Algemene leveringsvoorwaarden kraamzorg

De algemene leveringsvoorwaarden van Bo Geboortezorg zijn tot stand gekomen in samenwerking met de Patiëntenfederatie Nederland (PFN) en de LOC Waardevolle zorg.

Vanaf 1 april 2026 zijn deze algemene voorwaarden van kracht. De meest recente algemene voorwaarden gelden tot de hiervoor genoemde partijen een nieuwe versie beschikbaar stellen. De partijen waarderen het als bij gebruik van een citaat wordt vermeld dat het uit deze algemene voorwaarden komt.

Inhoud

ALGEMEEN 4

ARTIKEL 1 – Definities 4

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid 6

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene leveringsvoorwaarden 6

ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene leveringsvoorwaarden 6

INFORMATIE 7

ARTIKEL 5 – Duidelijke informatie 7

OVEREENKOMST EN NADERE AFSPRAKEN 8

ARTIKEL 6 – De overeenkomst 8

ARTIKEL 7 – Afwijking van de overeenkomst 9

ARTIKEL 8 – De intake 9

ARTIKEL 9 – Het kraamzorgplan 10

PRIVACY 11

ARTIKEL 10 – Algemeen 11

ARTIKEL 11 – Bewaren van gegevens 11

ARTIKEL 12 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de kraamzorgaanbieder aan derden 11

ARTIKEL 13 – Gegevensverstrekking ten behoeve van onderzoek 12

KWALITEIT EN VEILIGHEID 13

ARTIKEL 14 – Kraamzorg 13

ARTIKEL 15 – Veiligheid 13

ARTIKEL 16 – Incidenten 13

ARTIKEL 17 – Zorg voor persoonlijke eigendommen 14

VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT 15

ARTIKEL 18 – Verplichtingen van de cliënt 15

BETALING 16

ARTIKEL 19 – Betaling 16

BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST 17

ARTIKEL 20 - Beëindiging overeenkomst 17

ARTIKEL 21 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder 17

KLACHTEN EN GESCHILLEN 18

ARTIKEL 22 – Klachtenregeling 18

ARTIKEL 23 – Geschillenregeling 18
OVERIGE 19
ARTIKEL 24 – Wijziging algemene leveringsvoorwaarden.....19

ALGEMEEN

ARTIKEL 1 – Definities

Cliënt	Een persoon die kraamzorg ontvangt van een kraamzorgaanbieder. Hieronder wordt vóór de bevalling de zwangere en ná de bevalling de kraamvrouw[1] verstaan.
Kraamzorgaanbieder	Alle kraamzorgaanbieders met een zorgverzekeringscontract en aanbieders die kraamzorg leveren, gefinancierd op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Sommige kraamzorgaanbieders bieden extra zorg buiten de zorgverzekering. Een hoofdaannemer kan onderaannemers inschakelen, die de leveringsvoorwaarden moeten volgen. De hoofdaannemer blijft altijd verantwoordelijk.
Verloskundige	Een medische professional die de zwangere en haar partner begeleidt tijdens de zwangerschap en bevalling en contact heeft met het kraamgezin.
Kraamverzorgende	Een persoon die kraamzorg en partusassistentie levert onder de medische eindverantwoordelijkheid van de verloskundige.
Kraamzorg	Zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënt en pasgeborene, gefinancierd uit het Zvw basispakket. Op basis van de geldende richtlijnen kan een deel van de kraamzorg ook digitaal worden aangeboden. Daarnaast kan er sprake zijn van een aanvullend pakket van de kraamzorgverzekeraar en/of particuliere kraamzorg gefinancierd door de cliënt zelf. Ook leveren sommige kraamzorgaanbieders aanvullende diensten zoals verhuur van hulpmiddelen, cursussen, etc.
Partusassistentie	Tijdens de bevalling, kan een kraamverzorgende de verloskundige ondersteunen. Dit heet partusassistentie, waarbij de partus assistent aanwezig blijft totdat moeder en kind stabiel zijn, meestal is dat tot ongeveer 2 uur postpartum..
Minimale kraamzorg	Het minimum aantal uren kraamzorg opgenomen in het geldende indicatieprotocol. Hierbij wordt partusassistentie niet meegerekend.
Indicatiestelling	Het vaststellen van de zorgbehoefte op basis van het geldende indicatieprotocol.

