

# Groot en Klein Genieten

Je moet nog een keuze maken of je hebt zojuist voor het Kraamzorghotel Noord van GeboorteHotel BV gekozen. Goede keuze! Want in het Kraamzorghotel Noord kan je in alle rust bijkomen en genieten van de kleine. Daarnaast ben je 24 uur per dag omringd door alle zorg en comfort in een huiselijke omgeving.

GeboorteHotel is onderdeel van Kraamzorg Rotterdam & omstreken. Kraamzorg Rotterdam & omstreken is een ontwikkelingsgerichte onderneming waarin wij met passie een bijdrage leveren aan geboortezorg. Door middel van het GeboorteHotel heeft Kraamzorg Rotterdam haar oorspronkelijke zorgaanbod van thuiskraamzorg flink uitgebreid.

Deze informatiemap vertelt je meer over wat je kan verwachten in en rond het Kraamzorghotel Noord. De map geeft daarnaast praktische informatie zodat je niet meer voor verrassingen komt te staan tijdens je verblijf in het Kraamzorghotel Noord .

We wensen je een fijne tijd in het Kraamzorghotel Noord!

# INHOUDSOPGAVE

# pagina

<b>Comfort, rust en zorg</b>	<b>3</b>
Eigen kamer	3
Bevallingen	3
Kraamzorg	3
Combizorg	3
<b>Als het zover is ...</b>	<b>4</b>
Eerst even bellen	4
Wat neem je mee?	4
Zorgdossier	4
Taken van de kraamverzorgende	4
<b>Een prettig verblijf</b>	<b>5</b>
Roken	5
Middag- en nachtrust	5
Verloskundige zorg	5
Medische zorg	5
Overnachting door je partner of een andere gast	5
Overnachting door een kind	5
Maaltijden	5
Extra maaltijden / Bijzondere wensen / Koffie, thee en limonade	6
Bezoek	6
<b>Algemene regels</b>	<b>7</b>
Privacy	7
Aansprakelijkheid	7
Klachten	7
Geheimhouding	7
Beleid ongewenst gedrag	7
Wijzigingen z.s.m. doorgeven	7
Vroegsignalering	7
<b>Weer naar huis</b>	<b>8</b>
<b>Kosten, verzekering en eigen bijdrage</b>	<b>9</b>
Kosten bevalling	9
Kosten kraamzorg	9
Materiaalkosten	9
De zorgverzekering	9
Uren- en kostenberekening	9
Maaltijdkosten	9
Kosten gastovernachting	10
Eindafrekening	10
<b>Nog vragen?</b>	<b>11</b>
<b>Contact</b>	<b>12</b>
Bijlage 1: Visie op (borst)voeding	
Bijlage 2: Inschrijfformulier	
Bijlage 3: Algemene leveringsvoorwaarden	

# Comfort, rust en zorg

## Eigen kamer

Het Kraamzorghotel Noord biedt het comfort en de rust van een eigen kamer, compleet met tv, radio, telefoon, WiFi (draadloos internet), een koelkastje en een extra bed op de kamer. Je kunt bezoek ontvangen wanneer het je zelf uitkomt, van 09.00 tot 21.00 uur. Koffie en thee staat altijd klaar en de maaltijden worden geserveerd op de kamer. De kamer is tijdens je verblijf een exclusief privé-verblijf waar een huiselijke sfeer hangt. Op de eigen kamer staan twee eenpersoonsbedden, zodat je partner of iemand anders kan overnachten.

## Bevallingen

*In het Kraamzorghotel Noord kun je **verblijven**. Bevallingen is alleen mogelijk op **nadrukkelijk** verzoek en op **indicatie** van de verloskundige. Na de bevalling geldt een minimum afname van 24 zorguren in het Kraamzorghotel.*

## Kraamzorg

In het Kraamzorghotel Noord is 24 uur per dag kraamverzorging beschikbaar. Je kan ervoor kiezen om een deel of de gehele kraamtijd in het Kraamzorghotel Noord te blijven. De zorg wordt geleverd door ervaren kraamverzorgenden, maar de verloskundige blijft eindverantwoordelijk over het kraambed.

Als het thuis te druk of te klein is of je wilt niet alles en iedereen over de vloer wilt hebben, dan is het Kraamzorghotel Noord een prima plek om de kraamtijd door te brengen. De kraamverzorgenden werken volgens een vast zorgdossier en vaste richtlijnen. Ze werken in wisselende diensten, maar allemaal op dezelfde manier en volgens dezelfde afspraken. Heb je specifieke wensen, dan leggen we die vast in het persoonlijke zorgdossier. Zo weet elke kraamverzorgende precies wat je wensen zijn.

De kraamverzorgenden helpen je bij de verzorging van jezelf en je kindje. Je kunt vragen stellen en krijgt de nodige informatie over bijvoorbeeld borstvoeding en de ontwikkeling van je baby. De gezondheid van je baby en jezelf wordt nauwkeurig in de gaten gehouden. Na een kraamtijd in ons Kraamzorghotel Noord ga je uitgerust en goed voorbereid naar huis.

