

1. Algemene bepalingen

De algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de kraamzorgaanbieder, Kraamzorg BabyLief, en cliënt en is van toepassing op al het werk dat geleverd wordt.

Artikel 1: Definities

Kraamzorgaanbieder:	Kraamzorg BabyLief die als (rechts) persoon kraamzorg verleent.
Cliënte:	De natuurlijk persoon (zwangere/kraamvrouw) die kraamzorg afneemt bij de kraamzorgaanbieder.
Verloskundige:	Een medische beroepsbeoefenaar die de zwangere vrouw (en partner) gedurende de zwangerschap en de bevalling begeleidt.
Kraamverzorgende:	De natuurlijke persoon die kraamzorg en partusassistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
Kraamzorg:	Ondersteuning, zorg, instructie en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.
Indicatiestelling:	De indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatie protocol kraamzorg (LIP).
LIP:	Protocol waarin beschreven wordt wat kwalitatief verantwoorde kraamzorg is die regelt hoeveelheid uren kraamzorg die nodig is voor goede kraamzorg aan cliënte en de pasgeborene.
Inschrijving:	Verzoek van de cliënte aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg te leveren.
Overeenkomst:	De gesloten overeenkomst tussen cliënte en de kraamzorgaanbieder.
Intake:	Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen de medewerker van de kraamzorgaanbieder en de cliënte rond de zevende maand van de zwangerschap, waarin o.a. de aard en omvang van de te leveren kraamzorg en eventuele aanvullende kraamzorg en diensten worden vastgesteld. Wat de zorgbehoefte 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.
Incident:	Ieder beoogd of onvoorzien voorval in het kraamzorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënte en/of de pasgeborene.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg, vallend onder de Stichting De Geschillencommissie in Den Haag.

Artikel 2: Toepasselijkheid

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

Artikel 3: Bekendmaking Algemene Voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden wordt online via de website www.kraamzorg-baby lief.nl ter beschikking gesteld aan alle (potentiële) cliënten.
2. Na ontvangst van de (schriftelijke) inschrijving van cliënte zal deze de beschikking krijgen van de algemene voorwaarden middels bijlage bij de bevestigingsbrief van de inschrijving.

Artikel 4: Afwijking van de algemene voorwaarden

Kraamzorg BabyLief kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk overeengekomen is met de cliënte. Deze afwijkingen zullen altijd schriftelijk worden overeengekomen.

2. Informatie

Artikel 5: Duidelijke informatie

1. Kraamzorg BabyLief stelt informatie aan zijn (potentiële) cliënten middels de website en schriftelijk (folder materiaal) ter beschikking.
2. Kraamzorg BabyLief zorgt ervoor dat cliënt schriftelijk op de hoogte wordt gebracht over de procedure gedurende de looptijd van de overeenkomst.
3. Na de inschrijving wordt de ter beschikking gestelde informatie besproken met cliënt waarbij wordt gekeken of cliënten de algemene voorwaarden heeft begrepen alvorens de inschrijving te accepteren.

3. Overeenkomst en nadere afspraken

Artikel 6: Verklaren hierbij te zijn overeengekomen en te handelen als volgt:

1. De inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg aan de cliënte te leveren. Cliënten die zich digitaal inschrijven bevestigen daarmee gelijk akkoord te zijn met de algemene leveringsvoorwaarden. De kraamzorgaanbieder accepteert de inschrijving schriftelijk waarmee de overeenkomst tot stand komt.
2. De cliënte heeft tot 7 dagen na ontvangst van de bevestigingsbrief van inschrijving het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden.
3. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt Kraamzorg BabyLief een bevestigingsbrief van inschrijving inclusief de Algemene voorwaarden. Client heeft het recht van 7 dagen bedenktijd na ontvangst van de brief. Na verstrijken van de bedenktijd komt de overeenkomst tot stand.
4. Kraamzorg BabyLief levert zorg conform het Landelijk Indicatieprotocol kraamzorg (LIP).
5. De aard en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intake gesprek (rond de 7^e maand van de zwangerschap) schriftelijk vastgesteld;
6. Als de inschrijving heeft plaats gevonden voor de 5^e maand van de zwangerschap, zal het aantal geïndiceerde uren kraamzorg worden geleverd aan de hand van het gegeven in het LIP.
7. Als de inschrijving heeft plaatsgevonden in of na de 5^e maand van de zwangerschap zal tenminste het basispakket kraamzorg volgens het LIP geboden worden. Deze aantal uren zijn vastgesteld op 49 uren voor de duur van maximaal 10 dagen.
8. Tijdens de intake zal met cliënte besproken worden welke aanvullende kraamzorg en diensten mogelijk zijn en zullen deze schriftelijk worden vastgelegd in het daarvoor bestemde intakeformulier. Indien dit extra kosten oplevert voor cliënte wordt dit ook opgenomen in het intakeformulier of in een aanvullend document op deze overeenkomst.
9. Voor de geleverde aantal uren kraamzorg is voor cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd. Voor de actuele eigen bijdrage wordt cliënt doorverwezen naar de bepalingen van de eigen zorgverzekeraar.
10. De gegevens van cliënte en de pasgeborene zullen uitsluitend gebruikt worden voor het kwalitatief goed kunnen leveren van kraamzorg waarbij rekening wordt gehouden met de Wet bescherming persoonsgegevens. Middels het ondertekenen van deze overeenkomst geeft cliënt wel toestemming om:
 - Voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor de benadering van cliënte voor het meten van cliënt ervaringen in de kraamzorg.
 - Voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met Kraamzorg BabyLief in overeenstemming met de geldende regels;
 - Voor de overdracht van gegevens aan de huisarts, verloskundige en jeugdzorg.
11. Indien cliënte de overeenkomst wenst te annuleren zullen hiervoor annuleringskosten in rekening worden gebracht ten bedrage van E150,- (euro) Indien cliënt besluit om de overeenkomst na de intake te annuleren zullen hiervoor annuleringskosten ten bedragen van
12. E 250,- (tweehonderd vijftig euro) in rekening worden gebracht bij cliënt.
13. Indien cliënte een wijziging wil doorvoeren op de in deze overeenkomst geldende bepaling dan is dit alleen mogelijk na overleg tussen Kraamzorg BabyLief en cliënte en zal deze schriftelijk worden vastgelegd.
14. 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 kraamzorguren is niet mogelijk. Bij afwijking van de overeenkomst kan in overleg door beide partijen schriftelijke een genoegdoening afgesproken worden.