[1] In dit gehele document kan kraamvrouw geïnterpreteerd worden als de kraamouder(s).

Geldende indicatieprotocol	Protocol waarin wordt beschreven wat kwalitatief verantwoorde kraamzorg is. In het protocol is de inhoud en omvang van kraamzorg vastgesteld die nodig is voor goede kraamzorg aan de cliënt en de pasgeborene.
Inschrijving	Verzoek van de cliënt aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg te leveren. De inschrijving is definitief als de zorgovereenkomst door beide partijen is geaccepteerd.
Overeenkomst	De overeenkomst, met betrekking tot kraamzorg, die tussen de cliënt en de kraamzorgaanbieder wordt gesloten.
Intake	Een gesprek tussen de kraamzorgaanbieder en de cliënt, meestal voor de 34e week van de zwangerschap. In dit gesprek wordt de benodigde kraamzorg besproken en vastgelegd in het zorgplan. Zo wordt de zorgbehoefte van de cliënt vastgesteld en weet de cliënt wat zij kan verwachten en welke voorbereidingen er getroffen moeten worden.
Werkbegeleider	Een kraamverzorgende die een kraamverzorgende in opleiding of stagiaire begeleidt op de werkplek/stageplek.
Jeugdgezondheidszorg (JGZ)-overdracht	Overdracht van gegevens uit de kraamperiode aan de JGZ. Dit kan onder andere gaan over de cliënt, de pasgeborene, de gezinssituatie, de bevalling en het verloop van de kraamperiode. Er is toestemming nodig van de cliënt.
Incident	Een onverwacht voorval in het kraamzorgproces met gevolgen voor de cliënt en/of de pasgeborene.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook verstaan digitaal of per e-mail.
Elektronische weg	Het digitaal overbrengen of opslaan van gegevens.
Geschillencommissie	De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Deze is onderdeel van De Geschillencommissie Zorg in Den Haag.
Coördinerend zorgverlener	Een professional die verantwoordelijk is voor het afstemmen en coördineren van de zorg rondom een cliënt, vooral als er meerdere zorgverleners betrokken zijn.
Zorgplan	In het zorgplan staan de afspraken die de cliënt maakt met de zorgaanbieder over de invulling van de zorg. Die zorg moet passen bij de situatie en behoeften van de cliënt.
Zorgdossier	Het complete dossier waarin alle relevante informatie over de zorg en ondersteuning van een cliënt wordt bijgehouden. Het delen van

het dossier met andere zorgverleners vereist toestemming van de cliënt.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de zorgovereenkomst tussen kraamzorgaanbieder en cliënt.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder en cliënt.

ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene leveringsvoorwaarden

1. De kraamzorgaanbieder geeft de algemene voorwaarden aan de cliënt voor of bij het sluiten van de overeenkomst en legt ze indien nodig uit. De kraamzorgaanbieder moet ervoor zorgen dat de algemene leveringsvoorwaarden met de cliënt zijn gedeeld op het moment dat de overeenkomst tussen hen wordt gesloten. Er zijn twee andere mogelijkheden:

a. Als de overeenkomst online wordt afgesloten, moeten de algemene voorwaarden op een manier worden aangeboden zodat de cliënt ze kan downloaden. Als dat niet mogelijk is, moet de kraamzorgaanbieder ze later per e-mail sturen;

b. Als de overeenkomst niet online wordt afgesloten, kunnen de algemene voorwaarden alsnog digitaal worden verstuurd. Dit kan alleen als de cliënt daarvoor toestemming geeft, bijvoorbeeld door een vakje in het contract aan te vinken. Op verzoek van de cliënt kunnen de algemene leveringsvoorwaarden ook per e-mail of schriftelijk worden gedeeld door de kraamzorgaanbieder.

De cliënt moet bij de inschrijving akkoord zijn met de algemene voorwaarden.