## Combizorg

Indien je niet je gehele kraamtijd in het Kraamzorghotel door wilt brengen of na afloop van je verblijf nog thuiskraamzorg wilt, is het mogelijk thuiskraamzorg van Kraamzorg Rotterdam & omstreken af te nemen. Er is natuurlijk niks prettiger dan op dezelfde wijze kraamzorg verkrijgen zoals je gewend bent in het GeboorteHotel. Alle zorg en administratie blijft bij één organisatie wat het voor jou een stuk overzichtelijker maakt.

Je kunt op het inschrijfformulier aangeven dat je voor de combinatie kiest. Op de dag van vertrek neem je contact op met de planning, zij zorgen ervoor dat op het moment dat je naar huis gaat, er een kraamverzorgende van onze organisatie naar je huis komt. Zo wordt de zorg voor jou en je baby op een natuurlijke wijze thuis voortgezet.

# Als het zover is....

## **Eerst even bellen**

Zodra je weet wanneer je naar het Kraamzorghotel Noord komt, laat je dat telefonisch weten via telefoonnummer **010-2085633**. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar. Je kunt zelf bellen, maar ook je partner of verloskundige kan dit doen. Moet je langer in het ziekenhuis blijven (bijvoorbeeld na een keizersnede), dan geeft de verpleegkundige van het ziekenhuis de bevallingsgegevens door. Wij houden dan rekening met je komst. Als je werkelijk uit het ziekenhuis vertrekt, bel je ons. Als, om welke reden dan ook, je komst naar het Kraamzorghotel Noord niet doorgaat, laat het ons snel weten.

## **Wat neem je mee?**

Naast persoonlijke artikelen heb je nachtgoed, eventueel een ochtendjas, kleding en toiletartikelen nodig. Alle verzorgingsartikelen voor jou en je baby zoals maandverband, voeding en luiers zijn aanwezig in het Kraamzorghotel Noord. Wij hebben ook babykleding in huis. Maar je kunt natuurlijk je eigen babykleertjes gebruiken. Je eigen babykleding wordt niet door ons gewassen.

## **Zorgdossier**

Voor iedere gast wordt een zorgdossier geopend. Hierin staat beschreven wat onze taken zijn. Ook legt de kraamverzorgende vast hoe je gezondheid en die van je baby verloopt. Omdat je te maken krijgt met verschillende kraamverzorgenden worden alle afspraken met je in het zorgdossier vastgelegd. Daarnaast vind je in het zorgdossier handige tips over borstvoeding, de verzorging van je baby en oefeningen om je conditie na de bevalling weer snel op peil te krijgen.

## **Taken van de kraamverzorgende**

Het Kraamzorghotel Noord werkt met ervaren en gediplomeerde kraamverzorgenden, die regelmatig cursussen en trainingen volgen. Je bent werkelijk in goede handen.

De eerste zorg van de kraamverzorgende zal natuurlijk uitgaan naar moeder en kind. Ze zal je helpen bij de lichamelijke verzorging (o.a. wassen en naar het toilet gaan). Uiteraard verzorgt zij ook je baby. Een ervaren kraamverzorgende heeft een goed zicht op een gezond herstel en een goede ontwikkeling van moeder en baby, zo vlak na de geboorte. Zodra dat nodig is, wordt direct de verloskundige of arts gewaarschuwd.

Een heel belangrijke en dankbare taak van de kraamverzorgende is de hulp bij borstvoeding. Dit is in het begin altijd even 'uitproberen'. De kraamverzorgende is in deze eerste dagen echt een waardevolle informatiebron, met allerlei handige tips en praktische weetjes.

# Een prettig verblijf

Om het verblijf in ons Kraamzorghotel Noord voor iedereen zo aangenaam mogelijk te houden, gelden een aantal 'spelregels'.

## **Roken**

Roken is nergens toegestaan, ook niet op onze balkons. Je baby ligt bij je op de kamer en de gezondheidsrisico's zijn voor een baby nog veel groter dan voor jezelf. Bovendien willen we graag dat de kamers lekker fris blijven.

## **Middag- en nachtrust**

Wij adviseren je iedere dag tussen 13.00 en 15.00 uur en na 21.00 uur te rusten. Rust helpt je sneller te herstellen. Het is ook beter voor je baby. Als je het bezoek zoveel mogelijk op die tijden wijst, dan kan iedereen van voldoende rust genieten.

## **Verloskundige zorg**

Je eigen verloskundige is verantwoordelijk voor de begeleiding tijdens je verblijf in het Kraamzorghotel Noord. Het is dezelfde verantwoordelijkheid die geldt bij de thuisbevalling. Je spreekt zelf met de verloskundige af hoe vaak hij of zij langskomt. Geef dit door aan de kraamverzorging, zodat er overleg kan zijn tussen kraamzorg en verloskundige. Kan je verloskundige je niet begeleiden tijdens je verblijf in het Kraamzorghotel Noord? Wij schakelen dan een verloskundige in die deze nazorg overneemt.

## **Medische zorg**

Het kan voorkomen dat jij of je baby medische zorg nodig heeft. Je verloskundige of de kraamverzorgende van het Kraamzorghotel Noord neemt dan contact op met de huisarts. Het gaat in dit geval altijd om medische zorg die ook bij jou thuis nodig kon zijn, bijvoorbeeld het geven van medicijnen.

