



Algemene Voorwaarden Kraamzorg Global  
Versie 1  
16 April 2021

## INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1	Definities.....	3
ARTIKEL 2	Toepasselijkheid.....	3
ARTIKEL 3	Bekendmaking algemene voorwaarden.....	4
ARTIKEL 4	Afwijking van de algemene voorwaarden.....	4
ARTIKEL 5	De overeenkomst .....	4
ARTIKEL 6	Afwijking van de overeenkomst .....	4
ARTIKEL 7	Urenindicatie.....	4
ARTIKEL 8	Algemeen .....	4
ARTIKEL 9	Bewaren van gegevens.....	5
ARTIKEL 10	Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de kraamzorgaanbieder aan derden .....	5
ARTIKEL 11	Kraamzorg.....	5
ARTIKEL 12	Veiligheid.....	5
ARTIKEL 13	Incidenten .....	5
ARTIKEL 14	Verplichtingen van de cliënte .....	6
ARTIKEL 15	Aansprakelijkheid.....	6
ARTIKEL 16	Betaling .....	7
ARTIKEL 17	Beëindiging van de overeenkomst .....	7
ARTIKEL 18	Opzegging door de kraamzorgaanbieder .....	7
ARTIKEL 19	Klachtenregeling.....	7
ARTIKEL 20	Geschillenregeling.....	8
ARTIKEL 21	Algemene voorwaarden... ..	8
ARTIKEL 22	Slotbepalingen .....	8

## **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Cliënte:</i>	De natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij een kraamzorgaanbieder. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
<i>Kraamzorgaanbieder:</i>	(rechts)persoon die kraamzorg verleent. De kraamzorgaanbieder betreft in dit geval: Kraamzorg Global, Gasthuisstraat 3, 4661JE Halsteren, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 82376247.
<i>Kraamverzorgende:</i>	De natuurlijke persoon die kraamzorg verleend.
<i>Kraamzorg:</i>	Zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.
<i>Indicatiestelling:</i>	De indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).
<i>Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP):</i>	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.
<i>Inschrijving:</i>	Verzoek van de cliënte aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg te leveren.
<i>Overeenkomst:</i>	De tussen de cliënte en de kraamzorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
<i>Incident:</i>	Ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het kraamzorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënte en/of de pasgeborene.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook verstaan digitaal of per e-mail.
<i>Elektronische weg:</i>	Het overbrengen of opslaan van gegevens via een website, internet of e-mail.

## **ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de zorgaanbieder en cliënte.
3. Deze algemene voorwaarden laten dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.
4. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### **ARTIKEL 3 - BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. De kraamzorgaanbieder overhandigt deze algemene voorwaarden aan de cliënte voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst en licht deze op verzoek van de cliënte mondeling toe.
2.
  - 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 VOORWAARDEN**

Afwijkingen op deze algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te zijn overeengekomen.

### **ARTIKEL 5 - DE OVEREENKOMST**

1. De schriftelijke inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg aan de cliënte te leveren. De kraamzorgaanbieder accepteert de inschrijving schriftelijk 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. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. in geval van Nederlandse zorgverzekering, een verwijzing naar het LIP voor de aard en omvang van de kraamzorg;
  - b. dat afspraken over aanvullende kraamzorg en diensten worden besproken en schriftelijk worden vastgelegd in een addendum op de overeenkomst. Als dit voor cliënte kosten oplevert, wordt een specificatie van de kosten in dit addendum opgenomen;
  - c. in het geval van een Nederlandse zorgverzekering is de cliënte mogelijk een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd over de geleverde uren kraamzorg.

### **ARTIKEL 6 - AFWIJKING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Afwijking van de overeengekomen kraamzorguren kan alleen in onderling overleg tot stand komen en dient schriftelijk te worden vastgelegd. Minimale afname is 40uur verdeeld over 5 dagen. Bij afwijking van de overeenkomst kan in overleg door beide partijen schriftelijk een genoegdoening afgesproken worden.

### **ARTIKEL 7 - UREN INDICATIE**

1. Voor aanvang van de overeenkomst wordt de indicatiestelling voor het aantal uren kraamzorg met de cliënte besproken. Voor cliënten met een Nederlandse zorgverzekering wordt gebruik gemaakt van het Landelijk Indicatieprotocol kraamzorg (LIP). Voor overige cliënten wordt het LIP als uitgangspunt gebruikt, maar in onderling overleg kan hiervan afgeweken worden.

### **ARTIKEL 8 - ALGEMEEN**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.
3. Bij de levering van de diensten zal de kraamzorgaanbieder de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hanteren.
4. De kraamzorgaanbieder heeft de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënte die uit hoofde van de functie ter kennis zijn gekomen en waarvan redelijkerwijs vermoed kan worden dat zij tot geheimhouding daarvan is gehouden.

## **ARTIKEL 9 - 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 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.
3. De kraamzorgaanbieder werkt volgens een privacy reglement, welke vermeld staat op de website, [www.kraamzorg-global.nl](http://www.kraamzorg-global.nl)

## **ARTIKEL 10 - 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 huiselijk geweld en 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 11 - 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 Nederlandse Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn vastgesteld;
  - b. de zorgstandaard zoals die door het Zorginstituut Nederland is vastgesteld en de zorg omschreven in het LIP.