ARTIKEL 4 – Afwijking van de algemene leveringsvoorwaarden

De kraamzorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt of de pasgeborene. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

INFORMATIE

ARTIKEL 5 – Duidelijke informatie

1. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat de cliënt tijdens de inschrijving de informatie krijgt om een weloverwogen keuze te maken tussen aanbieders. Als de gegevens op www.zorginzicht.nl of www.zorgkaart.nl staan, is dit voldoende.
2. In deze informatie vermeldt de kraamzorgaanbieder in ieder geval:
   a. Dat de inschrijving definitief is op het moment dat de kraamzorgaanbieder en de cliënt de zorgovereenkomst hebben geaccepteerd;
   b. Dat de cliënt tot 14 dagen na bevestiging van de inschrijving door de kraamzorgaanbieder het recht heeft de overeenkomst te annuleren;
   c. Eventuele voorwaarden over het leveren van de kraamzorg. De kraamzorgaanbieder kan bijvoorbeeld aangeven dat de geïndiceerde uren kraamzorg afhankelijk kunnen zijn van de regio, de periode waarin de kraamzorg nodig is en het moment van inschrijving.
3. De kraamzorgaanbieder houdt de cliënt tijdens de overeenkomst goed op de hoogte van belangrijke zaken voor haar en de pasgeborene.
4. De kraamzorgaanbieder controleert of de cliënt de informatie begrijpt voordat de inschrijving wordt geaccepteerd. Dit kan met een vinkje op de website of door er bij een telefonische inschrijving naar te vragen. Als er vragen of onduidelijkheden zijn bij de cliënt is er ruimte om contact op te nemen met de kraamzorgaanbieder voor extra uitleg.

OVEREENKOMST EN NADERE AFSPRAKEN

ARTIKEL 6 – De overeenkomst

De overeenkomst, waarvan de algemene voorwaarden onderdeel uit maken wordt individueel met de cliënt afgesloten. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënt en de Raad van Bestuur of directie.

1. De cliënt schrijft zich schriftelijk in om kraamzorg aan te vragen. De overeenkomst komt tot stand zodra de kraamzorgaanbieder en de cliënt de zorgovereenkomst accepteert. De cliënt mag de overeenkomst kosteloos annuleren. Dit kan tot en met 14 dagen na bevestiging van de inschrijving door de kraamzorgaanbieder.
2. Een telefonische inschrijving is ook mogelijk. In dit geval komt de overeenkomst tot stand als de inschrijving wordt geaccepteerd zoals bij artikel 6 lid 1.
3. De minderjarige cliënt die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt is handelingsbekwaam ter zake het aangaan van de overeenkomst met de kraamzorgaanbieder. De ouders van deze minderjarige cliënt zijn bij wet verplicht te voorzien in de kosten voor de behandeling, voor zover niet (volledig) gedekt door de zorgverzekering.
4. De overeenkomst bevat in ieder geval:
    a. Een verwijzing naar het geldende indicatieprotocol voor de inhoud en omvang van de kraamzorg. De inhoud en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intakegesprek (voor de 34e week van de zwangerschap) voorlopig vastgesteld;
    b. Als inschrijving heeft plaatsgevonden, een bepaling dat de geïndiceerde uren kraamzorg aan de hand van het geldende indicatieprotocol worden geleverd en een bepaling dat in ieder geval de minimale kraamzorg wordt gegarandeerd;
    c. De voorwaarden voor het leveren van kraamzorg en de gevolgen daarvan, als dit van toepassing is.
    d. Afspraken over extra kraamzorg en diensten. Deze worden tijdens de intake of gedurende de zorg (artikel 8) besproken en schriftelijk vastgelegd in een aanvulling op de overeenkomst. Als dit kosten met zich meebrengt voor de cliënt, worden de kosten in de aanvulling gespecificeerd.
    e. Dat de cliënt een eigen bijdrage moet betalen voor kraamzorg, maar niet voor partusassistentie en digitale zorg. De hoogte van de eigen bijdrage wordt elk jaar door het Zorginstituut Nederland (ZiN) vastgesteld. De cliënt kan de hoogte van de eigen bijdrage opvragen bij de kraamzorgaanbieder of het ZiN. Soms vergoedt de zorgverzekeraar de eigen bijdrage of aanvullende kraamzorg. Bij vragen over de eigen bijdrage kan de kraamzorgaanbieder de cliënt ondersteunen.
    f. De vraag of de cliënt per onderdeel toestemming geeft om persoonlijke gegevens van haar en de pasgeborene te delen is:
    - Voor wettelijk verplichte kwaliteitsmetingen en voor het meten van cliëntervaringen in de zorg;
    - Voor interne kwaliteitscontroles en verbeteringen;
    - Voor (wetenschappelijk) onderzoek in de kraamzorgsector en geboortezorgsector;
    - Voor controles door zorgverzekeraars volgens het contract met de kraamzorgaanbieder;
    - Voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg;
    - Voor aanlevering aan de perinatale registratie t.b.v. kwaliteitsverbetering en publieke verantwoording binnen de integrale geboortezorg.
    g. Een regeling voor annuleringskosten. De cliënt heeft het recht om tot en met 14 dagen vanaf de aanmeldingsbevestiging de overeenkomst kosteloos te annuleren. Na deze periode kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht, zijnde maximaal €150,-. De