## **Overnachting door uw partner of een andere gast**

Elke kamer in het Kraamzorghotel Noord heeft een extra bed. Je kunt dus je partner of iemand anders laten overnachten. Hiervoor betaal je wel een kleine bijdrage. Deze kosten staan ook op de eindfactuur die je na je verblijf in het Kraamzorghotel Noord thuis ontvangt.

## **Overnachting door een kind**

Wanneer een kind overnacht in het partnerbed, dan rekenen we dit ook per nacht. Blijven partner én kind overnachten, dan berekenen we voor het extra kinderbed niets.

## **Maaltijden**

Het aangesloten Airport Hotel Rotterdam verzorgt afwisselende menu's. Je mag hieruit kiezen, waarna je de maaltijd op je kamer geserveerd krijgt. Net als in een 'echt' hotel kan je gebruik maken van roomservice. Je moet de maaltijden vooraf betalen bij de balie van het Airport Hotel Rotterdam. De kraamverzorgende verstrekt de maaltijd en zal je de bestellijst voor de volgende dag overhandigen om een keuze te maken.

**Extra maaltijden**

Je partner kan altijd mee-eten op de kamer. De prijzen voor de maaltijden uit onze keuken zijn gelijk aan de prijs die jij hiervoor betaalt. Je kunt je bestellingen altijd doen, uiterlijk voor 17.00 uur, bij de kraamverzorging.

**Bijzondere wensen**

Volg je een dieet of heb je speciale wensen? Geef dit dan bij aankomst in het Kraamzorghotel Noord aan. Wij houden hier zoveel mogelijk rekening mee.

**Koffie, thee en limonade**

Er is koffie, thee voor jou en je gasten. Voor de kinderen is er limonade. Je vindt de koffie, thee en limonade op het permanente zelfbedieningsbuffet.

**Bezoek**

Je familie, vrienden en kennissen zijn van harte welkom in ons Kraamzorghotel Noord. In verband met de jouw rust wordt het bezoek vriendelijk verzocht rekening te houden met de rusttijden van de kraamvrouw. Deze zijn van 13.00 – 15.00 uur. 's Avonds om 21.00 uur wordt het bezoek verzocht het Kraamzorghotel Noord te verlaten.

# Algemene regels

## Privacy

Ons werk brengt met zich mee dat we allerlei privé-gegevens van je nodig hebben. Daarmee kunnen we o.a. de administratie met de zorgverzekeraar afhandelen. Je kunt ervan op aan dat we deze gegevens uitsluitend binnen onze organisatie gebruiken en dat we er zorgvuldig mee omgaan. Wil je hier meer over weten, vraag dan naar het complete privacyreglement via **010-2826215**.

## Aansprakelijkheid

Kraamzorghotel Noord BV is alleen aansprakelijk voor schade aangebracht door de kraamverzorgende als er sprake is van opzettelijke schade of ernstige nalatigheid van de kraamverzorgende. Indien dit het geval is, meld het uiterlijk een week na beëindiging van de zorgverlening van het Kraamzorghotel Noord. Om aanspraak te maken op een eventuele schadevergoeding dien je uiterlijk twee weken na het einde van de zorgverlening het speciale schadeformulier op te sturen. Je kunt dit formulier opvragen via **010-2085633**. Het ingevulde formulier lever je in bij de verantwoordelijk leidinggevende van het Kraamzorghotel Noord. Heb je zelf schade veroorzaakt aan eigendommen van het Kraamzorghotel Noord, dan zullen wij die bij jou in rekening brengen.

## Klachten

Zijn er klachten over de zorgverlening, bespreek dit dan eerst met de kraamverzorgende. Komen jullie er samen niet uit, neem dan contact op met het Kraamzorghotel Noord, zonodig buiten kantooruren. De verantwoordelijke leidinggevende neemt zo spoedig mogelijk contact met je op. Alle klachten behandelen we zorgvuldig. We streven naar een snelle en bevredigende oplossing. Direct wenden tot de Klachtencommissie kan ook, via Postbus 3313, 3003 AH Rotterdam. Wil je meer weten over de klachtenprocedure, vraag deze dan op via **010-2826215**.

## Geheimhouding

Soms kan gevraagd worden of een leerling- kraamverzorgende of stagiaire bij je mag meewerken. Deze is verplicht alles wat zij tijdens haar werk ziet, hoort of meemaakt, geheim te houden. Deze verplichting geldt niet tegenover o.a. de eigen docenten. Deze moeten immers kunnen beoordelen of de leerling/stagiaire vorderingen maakt. De docent heeft natuurlijk weer een eigen geheimhoudingsplicht.

## Beleid ongewenst gedrag

Kraamzorghotel Noord bv is alert op ongewenst gedrag. Meer hierover kun je lezen in ons reglement Ongewenste Gedrag, dat je kunt aanvragen via **010-2826215**.

## Wijzigingen z.s.m. doorgeven

Een vriendelijk maar dringend verzoek: wil je wijzigingen in je gegevens of situatie zo snel mogelijk doorgeven. Het kan daarbij gaan om een verhuizing, een verandering van de gevraagde zorgverlening, veranderingen in persoonlijke gegevens en zeker ook om verandering van je verzekering. Deze wijzigingen kunnen worden doorgeven via **010-2826230**.

