te waarderen. Dit verzoek zal aan u worden gestuurd op het door u aangegeven e-mailadres.

Artikel 6: Kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid

1. De zorg voor moeder en kind is de prioriteit van de kraamverzorgende. Huishoudelijke taken zijn hieraan ten alle tijden ondergeschikt.
2. De verloskundige is verantwoordelijk voor het kraambed. De kraamverzorgende zal bij eventuele problemen altijd overleg plegen met de verloskundige.
3. Kraamzorg Eerste Week zal bij de inzet van kraamverzorgenden rekening houden met de Arbeidstijdenwet en de van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst (cao).

Artikel 7: Plichten cliënte

De zorg mag door Kraamzorg Eerste Week gestopt worden, wanneer de cliënte niet alle noodzakelijke medewerking verleent om Kraamzorg Eerste Week in staat te stellen kraamzorg te leveren, conform de regelgeving voor een veilige werkomgeving en werkbare omstandigheden. Dat wil zeggen arbeidsomstandigheden, hygiëne en omgangsvormen. Ook moeten er geschikte voorzieningen beschikbaar zijn, waardoor de kraamverzorgende de zorg voor moeder en kind naar behoren uit kan voeren. Deze zaken worden tijdens de intake besproken door middel van een checklist.

1. Voor aanvang zorg moet het bed van de kraamvrouw op een minimale hoogte van 80 cm staan.
2. Beschikbaarheid van twee veilige metalen kruiken, naadloos, met rubber plaatje in de afsluitdop.
3. Er zijn voor de kraamverzorgende geschikte voorzieningen aanwezig ten behoeve van het leveren van diensten.
4. Onze kraamzorgorganisatie hanteert een Gedragscode, waarin de omgangsnormen beschreven zijn. Deze Gedragscode is opvraagbaar bij Kraamzorg Eerste Week of op de website in te zien. Van cliënte wordt verwacht zich te gedragen volgens deze gedragscode.
5. Tijdens de levering van diensten door de kraamverzorgende dient de cliënte thuis te zijn.
6. Indien de cliënte zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is Kraamzorg Eerste Week gerechtigd de levering van diensten te weigeren.

Artikel 8: Rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder

1. Medewerkers van Kraamzorg Eerste Week roken niet bij cliënt, ook niet tijdens de pauzes.
2. Het is kraamverzorgende niet toegestaan om gemachtigd te worden voor geldzaken, bijvoorbeeld gebruik van een creditcard en/of de bankpas van de cliënte.
3. Giften of cadeaus met een totale waarde hoger dan € 25,- mogen niet aangenomen worden door de kraamverzorgende.
4. In geen geval mag de kraamverzorgende cliënte of andere gezinsleden vervoeren, ook niet in auto van de cliënt.
5. Kraamverzorgende krijgt geen huissleutel van de cliënte in beheer, tenzij daarover afspraken vastgelegd zijn in een sleutelovereenkomst.

Artikel 9: Aansprakelijkheid / schaderegeling

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. Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke en veilige apparatuur (incl. deugdelijke aansluitingen) en deugdelijke en veilige materialen (zoals kruiken). Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur/materiaal wordt niet vergoed.
4. Medewerkers van Kraamzorg Eerste Week mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënte. Bij overtreding hiervan is Kraamzorg Eerste Week niet aansprakelijk voor enigerlei schade.
5. Schade (welke schade dan ook) dient door de cliënte (uiterlijk) binnen 5 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk aan Kraamzorg Eerste Week en aan Geboortezorgplus Franchise B.V. op het adres: Weerwal 13, 1441 AL Purmerend aangetekend te worden gemeld. De schade dient binnen vijf dagen na het afronden van de kraamzorg bij beide organisaties te zijn ontvangen, ingediende schadevorderingen die worden ontvangen na deze (klacht)termijn komen niet voor vergoeding in aanmerking. De bewijslast en bewijsplicht voor de ontvangsten van de klacht rust op de cliënte.
6. De kraamzorg leverende organisatie is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade. Wanneer schade is geleden dan kan deze uitsluitend verhaald worden op Geboortezorgplus Franchise B.V. Bij schade wordt voor de cliënte een eigen risico gehanteerd van € 100,-.
7. Van vergoeding van welke schade dan ook 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.
   (IIII) Schade die een totaal beloopt (inclusief hoofdsom, rente en kosten) van meer dan hetgeen de verzekering van Geboortezorgplus Franchise B.V. uitkeert. De verzekering keert maximaal een bedrag van € 2.500.000,- uit.

Artikel 10: Klachten en geschillen

1. Wij streven kraamzorg van zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren zodat we aan uw wensen kunnen voldoen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze kraamzorg, dan vinden wij het belangrijk dat u dit aan ons meldt, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. Wij raden u aan dit zo snel mogelijk te bespreken met onze kraamverzorgende.
2. Mocht dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kunt u de klacht schriftelijk, uiterlijk binnen vijf dagen na beëindiging van de zorg, indienen bij onze directie: Kraamzorg Eerste Week, t.a.v. directie, Dorpsweg 28c, 3083 LB Rotterdam.
   Of bij onze klachtenfunctionaris mevrouw D. van der Lee (bij voorkeur) via danielle@geboortezorgplus.nl of schriftelijk sturen naar Geboortezorgplus Franchise, Weerwal 13, 1441 AL Purmerend.
   Het klachtenreglement kunt u bij ons opvragen of inzien op onze website, www.kraamzorgeersteweek.nl.
3. Komt ook daarmee geen bevredigende oplossing, dan kunt u de klacht schriftelijk sturen aan de Geschillencommissie via onze brancheorganisatie: De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
4. Klachten die tijdens de verlening optreden worden binnen 24 uur na indiening in behandeling genomen. Andersoortige klachten worden binnen twee weken in behandeling genomen.
5. Bij verschil in mening over de gevoerde administratie, toepasselijkheid van algemene voorwaarden en privacy policys, of andere administratieve zaken is de administratie van kraamzorgleverancier, Geboortezorgplus Nederland B.V / Geboortezorgplus Franchise B.V. leidend en is tegenbewijs uitgesloten.

Artikel 11: Wijziging

In aansluiting op artikel 24 van de Algemene Voorwaarden is Kraamzorg Eerste Week bevoegd deze (Aanvullende) 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 Kraamzorg Eerste Week, te weten www.kraamzorgeersteweek.nl.

Artikel 12: Rechtskeuze, forumkeuze en overige bepalingen

1. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met rechtsverhouding tussen partijen waarop deze algemene voorwaarden (inclusief aanvullende voorwaarden) van toepassing zijn en waarvoor een minnelijke oplossing niet mogelijk blijkt, worden voorgelegd aan de bevoegde rechten van de rechtbank Noord Holland.
2. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene en Aanvullende Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overeenkomst en haar (aanvullende) Algemene Voorwaarden voor het overige van kracht blijven. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rechtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepalingen.
3. Cliënte (en of de ouders de baby die menen een aanspraak te hebben) is niet toegestaan om zijn/haar rechten en verplichtingen op grond van de overeenkomst en de toepasselijke Algemene en aanvullende Voorwaarden over te dragen op derden.