zorgaanbieder is niet verplicht om de maximale hoogte aan te houden, en kan ook een lager bedrag kiezen of geen annuleringskosten in rekening brengen;

h. De hoogte van de annuleringskosten worden bij inschrijving kenbaar gemaakt aan de cliënt.
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 moet schriftelijk worden vastgelegd.
2. De cliënt moet alleen een eigen bijdrage betalen voor het werkelijke aantal uren kraamzorg die zijn afgenomen.
3. In geval van regionale capaciteitsproblemen moet er noodgedwongen worden afgeschaald naar minimale zorg conform het geldende indicatieprotocol.

ARTIKEL 8 – De intake

1. Bij de intake wordt de indicatiestelling met de cliënt besproken. In dit gesprek wordt besproken:
   a. De procedure voor het verkrijgen van een (her)indicatie volgens het indicatieprotocol, met uitleg over de (her)indicatie en de gevolgen van voortijdige beëindiging van de kraamzorg door de cliënt.
   b. De vaststelling van de inhoud en omvang van de te leveren kraamzorg aan de hand van het geldende indicatieprotocol en de wensen van de cliënt;
   c. De aanvullende kraamzorg en de diensten die de cliënt kan gebruiken, zoals vastgelegd in artikel 6 lid 4e. De aanvullende kraamzorg kan vergoed worden of particulier gefinancierd.
2. Nadat de overeenkomst is verstrekt of ondertekend en voordat de intake plaatsvindt biedt de kraamzorgaanbieder de cliënt schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
   a. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
   b. Indien beschikbaar: het bestaan van een cliëntversie van de zorgstandaard;
   c. Sleutelbeheer;
   d. Welke voorzieningen de cliënt moet regelen zodat de kraamverzorgende veilig kan werken volgens de regels voor de arbeidsomstandigheden en hygiëne;
   e. Het gebruik van de auto van de cliënt en/of partner door de kraamverzorgende;
   f. Het parkeerbeleid;

   In stedelijke gebieden is vaak sprake van betaald parkeren. Mogelijk beschikt de cliënt over een bewoners- of bezoekerspas of is er in de directe omgeving een mogelijkheid om gratis te parkeren. Wanneer de kraamverzorgende parkeerkosten moet maken, ook wanneer de cliënt poliklinisch gaat bevallen, brengt de organisatie mogelijk de kosten bij de cliënt in rekening;
   g. Het privacy beleid;
   h. Het medicatiebeleid;
   i. de informatieplicht aan cliënt over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires. De kraamzorgaanbieder kan bij een intakegesprek of bij de kraamzorg altijd een leerling of stagiaire betrekken, tenzij de cliënt hiertegen bezwaar heeft. Indien de kraamzorg wordt geleverd door een kraamverzorgende in opleiding dan informeert de kraamzorgaanbieder de cliënt hierover;
   j. De eventuele annuleringskostenregeling. De kraamzorgaanbieder informeert de cliënt bij het plannen van de intakeafspraak over de annuleringskosten als het intakegesprek niet

minimaal 24 uur van tevoren wordt geannuleerd. Deze annuleringskosten bedragen ten hoogste het tarief voor intakekosten. De kraamzorgaanbieder informeert de cliënt 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;

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.
De kraamzorgaanbieder is als werkgever verantwoordelijk voor schade die de kraamverzorgende tijdens haar werk veroorzaakt, als die schade komt door een fout waarvoor zij verantwoordelijk kan worden gehouden.

3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd in samenspraak met de cliënt.