## Vroegsignalering

De medewerkers van Kraamzorg Rotterdam zijn getraind in het vroegtijdig herkennen van risicofactoren, die zouden kunnen leiden tot problemen in de opvoeding. Zij kunnen dit met je bespreekbaar maken en zo nodig kunnen zij samen met jou naar oplossingen zoeken. Je kunt het ook altijd zelf aangeven bij je kraamverzorgende, als je je zorgen maakt over jouw situatie of jouw kind. Onze organisatie werkt tevens volgens de verplichte procedure Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit betekent dat indien hier (mogelijk) sprake van is, wij verplicht zijn hier wat mee te doen om je en/of je gezin te helpen. Hierover zullen wij, indien mogelijk, met

je in gesprek gaan. Wilt u meer weten over deze procedure, dan kunt u deze opvragen via het secretariaat: **010 – 2826215**.

## Weer naar huis

Aan het einde van je verblijf in het Kraamzorghotel Noord kijkt een kraamverzorgende met je terug op de afgelopen dagen. Ook neem je samen het zorgdossier door. Op deze manier krijg je een goed beeld van de zorg die gegeven is. Heb je nog vragen over bijvoorbeeld de verzorging van moeder en/of baby, stel die dan nog gerust. De kraamverzorgende geeft graag nog adviezen. Tenslotte word je gevraagd de registratielijsten te ondertekenen. Hiermee bevestig je dat wij de zorg in het juiste aantal uren hebben verleend. Op de dag van vertrek verlaat je uiterlijk 14.00 uur het Kraamzorghotel.

### **Veilig naar huis**

Voor het vertrek uit het Kraamzorghotel Noord heb je voor je baby kleertjes, een dekentje en een baby- autostoeltje (of Maxi Cosi) nodig. Bij reizen met het openbaar vervoer is een reiswieg voldoende.



# Kosten, verzekering en eigen bijdrage

## Kosten kraamzorg 2018

Een kraamdag in het Kraamzorghotel Noord staat voor 24 uur verblijven, maar wordt voor maximaal 8 uur gerekend. Op de aankomst dag tellen alle uren tot 24.00 uur (met een maximum van 8 uur). Op de vertrek dag tellen alle uren vanaf 6:00 uur (met een maximum van 8 uur). De wettelijke eigen bijdrage voor 2018 is €4,30 per uur. Dit betekent dat voor de eigen bijdrage per dag maximaal 8 uur x €4,30 = €34,40 in rekening worden gebracht. Je ontvangt hiervoor een factuur nadat de kraamzorg is verleend. Heb je een aanvullende verzekering? Dan kan het zijn dat die eigen bijdrage daaruit helemaal of gedeeltelijk vergoed wordt. Je kunt dat nalezen in de polis. Materiaal en facilitaire (voeding) kosten zijn niet inbegrepen.

## Kosten bevalling 2018

Beval je in het Kraamzorghotel Noord, dan worden bij de aankomst dag extra bevallingsuren in rekening gebracht. Dit kan betekenen dat in dat geval op deze dag maximaal 11 zorguren in rekening worden gebracht. Het totaalbedrag van de eigen bijdrage komt dan op 11 x €4,30 = €47,30. Deze uren vallen niet binnen de geïndiceerde uren. Bij een bevalling betaal je ook eenmalig een bedrag van €20,40 aan materiaalkosten. De daaropvolgende kraamdagen (**met een minimum van 24 zorguren**) worden vervolgens berekend en gefactureerd zoals in de paragraaf hierboven beschreven.

## Materiaalkosten

Je betaalt €16,00 per dag aan materiaalkosten. Hierbij moet je denken aan de kosten voor o.a. luiers, verzorgingsmaterialen voor jezelf en de baby, aan koffie en thee voor bezoek en aan melk of karnemelk bij de maaltijden. Bij een verblijf in het Kraamzorghotel Noord hoef je geen kraamzorgpakket aan te schaffen.

## De zorgverzekering

Elke zorgverzekeraar heeft eigen regelingen voor het Kraamzorghotel Noord. Daarom is het goed je verzekeringspolis erop na te lezen. Wordt het dan niet duidelijk, bel dan je zorgverzekeraar. Dan weet je precies welke kosten je wel en niet vergoed krijgt.

## Uren- en kostenberekening

Een kraamdag staat voor 24 uur verblijven maar wordt voor maximaal 8 uur kraamzorg berekend. De telling van de kraamzorguren loopt van 6.00 uur tot 24.00 uur op basis van werkelijk verblijf in deze periode. Op de dag van vertrek verlaat je uiterlijk 14.00 uur het Kraamzorghotel.

## Maaltijdkosten

In het Kraamzorghotel Noord betaal je €6,75 per dag voor een ontbijt en €8,95 per dag voor een lunch per persoon. Het diner is op basis van de roomservicekaart van het Airport Hotel Rotterdam. De prijzen zijn met een korting van 50% op de normale roomservicekaart. Ook wordt er geen room charge gerekend.

Je bent overigens niet verplicht om (alle) maaltijden af te nemen. Je betaalt alleen bestelde en geleverde maaltijden.