Artikel 7: De kwaliteit en veiligheid van kraamzorg dient gewaarborgd te blijven door zowel cliënte als zijnde de kraamverzorgende. Kraamzorg BabyLief zorgt ervoor dat alle kraamverzorgende die binnen de organisatie of in opdracht van Kraamzorg BabyLief kraamzorg verlenen aan de cliënte:

1. Hiertoe ten allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;

2. Handelen overeenkomstig de voor de kraamverzorgende geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroepen en in ieder geval als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar.
3. De kraamverzorgende in opleiding mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider.
4. Kraamzorg BabyLief zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.
5. Cliënte is verantwoordelijk zorg te dragen voor deugdelijk materiaal die door kraamverzorgende gebruikt kan worden ten uitvoering van de kraamzorg.
6. Indien een incident zich voordoet informeert Kraamzorg BabyLief de cliënte over de aard en oorzaak van het incident en of welke maatregelen genomen kunnen worden om soortgelijke incidenten te voorkomen.
7. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënte en/of de pasgeborene, bespreekt de kraamverzorgende dit meteen met de verloskundige.
8. De kraamverzorgende verleent adequate kraamzorg op instructie van de verloskundige teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënte en/of pasgeborene te beperken.
9. In geval een incident direct om ingrijpen vraagt, handelt de kraamverzorgende direct en meldt dit zo spoedig mogelijk aan de verloskundige.
10. De kraamverzorgende zal onder verantwoordelijkheid van kraamzorg BabyLief zorgvuldig omgaan met de eigendommen van cliënte.
11. De cliënte onthoudt zich van gedrag zoals agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en of ander gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid en of het welzijn van de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de kraamzorgaanbieder. De cliënte spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van bovenstaand gedrag. Indien deze bepaling wordt overtreden is Kraamzorg BabyLief bevoegd de zorgovereenkomst direct te beëindigen met in achtneming de volledige afgesproken kraamuren te declareren bij cliënte.
12. De cliënte verleent alle noodzakelijke medewerking om Kraamzorg BabyLief in staat te stellen kraamzorg conform de regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden en hygiëne te kunnen laten geven.
13. De cliënte moet de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Kraamzorg BabyLief de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgesteld in het kraamzorgplan of in het kader van veiligheid.
14. De cliënte moet bij Kraamzorg BabyLief binnen 3 dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk melding maken van de door haar geconstateerde schade.
15. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.

Artikel 8: Voor de geleverde kraamzorg is cliënte betaling verschuldigd

1. De cliënte is aan Kraamzorg BabyLief 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. BabyLief declareert defacturen van de gemaakt kosten kraamzorg, eigen bijdrage en/of diensten als bedoeld in *artikel 6 punt 4* van deze algemene voorwaarden rechtstreeks bij de verzekeraar. Indien er niet rechtstreeks gedeclareerd kan worden bij de zorgverzekeraar dan zal de factuur naar cliënte verstuurd worden.
3. Bij niet gecontracteerde verzekeraars declareert Kraamzorg BabyLief alleen die kosten die vergoed worden.
4. Indien de gedeclareerde eigen bijdrage kraamzorg niet vergoed worden door de verzekeraar zal Kraamzorg BabyLief deze niet in rekening brengen bij de cliënt. Wel dient cliënt een kopie van de afwijzing op te sturen naar Kraamzorg BabyLief.
5. Kraamzorg BabyLief 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.

6. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, dan is Kraamzorg BabyLief gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

Artikel 9: 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 verzekerd is voor de uitgestelde kraamzorg;
- c. Bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd;
- d. Door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
- e. Bij overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
- f. Op basis van medische gronden bij cliënte;
- g. Op basis van de in *artikel 7 punt 11* genoemde gronden.

4. Klachten en geschillen

Artikel 10: Klachtenregeling

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 patiënt hiervan een papieren versie.

Artikel 11: Geschillencommissie Op deze leveringsvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen cliënte en Kraamzorg BabyLief over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënte als door de kraamzorgaanbieder schriftelijk aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg. www.degeschillencommissie.nl

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 patiënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de zorgaanbieder in te dienen.
2. De patiënt 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 patiënten / 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 patiënt hiervan een papieren versie.