ARTIKEL 9 – Het kraamzorgplan

1. De kraamverzorgende stelt, op basis van het indicatieprotocol en in overleg met de cliënt, een kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
2. In het kraamzorgplan worden de doelen en afspraken vastgelegd op basis van de zorgbehoefte, gewoontes en persoonlijke omstandigheden van de cliënt en de pasgeborene.
3. Het kraamzorgplan bevat ten minste de volgende punten:

- Welke gezinsleden of andere betrokkenen bij de kraamzorgverlening worden betrokken;
- De gemaakte afspraken over ondersteuning, instructie en voorlichting te leveren door de kraamverzorgende aan partner en/of andere betrokkenen;
- De momenten van evaluatie van het kraamzorgplan.

4. Als de kraamverzorgende de overeengekomen kraamzorg niet volgens het kraamzorgplan kan bieden, informeert de kraamverzorgende/kraamzorgaanbieder de cliënt daarvan direct. In overleg met de cliënt wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens aangepast.
5. Als de cliënt de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan/wil ontvangen, stelt de cliënt de kraamverzorgende daarvan meteen op de hoogte. Mocht dit besluit buiten de werktijden van de kraamverzorgende plaatsvinden, dan wordt de kraamzorgaanbieder hiervan op de hoogte gebracht. In overleg en samenspraak met de cliënt wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens bijgesteld.
6. Het kraamzorgplan is onderdeel van het geboortezorgplan dat de coördinerend zorgverlener samen met de cliënt heeft opgesteld.

PRIVACY

ARTIKEL 10 – Algemeen

1. De gegevens in dit hoofdstuk vallen onder de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor de gegevens in dit hoofdstuk geldt wat is vastgelegd in de artikelen 7:446 tot en met 7:468 van het Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 11 – Bewaren van gegevens

1. De kraamzorgaanbieder moet gegevens over de cliënt en de pasgeborene bewaren. Deze gegevens zijn vastgelegd in de overeenkomst, het indicatie-formulier, de JGZ-overdracht, de urenregistratie en een weergave van de registratie en interpretatie van gezondheidsproblemen.

   Bij de registratie en interpretatie van (gezondheids)problemen bij de cliënt moeten ten minste de volgende gegevens worden bewaard:
   - Gegevens over de sociale, emotionele en fysieke gesteldheid.

   Bij de registratie en interpretatie van (gezondheids)problemen bij de pasgeborene moeten ten minste de volgende gegevens worden bewaard:
   - De temperatuur;
   - De vochtbalans;
   - De kleur van de huid;
   - Het gewicht;
   - De voeding.
2. Als de overeenkomst stopt, bewaart de kraamzorgaanbieder de gegevens. Deze gegevens blijven beschikbaar voor de kraamzorgaanbieder en voor de cliënt. De cliënt kan een kopie krijgen als zij dat wil. Voor de gegevens uit artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de bewaartermijn en de rechten van de cliënt op correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de AVG.

   De AVG geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Volgens de AVG mogen persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan nodig. De kraamzorgaanbieder bepaalt hoelang dit is, afhankelijk van het doel. Dit kan per situatie verschillen. Niet-medische documenten moeten bewaard blijven voor de bedrijfsvoering en overdracht.

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 (BW), de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Wet elektronische gegevensuitwisseling in de zorg (Wegiz).
De meldcode zoals genoemd in lid 1 is opgesteld door Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN).

1. De kraamzorgaanbieder en kraamverzorgende delen geen gegevens over de cliënt en de pasgeborene met anderen zonder schriftelijke toestemming van de cliënt, behalve als dit

wettelijk verplicht is of noodzakelijk in het kader van de Wet Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling in het geval van een onveilige of risicovolle situatie.

2. Personen die direct betrokken zijn bij de kraamzorg, zoals zorgverleners in de keten met een behandelrelatie en medewerkers van de kraamzorgaanbieder, vallen niet onder "derden." Gegevens mogen intern gebruikt worden voor kraamzorg, kwaliteitsbewaking en administratie.
3. Iedere betrokkene in de kraamzorg heeft geheimhoudingsplicht. De kraamzorgaanbieder informeert de cliënt hierover. Deze plicht is vastgelegd in verordeningen en wetten (zoals de Wet BIG, AVG, WGBO en Wegiz) en beroepscodes (zoals van V&VN en NBvK). Ook administratief medewerkers kunnen hieraan gehouden zijn via hun contract. In lijn met de Wegiz moeten zorggegevens binnen de kraamzorgsector elektronisch worden geregistreerd ten einde uitgewisseld te kunnen worden met andere zorgverleners, mits dit voldoet aan de wettelijke eisen en waarborgen omtrent gegevensbescherming en privacy.