### **Kosten gastovernachting**

Een gastovernachting in het Kraamzorghotel Noord kost €15,50 per overnachting, exclusief maaltijkosten. De kosten voor gastovernachtingen worden opgenomen op de eindfactuur. Wanneer een kind overnacht in het partnerbed, dan rekenen we dit per nacht. Blijven partner én kind overnachten, dan berekenen we voor het extra kinderbed niets.

### **Eindafrekening**

Deze ontvang je na afloop van het verblijf op je postadres. Op de eindafrekening vind je o.a. de materiaalkosten en andere gemaakte kosten. Mogelijk heb je bij de zorgverzekeraar een zogenaamde restitutiepolis. Dit betekent dat de kosten niet rechtstreeks bij je zorgverzekeraar worden ingediend. Je vindt dan ook de totale zorgkosten op je rekening. Deze kun je dan weer bij je zorgverzekeraar declareren. Bij zogenaamde naturapolissen sturen wij de nota met de zorgkosten rechtstreeks naar de zorgverzekeraar.

### **Actie**

Op dit moment loopt er een leuke actie, dagelijkse materiaalkosten en gastovernachting worden niet in rekening gebracht!

## Nog vragen?

Heb je na het lezen van deze informatiebrochure nog vragen? Bel ons gerust. Wij zijn iedere werkdag van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer **010-2826230**.  
Of kijk eens op onze website: [www.geboortehotel.com](http://www.geboortehotel.com)

Elke dag om 15.30 uur verzorgen wij een **vrijblijvende rondleiding** door ons Kraamzorghotel Noord. Als je geïnteresseerd bent kun je bellen met **010-2085633**.

Kraamzorghotel Noord BV  
Antwoordnummer 3180  
3000 WB Rotterdam

# Contact

## **Kraamzorghotel Noord**

Vliegveldweg 59-61  
3043 NT Rotterdam

Correspondentieadres:

Postbus 3313  
3003 AH Rotterdam

Klanteninformatielijn : 010-2826230

# Bijlage 1: Onze visie op (borst)voeding

Het nieuwe principe van WHO-UNICEF is:

“borst- en flesgevoede baby’s verdienen dezelfde goede start”

Vanuit dit principe heeft WHO-UNICEF Vijf Standaarden ontwikkeld die vanaf 1 juli 2017 de criteria vormen voor de nieuwe certificering.

## De Vijf Standaarden (van Baby Friendly Nederland)

### 1. *Beleid, scholing, prenatale voorlichting en ketenzorg.*

Het beleid van geboortezorg- en jeugdgezondheidszorgorganisaties staat voor extra aandacht aan voeding voor de baby in de eerste twee jaar. Geschoolde medewerkers informeren alle ouders goed over de voeding voor hun kind, zodat ouders kunnen kiezen hoe zij hun kind gaan voeden. Organisaties zorgen voor goede overdracht en verwijzen naar moeder- of babygroepen.

### 2. *Goede start*

Alle moeders krijgen hun baby direct na de geboorte bloot op hun huid. Dit huidcontact duurt minimaal een uur.

### 3. *Informatie en praktijk van het voeden*

Alle ouders krijgen uitleg over wat hun baby nodig heeft, zoals over voeden op verzoek en nabijheid van de baby. Ouders krijgen ook informatie over de normale groei en ontwikkeling van hun kind.

### 4. *Bijvoeding en voeding voor het oudere kind*

Ouders kunnen geïnformeerde beslissingen nemen over het starten van voeding, anders dan borstvoeding en kunstvoeding.

### 5. *Hechting en zeggenschap*

Ouders worden gesteund in het ontwikkelen van een hechte band met hun kind en het nemen van geïnformeerde beslissingen over de verzorging en behandeling van hun kind.

## Lactatiekundige

Tijdens je kraamperiode kan de kraamverzorgende ondersteuning krijgen van onze borstvoedingsspecialist. Als je tijdens de zwangerschap, kraamtijd of de periode daarna zelf een consult van een lactatiekundige wilt, dan brengen we je graag met haar in contact. De kosten voor deze consulten zijn voor eigen rekening. Mogelijk vergoedt jouw zorgverzekeraar deze kosten. Lees daarvoor je zorgverzekeringpolis. Hieronder vind je de gegevens van onze lactatiekundigen.

### Lactatiekundige Rotterdam:

Jessie van Dijk-Budding  
jessiebudding@hotmail.com  
06-40230917  
www.praktijkjessie.nl

**Lactatiekundige Den Haag:**

Annette Luime

info@aidulac.nl

015-7370234

Whatsapp: 06-52432862

www.aidulac.nl

Spreek bij doorschakeling naar de voicemail de hulpvraag duidelijk in, je wordt dezelfde dag nog terug gebeld. Bij spoed ook 's avonds en in de weekenden bereikbaar.

Informatie over en steun bij borstvoeding kun je ook krijgen bij o.a. de onderstaande borstvoedingsorganisaties. Deze vrijwilligersorganisaties geven deskundige hulp en informatie op basis van moeder-tot-moeder contact.