## **ARTIKEL 12 - VEILIGHEID**

1. De kraamzorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft. Hieronder wordt onder andere ook verstaan dat de cliënte verantwoordelijk is voor de aanwezigheid van deugdelijk en veilige materialen die door de kraamverzorgende gebruikt moet worden.

## **ARTIKEL 13 - 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.

## **ARTIKEL 14 - VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNTE**

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. 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.

Indien de cliënte zich niet aan de bepalingen van dit artikel houdt, is de kraamzorgaanbieder gerechtigd de levering van diensten te weigeren of stop te zetten. Indien de diensten definitief gestaakt worden is de cliënte de reeds gemaakte uren en kosten verschuldigd, alsmede 50% van de kosten van de niet geleverde overeengekomen diensten.

## **ARTIKEL 15 – AANSPRAKELIJKHEID**

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. aansluitingen en deugdelijke en veilige materialen. Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur/materiaal wordt niet vergoed.
4. Schade van een cliënte dient binnen 5 dagen na afloop van de kraamperiode schriftelijk bij de kraamzorgaanbieder te zijn ingediend.
5. In geval van schade zal slechts tot uitkering worden overgegaan indien het gaat om een bedrag van meer dan €50,- (zegge: vijftig euro) per gebeurtenis. Dit betreft het eigen risico. Op de eventuele vergoeding van de schade wordt het eigen risico in mindering gebracht.
6. De kraamzorgaanbieder aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor door de cliënte geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare aantoonbare tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen (wanprestatie) of anderszins, bijvoorbeeld onrechtmatige daad, indien en voor zover deze aansprakelijkheid wordt gedekt door de door kraamzorgaanbieder voor haar dienstverlening gesloten verzekering en tot ten hoogste het bedrag van de daadwerkelijke uitkering van de verzekeraar.
7. De cliënte vrijwaart de kraamzorgaanbieder voor alle kosten en schade waarin de kraamzorgaanbieder mocht vervallen doordat derden jegens kraamzorgaanbieder een vordering instellen ter zake een feit waarvoor aansprakelijkheid jegens de cliënte in deze Algemene Voorwaarden is beperkt.
8. Van vergoeding is uitgesloten:
  - a. schade die is ontstaan door opzet of schuld van de cliënte;
  - b. schade ontstaan door slijtage;
  - c. schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan de kraamzorgaanbieder toevertrouwde waarde-artikelen of geld, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld van de kraamzorgaanbieder.

## **ARTIKEL 16 - BETALING**

1. De cliënte is de kraamzorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen kraamzorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door de zorgverzekeraar voldaan wordt (enkel van toepassing bij naturapolis).
2. Voor de overeengekomen kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage en/of diensten stuurt de kraamzorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.
3. De kraamzorgaanbieder stuurt na het verstrijken van een betalingstermijn van 14 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 17 - BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door opname van de cliënte/pasgeborene in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de cliënte/ pasgeborene gedurende deze 10 dagen geen kraamzorg nodig heeft
  - b. door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
  - c. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
2. In onderling overleg kan in deze geschetste situaties zoals vermeld in artikel 17.1 alsnog in onderling overleg bepaald worden dat (uitgestelde) kraamzorg verleend wordt.
3. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan de kraamzorgaanbieder annuleringskosten in rekening brengen.
4. Annuleren is uitsluitend, met opgave van reden, schriftelijk mogelijk.

## **ARTIKEL 18 - OPZEGGING DOOR DE KRAAMZORGAANBIEDER**

1. De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
  - a. de kraamzorgaanbieder heeft de reden 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 19 - KLACHTENREGELING**

1. De kraamzorgaanbieder hanteert een op de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKKGZ) gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang, en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de zorgverlening dienen 5 dagen na beëindiging van de zorg te worden gemeld. Klachten worden binnen twee weken na ontvangst in behandeling genomen.
3. Onderdeel van de klachtenregeling is de door de WKKKGZ 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 kraamzorgaanbieder. Naam en contactgegevens van deze functionaris staan in het klachtenreglement.
4. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar.

## **ARTIKEL 20 - GESCHILLENREGELING**

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 19 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 het klachtenreglement van de Zorgaanbieder.
3. Het klachtenreglement voldoet aan de eisen van de WKKGZ.
4. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000,-.
5. Het klachtenreglement is op aanvraag beschikbaar

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.

## **ARTIKEL 21 – Algemene voorwaarden**

1. De Algemene voorwaarden staan op de website vernoemd en zijn op aanvraag beschikbaar
2. Wijzigingen van de Algemene voorwaarden worden, na verstrekking aan de cliënte, onmiddellijk van toepassing. De kraamzorgaanbieder is bevoegd deze Algemene voorwaarden terstond te wijzigen indien daar noodzaak toe is. Voor reeds ingeschreven cliënten worden wijzigingen minimaal twee maanden voor inwerkingtreding schriftelijk 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 de kraamzorgaanbieder.

## **ARTIKEL 22 – Slotbepalingen**

1. Indien een deel van de overeenkomst of van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, dan laat dit de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden onverlet.
2. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.