ARTIKEL 13 – Gegevensverstrekking ten behoeve van onderzoek

Het uitgangspunt is dat er anonieme gegevens worden gebruikt van de cliënt. Indien dit niet mogelijk is, kunnen alleen met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt individuele herleidbare persoonsgegevens worden gebruikt voor medisch-wetenschappelijk onderzoek of statistiek.

Soms mogen medische gegevens worden gedeeld zonder toestemming van de cliënt. Dit geldt in de volgende situaties.

1. Voor wetenschappelijk onderzoek (volksgezondheid):
   - Toestemming is niet nodig als vragen niet mogelijk of niet redelijk zijn.
   - Privacy van de cliënt moet goed beschermd zijn.
   - De cliënt moet vooraf geïnformeerd zijn en geen bezwaar hebben.
   - Delen van gegevens moet worden vastgelegd in het dossier.
2. Voor ander onderzoek (buiten volksgezondheid):
   - Medische gegevens mogen niet zomaar worden gedeeld voor ander onderzoek buiten de zorg. Hiervoor is altijd toestemming nodig en moet de cliënt geïnformeerd zijn.
3. Voor kwaliteitsdoelen (zoals incidentmeldingen of controles):
   - Toestemming mag worden aangenomen als de cliënt vooraf is geïnformeerd en geen bezwaar heeft.
   - Gegevens moeten zo veel mogelijk anoniem zijn.
4. Bij kwaliteitscontroles door collega’s (visitatie):
   - Cliënten moeten weten dat dit kan gebeuren.
   - De zorgaanbieder aannemen dat de cliënt toestemming geeft, zolang deze van tevoren goed geïnformeerd is.
5. Andere uitzonderingen (zoals meldingen aan de inspectie) vallen buiten deze regels.

KWALITEIT EN VEILIGHEID

ARTIKEL 14 – Kraamzorg

1. De kraamzorgaanbieder levert zorg volgens:
   a. De geldende normen voor verantwoorde kraamzorg, zoals vastgesteld door o.a. kraamzorgaanbieders en cliënten in overleg met Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
   b. De zorgstandaard gedeponeerd bij het ZIN;
   c. Het geldende indicatieprotocol.
2. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie of in opdracht van de kraamzorgaanbieder kraamzorg verlenen:
   a. Altijd bevoegd en bekwaam zijn;
   b. Ingeschreven staan in het Kwaliteitsregister van het Kenniscentrum Kraamzorg (KCKZ);
   c. Handelen volgens professionele standaarden en richtlijnen.
   Afwijkingen hiervan moeten worden gemotiveerd en uitgelegd aan de cliënt en worden vastgelegd in het kraamzorgdossier.
3. Een kraamverzorgende in opleiding mag alleen kraamzorg verlenen onder toezicht van een werkbegeleider, tenzij volgens de geldende kaders een leerling in de laatste fase van de opleiding bekwaam genoeg is beoordeeld om zelfstandig ingezet te worden
4. De kraamzorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de kraamzorg door:
   a. Goede overdracht en overleg tussen alle betrokken zorgverleners, met inbreng van de cliënt;
   b. Duidelijke taakverdeling en afstemming tussen de betrokken zorgverleners;
   c. Het bijhouden en raadplegen van het kraamzorgplan- en dossier door alle betrokken zorgverleners.

ARTIKEL 15 – Veiligheid

1. De kraamzorgaanbieder zorgt voor veilig en geschikt werkmateriaal voor de kraamverzorgende die zij nodig heeft voor de uitoefening van het beroep.
2. De kraamzorgaanbieder en kraamverzorgende vertonen geen gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de cliënt en anderen, zoals agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie.

ARTIKEL 16 – Incidenten

1. De kraamzorgaanbieder informeert de cliënt zo snel mogelijk over het incident, de oorzaak en de genomen maatregelen.
2. Bij gevolgen voor de gezondheid van de cliënt en/of pasgeborene overlegt de kraamverzorgende zo snel mogelijk met de verloskundige.
3. De kraamverzorgende handelt met behulp van instructies van de verloskundige om de gevolgen voor de cliënt en/of pasgeborene te beperken.
4. Bij spoed grijpt de kraamverzorgende direct in en meldt dit zo snel mogelijk aan de verloskundige.
5. De kraamverzorgende registreert incidenten volgens de vastgestelde procedures.