**Borstvoedingsorganisatie LLL**

Stichting La Leche League Nederland

Postbus 212

4300 AE Zierikzee

Tel.: 0111-413189

www.lll.borstvoeding.nl

**Vereniging Borstvoeding Natuurlijk**

Postbus 119

3960 BC Wijk bij Duurstede

Tel: 0343-576626

www.vbn.borstvoeding.nl

# Inschrijfformulier Kraamzorghotel Noord

Voorletters : \_\_\_\_\_  
Achternaam : \_\_\_\_\_  
Geboortenaam : \_\_\_\_\_  
Adres : \_\_\_\_\_  
Postcode & Plaats : \_\_\_\_\_

Waar ken je het Kraamzorghotel Noord van?

- Internet  
 Familie en/of vrienden  
 Folder bij de verloskundige  
 Aanbeveling van de verloskundige
- Eerdere ervaringen met de organisatie  
 Kraamzorg Rotterdam & omstreken
- Zorgverzekeraar  
 Ziekenhuis  
 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

Vermoedelijke datum van bevalling : \_\_\_\_\_

Telefoon overdag : \_\_\_\_\_

Telefoon 's avonds : \_\_\_\_\_

Emailadres : \_\_\_\_\_

Geboortedatum vrouw : \_\_\_\_\_

Burger Service Nummer  
(voorheen sofi-nummer) : \_\_\_\_\_

Verzekeringmaatschappij : \_\_\_\_\_ Polisnummer \_\_\_\_\_

Naam verloskundigen **praktijk** : \_\_\_\_\_

Eerste kind?  ja  nee, het is mijn .....e kind

Wil je *aansluitend op je verblijf in het Kraamzorghotel* nog thuiskraamzorg ontvangen?

- ja  
 nee

Indien ja, wil je thuiskraamzorg van ons, Kraamzorg Rotterdam & omstreken, ontvangen?

- ja  
 nee, ik wil graag thuiskraamzorg ontvangen van \_\_\_\_\_  
*Indien je hier nog niet bent ingeschreven, raden wij je aan om zo snel mogelijk contact op te nemen met deze organisatie.*

Bijzonderheden: \_\_\_\_\_

Datum : \_\_\_\_\_ Handtekening : \_\_\_\_\_

**Dit formulier in een envelop sturen naar (postzegel niet nodig):**

Kraamzorghotel Noord  
T.a.v. Inschrijving Kraamzorghotel Noord  
Antwoordnummer 3180  
3000 WB Rotterdam

**Vragen? Bel de Klanteninformatielijn: 010-2826230**





# Bijlage: Algemene leveringsvoorwaarden

## 1. ALGEMEEN

### ARTIKEL 1 - DEFINITIES

*Cliënte:*

de natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij een kraamzorgaanbieder. 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.

*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 het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).

*Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP):*

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.

*Inschrijving:*

Verzoek van de cliënte aan de kraamzorgaanbieder om kraamzorg te leveren.

*Overeenkomst:*

De tussen de cliënte en de kraamzorgaanbieder gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.

*Intake:*

Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van de kraamzorgaanbieder en de cliënte voor de 34e 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 Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, 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 zorgaanbieder en cliënte.
3. Deze algemene voorwaarden laten dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.

## **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 zelater 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**

De kraamzorgaanbieder 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.

## **2. INFORMATIE**

### **ARTIKEL 5 - DUIDELIJKE INFORMATIE**

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

3. De kraamzorgaanbieder 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. De kraamzorgaanbieder gaat na of de cliënte de informatie begrepen heeft, alvorens een inschrijving te accepteren.

### **3. OVEREENKOMST EN NADERE AFSPRAKEN**

#### **ARTIKEL 6 - DE OVEREENKOMST**

1. De schriftelijke of digitale inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan de kraamzorgaanbieder kraamzorg aan de cliënte te leveren. De kraamzorgaanbieder 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 de kraamzorgaanbieder daarna een door hem 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.
3. 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 (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 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;
  - g. een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënte en de pasgeborene;
    - voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor de benadering van cliënten voor het meten van cliëntervaringen in de zorg (CQ-meting);
    - voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met de kraamzorgaanbieder 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 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 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 bespreekt de kraamzorgaanbieder de indicatiestelling met de cliënte. 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 2e wordt vastgelegd.
2. Voor of tijdens de intake biedt de kraamzorgaanbieder de cliënte schriftelijke informatie aan over tenminste de volgende punten:
  - a. de verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
  - b. sleutelbeheer;
  - c. 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;
  - d. het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
  - e. het parkeerbeleid;
  - f. het privacybeleid;
  - g. het medicatiebeleid;
  - h. de informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires.
  - i. de eventuele annuleringskostenregeling
  - j. de consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden
  - k. schaderegeling: de regeling voor vergoeding van schade, veroorzaakt door de medewerker van de kraamzorgaanbieder
3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd (zie artikel 6 lid 3 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/kraamzorgaanbieder 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 de kraamzorgaanbieder daarvan meteen in kennis. In overleg en samenspraak met de cliënte wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens bijgesteld.

#### **4. PRIVACY**

##### **ARTIKEL 10 - ALGEMEEN**

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.
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. De kraamzorgaanbieder dient gegevens over de cliënte en de pasgeborene te bewaren. Deze gegevens zijn vastgelegd in de overeenkomst, het LIP-formulier, de JGZoverdracht, 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.

##### **ARTIKEL 12 - 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 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 endiegene 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.