ARTIKEL 17 – Zorg voor persoonlijke eigendommen

De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat werknemers die onder zijn verantwoordelijk vallen zorgvuldig omgaan met de eigendommen van de cliënt, de pasgeborene en de rest van het gezin.

VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

ARTIKEL 18 – Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt toont voor of tijdens de totstandkoming van de overeenkomst een geldig legitimatiebewijs op verzoek van de kraamzorgaanbieder.
2. De cliënt geeft de informatie en medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. De cliënt, gezinsleden en bezoekers vermijden agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en/of ander gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de kraamverzorgende of andere betrokken medewerkers.
4. Cameratoezicht in huis tijdens de uitvoering van kraamzorg is niet toegestaan mits er een rechtvaardig belang geldt. Er wordt dan ook verzocht om de camera op deze tijdstippen uit te zetten.
5. De cliënt werkt zodanig mee zodat de kraamzorgaanbieder zorg kan bieden volgens de regels betreffende arbeidsomstandigheden en hygiëne.
6. De cliënt geeft de kraamverzorgende en andere betrokken medewerkers de gelegenheid om de taken uit te voeren volgens veiligheidsregels en het kraamzorgplan.
7. De cliënt zorgt voor veilig en geschikt werkmateriaal voor de kraamverzorgende die zij nodig heeft voor de uitoefening van het beroep. Ditzelfde geldt voor de kraamzorgaanbieder.
8. De cliënt moet thuis aanwezig zijn wanneer er zorg in de thuissituatie wordt verleend, tenzij anders afgesproken.
9. Als de cliënt zorg en/of diensten van een andere kraamzorgaanbieder ontvangt, moet zij dit melden bij de kraamzorgaanbieder. Hierbij wordt de nadruk gelegd op artikel 6.4g.
10. De cliënt moet schade binnen 5 dagen na afloop van de kraamzorg schriftelijk melden bij de kraamzorgaanbieder.
11. De cliënt moet een aansprakelijkheidsverzekering hebben, anders draagt zij zelf het volledige risico van het ontbreken hiervan.

BETALING

ARTIKEL 19 – Betaling

1. De cliënt betaalt de afgesproken kosten voor de kraamzorg en diensten, tenzij deze op grond van de Zvw rechtstreeks worden vergoed door de zorgverzekeraar.
2. Zo niet, dan ontvangt de cliënt voor aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage en overeengekomen diensten als bedoeld in artikel 6 lid 4e en lid 4f een gespecificeerde factuur van de kraamzorgaanbieder.
3. Bij niet-betaling op z'n vroegst na 14 dagen volgt een betalingsherinnering met 14 dagen extra tijd (tweede betalingstermijn).
4. Als de cliënt niet binnen de tweede betalingstermijn betaalt, kan de kraamzorgaanbieder wettelijke rente in rekening brengen berekend vanaf de eerste betalingstermijn. Daarnaast kunnen buitengerechtelijke incassokosten als bedoeld in artikel 6:96 lid 5 BW in rekening worden gebracht. De hoogte hiervan wordt berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

ARTIKEL 20 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:
   a. Als er geen kraamzorg meer nodig is volgens het indicatieprotocol;
   b. Bij wederzijds goedvinden, schriftelijk vastgelegd;
   c. Bij overlijden van de cliënt, als de pasgeborene geen zorg meer nodig heeft;
   d. Bij overlijden van de foetus of pasgeborene, als de cliënt geen zorg meer nodig heeft;
   e. Als de cliënt buiten het werkgebied van de kraamzorgaanbieder verhuist. De kraamzorgaanbieder is verantwoordelijk voor de overdracht van het zorgplan en zorgdossier aan een andere kraamzorgaanbieder en helpt, indien gewenst, bij het vinden van een passend alternatief.
2. Als de cliënt de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande eenzijdig opzegt, kan de kraamzorgaanbieder annuleringskosten in rekening brengen.

ARTIKEL 21 – Opzegging door de kraamzorgaanbieder

De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst alleen schriftelijk opzeggen om aanzienlijke redenen, zoals het niet kunnen naleven van regelgeving omtrent arbeidsomstandigheden omdat de cliënt geen medewerking verleent (artikel 19 lid 4). Dit kan ook bij ernstige verstoring van de zorg, zoals ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt of de vertrouwensrelatie beschadigd.

Opzegging gebeurd meestal niet direct, tenzij de situatie zeer acuut en ernstig is.
Er wordt met name gelet op de zorgvuldigheid van handelen door de kraamzorgaanbieder die aan de volgende eisen moet voldoen:

1. Er dient meerdere keren op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze aanwijzingen dienen in het kraamzorgdossier te zijn opgenomen.
2. De cliënt (en familie) moet zijn gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken.

   De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst alleen schriftelijk opzeggen om aanzienlijke redenen, op voorwaarde dat aan de volgende drie punten is voldaan:
   a. De kraamzorgaanbieder de reden van opzegging heeft besproken met de cliënt.
   b. De kraamzorgaanbieder een passend alternatief heeft besproken met de cliënt, bijvoorbeeld een andere kraamzorgaanbieder of het inlichten van de zorgverzekeraar.
   c. De kraamzorgaanbieder de cliënt heeft gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

KLACHTEN EN GESCHILLEN

ARTIKEL 22 – Klachtenregeling

De kraamzorgaanbieder hanteert een klachtenregeling volgens de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

1. De kraamzorgaanbieder heeft een regeling voor het behandelen van klachten volgens de WKKGZ.
2. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en helpt met het ontvangen, bemiddelen en oplossen van klachten. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk van de kraamzorgaanbieder. De contactgegevens van de functionaris staan in de klachtenregeling.
3. De klachtenregeling is makkelijk te vinden op de website van de kraamzorgaanbieder of is op verzoek van de cliënt op te vragen.

ARTIKEL 23 – Geschillenregeling

1. Een geschil ontstaat als de klacht naar oordeel van de cliënt niet naar tevredenheid is afgehandeld volgens de procedure in artikel 22 of als het redelijk is dat de cliënt de klacht niet eerst bij de kraamzorgaanbieder heeft ingediend.
2. Leden van Bo Geboortezorg zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.
3. De cliënt kan bij een niet naar tevredenheid afgehandelde klacht door de kraamzorgaanbieder een geschil voorleggen aan deze Geschillencommissie, welke een bindende uitspraak doet. Dit betekent dat er geen hoger beroep mogelijk is. Er is één uitzondering: het bindend advies kan binnen twee maanden door een rechter worden vernietigd als het onaanvaardbaar is, volgens redelijkheid en billijkheid, gezien de situatie.
4. De aansluiting bij de geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met cliëntenvertegenwoordigers.
5. De geschillencommissie behandelt geschillen en kan een schadevergoeding van maximaal €25.000 toekennen.
6. De aansluiting bij de geschillenregeling van de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg is makkelijk te vinden op de website van de kraamzorgaanbieder, of is op verzoek van de cliënt op te vragen.

OVERIGE

ARTIKEL 24 – Wijziging algemene leveringsvoorwaarden

1. De algemene voorwaarden kunnen alleen worden gewijzigd in overleg tussen Bo Geboortezorg, LOC Waardevolle zorg en PFN. De kraamzorgaanbieder kan ze niet zelfstandig wijzigen, tenzij de partijen nieuwe algemene voorwaarden opstellen.
2. Bo Geboortezorg, LOC Waardevolle zorg en PFN mogen de algemene voorwaarden wijzigen. De cliënt wordt op tijd geïnformeerd als de algemene voorwaarden worden gewijzigd.
3. De algemene voorwaarden kunnen alleen worden gewijzigd door de kraamzorgaanbieder:
   a. Als wijzigingen zijn afgestemd met de cliëntenraad en worden voorgelegd ter controle aan Bo Geboortezorg. De voorgestelde wijzigingen mogen niet ten nadele zijn van de cliënt.
   b. Als het noodzakelijk is door veranderingen in wet- of regelgeving. De wijziging gaat in vanaf het moment dat de wet of het contract tussen kraamzorgaanbieder en financier ingaat. Over zo'n wijziging kan de cliënt ook achteraf worden geïnformeerd;
4. In alle overige gevallen door Bo Geboortezorg, LOC Waardevolle zorg en PFN. De kraamzorgaanbieder wordt hierover tijdig geïnformeerd;Het staat de kraamzorgaanbieder vrij om aanvullende Algemene Leveringsvoorwaarden op te stellen, zolang deze niet in strijd zijn met de huidige Algemene Leveringsvoorwaarden.