## **5. KWALITEIT EN VEILIGHEID**

### **ARTIKEL 13 - KRAAMZORG**

1. De kraamzorgaanbieder levert kraamzorg met inachtneming van 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 en de zorg omschreven in het LIP.
2. De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van de kraamzorgaanbieder of in opdracht van de kraamzorgaanbieder 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. De kraamzorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.

### **ARTIKEL 14 - VEILIGHEID**

De kraamzorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft.

### **ARTIKEL 15 - AFSTEMMING (ÉÉN CLIËNTE – MEER ZORGVERLENERS)**

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

De kraamzorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de kraamzorg voor de cliënte en de pasgeborene, zorgvuldig omgaan met hun eigendommen.

## **6. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNTE**

### **ARTIKEL 18 - 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 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.
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.
5. De cliënte moet kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de kraamzorgaanbieder 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 de kraamzorgaanbieder daarover.
7. De cliënte moet bij de kraamzorgaanbieder 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.

## **7. BETALING**

### **ARTIKEL 19 - BETALING**

1. De cliënte is de kraamzorgaanbieder 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 3 onder e en f stuurt de kraamzorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.
3. De kraamzorgaanbieder 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 de kraamzorgaanbieder gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

## **8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

### **ARTIKEL 20 - BEËINDIGING 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;
  - d. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
  - e. op basis van medische gronden bij de cliënte;
2. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan de kraamzorgaanbieder annuleringskosten in rekening brengen.

#### **ARTIKEL 21 - OPZEGGING DOOR DE KRAAMZORGAANBIEDER**

De kraamzorgaanbieder kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. de kraamzorgaanbieder heeft de gronden 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.

### **9. KLACHTEN EN GESCHILLEN**

#### **ARTIKEL 22 - 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 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 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.

### **10. OVERIGE**

#### **ARTIKEL 24 - WIJZIGING**

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.



## **Artikelsgewijze toelichting bij de algemene leveringsvoorwaarden kraamzorg**

### **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

#### *Cliënte:*

Onder cliënte wordt verstaan de (minderjarige) zwangere/kraamvrouw.

#### *Kraamzorgaanbieder:*

onder deze definitie vallen alle kraamzorgaanbieders (zowel rechtspersonen als natuurlijke personen) die een contract voor het leveren van kraamzorg hebben afgesloten met zorgverzekeraars en kraamzorg leveren gefinancierd door Zvw, en alle kraamzorgaanbieders die een mix leveren van publiek en particulier gefinancierde kraamzorg. Bij sommige kraamzorgaanbieders kan een cliënte namelijk in aanvulling op het Zvw pakket kraamzorg afnemen die niet in het basis en/of aanvullende pakket van de polis van de zorgverzekeraar is opgenomen. Een gecontracteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) kan ervoor kiezen de kraamzorg te laten leveren door andere kraamzorgaanbieders (onderaannemers) zijnde rechtspersonen en/of natuurlijke personen. Deze andere kraamzorgaanbieders dienen dan deze Algemene Voorwaarden toe te passen c.q. uit te voeren.

De gecontracteerde kraamzorgaanbieder (hoofdaannemer) blijft in alle gevallen eindverantwoordelijk.

#### *Kraamzorg:*

is zorg gefinancierd uit de Zvw opgenomen in het basispakket. Daarnaast kan er sprake zijn van een aanvullend pakket van de kraamzorgverzekeraar en/of particuliere kraamzorg gefinancierd door de cliënte zelf.

Ook leveren sommige kraamzorgaanbieders aanvullende diensten zoals verhuur van hulpmiddelen, cursussen, etc.

### **ARTIKEL 2 - LID 2, TOEPASSELIJKHEID**

Dit betekent dat dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen altijd voorgaan boven deze Algemene Voorwaarden.

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

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden in principe altijd door of namens degene die het contract aangaat fysiek aan de cliënte worden overhandigd. Er zijn echter twee andere mogelijkheden:

- Als de overeenkomst via de elektronische weg tot stand is gekomen, dan mogen de algemene voorwaarden ook via elektronische weg ter hand worden gesteld. Echter ze moeten wel opgeslagen kunnen worden en toegankelijk blijven voor latere raadpleging. Dit betekent dat de cliënte ze moet kunnen downloaden. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is dan moet de kraamzorgaanbieder ze later alsnog via e-mail sturen.
- Als de overeenkomst niet via de elektronische weg tot stand is gekomen, dan kan de kraamzorgaanbieder ze ook langs elektronische weg (zelfde voorwaarden als hierboven) ter beschikking stellen maar alleen als er uitdrukkelijke toestemming is van de consument dat ze elektronisch worden verstrekt. Er moet dan dus bijvoorbeeld een apart onderdeel zijn op het contract wat aangekruist kan worden waarbij de consument instemt met het via e-mail/internet verstrekken van de algemene voorwaarden. In elk geval moet de cliënte akkoord zijn met de algemene voorwaarden voordat zij een overeenkomst sluit.

### **ARTIKEL 5 - LID 1 DUIDELIJKE INFORMATIE**

Indien de kraamzorgaanbieder op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) zijn gegevens heeft vermeld is voldaan aan de informatie zoals vermeld in artikel 5. Zo niet, dan zal de kraamzorgaanbieder dezelfde informatie op een andere manier beschikbaar moeten stellen.

### **ARTIKEL 5 - LID 2C**

De kraamzorgaanbieder kan bijvoorbeeld op zijn website aangeven dat de mate waarin de

geïndiceerde uren kraamzorg kunnen worden geleverd, afhankelijk is van de regio, de periode waarin de kraamzorg nodig is en het moment van inschrijving.

#### **ARTIKEL 5 - LID 4**

Het gaat erom dat de kraamzorgaanbieder bij acceptatie van de inschrijving er zeker van is dat de cliënte het heeft begrepen. Dit kan door de website in te richten met het bekende hokje dat de cliënt moet aanvinken voordat zij verder gaat met het inschrijvingsproces. Of, bij andere methode van inschrijving, door in het telefoongesprek dit nog uitdrukkelijk te vragen.

#### **ARTIKEL 6 - DE OVEREENKOMST**

De overeenkomst, waarvan de algemene leveringsvoorwaarden onderdeel uit maken wordt individueel met de cliënte afgesloten. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënte en de Raad van Bestuur of degene die door de Raad van Bestuur is gemachtigd tot het tekenen van de overeenkomst. Indien de cliënte jonger dan 18 jaar is, dient de wettelijk vertegenwoordiger te tekenen. Van belang is dat de cliënte voor dat deze de overeenkomst sluit, op de hoogte is van de voorwaarden en hiermee instemt. Zie verder artikel 3 en de toelichting van artikel 3. Dit laat onverlet dat vanaf de leeftijd van 16 jaar zelfstandig het kraamzorgplan kan worden overeengekomen tussen kraamverzorgende en cliënte.

#### **ARTIKEL 6 - LID 2 E EN F**

De hoogte van de eigen bijdrage wordt jaarlijks door het Zorginstituut (ZiNI) vastgesteld. De hoogte van de eigen bijdrage is op te vragen bij ZiNI of de kraamzorgaanbieder.

In sommige gevallen kan de zorgverzekeraar de wettelijke eigen bijdrage of aanvullende kraamzorg bij een aanvullende verzekering vergoeden aan de cliënte. Het is aan de cliënte om na te gaan of dit in haar situatie het geval is.

#### **ARTIKEL 8 - LID 2H EN 2 I: DE INTAKE**

Indien de kraamzorgaanbieder bij een intakegesprek of bij de kraamzorg een stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënte. Indien de kraamzorg wordt gegeven door een kraamverzorgende in opleiding dan informeert de kraamzorgaanbieder de cliënte hierover. De kraamzorgaanbieder informeert de cliënte bij het maken van de intakeafspraken over de annuleringskosten voor het niet afzeggen van een intakegesprek. De kosten voor het niet afzeggen van een intakegesprek bedragen ten hoogste het tarief voor intakekosten. Tevens informeert de kraamzorgaanbieder de cliënte tijdens de intake over annuleringskosten bij eenzijdige opzegging van de zorgovereenkomst (artikel 20, Lid 2).

#### **ARTIKEL 11 - LID 1 BEWAREN VAN GEGEVENS**

Bij een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de kraamvrouw ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen moet tenminste bewaard worden:

- Weergaven van de temperatuur;
- Weergave van de sociale, emotionele en fysieke gesteldheid.

Bij een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de pasgeborene ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen moet tenminste bewaard worden:

- Weergave van de temperatuur;
- Weergave van de vochtbalans;
- Weergave van de kleur van de huid;
- Weergave van het gewicht.
- Weergave van de voeding

#### **ARTIKEL 11 - LID 2**

De Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. De WBP regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De kraamzorgaanbieder bepaalt aan de hand van het doel hoelang de gegevens bewaard moeten

worden. Dit is een algemene regel waarvan de uitwerking per situatie kan verschillen. Het is aan de kraamzorgaanbieder om te bepalen of hij de cliënte kopieerkosten in rekening brengt. Als hij dat doet, mag hij niet meer in rekening brengen dan het maximum bepaald in het Besluit kostenvergoeding rechten betrokkene Wet bescherming persoonsgegevens van 13 juni 2001. Ten behoeve van de bedrijfsvoering en overdracht is bewaren van overige documenten anders dan medische gegevens, noodzakelijk.

#### **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 (Wgbo) en artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens.

De meldcode zoals genoemd in lid 1 is opgesteld door organisaties zoals de KNMG en V&VN.

#### **ARTIKEL 12 - LID 2**

Hierin wordt aangegeven dat onder "derden" niet worden verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. Dit betekent dat de gegevens intern bij de kraamzorgaanbieder gebruikt worden ten behoeve van de individuele kraamzorg aan de betrokken cliënte en bijvoorbeeld voor interne kwaliteitsbewaking en (financiële) administratie.

#### **ARTIKEL 12 - LID 3**

De veronderstelde toestemming bij overlijden is gebaseerd op jurisprudentie. Indien er geen sprake is van door cliënte gegeven toestemming voor dossierinzage door een derde, kan het beroepsgeheim na overlijden slechts worden doorbroken als kan worden uitgegaan van veronderstelde toestemming van die cliënte of als de belangen van nabestaanden bij inzage zodanig zwaarwegend zijn dat zij in redelijkheid behoren te worden geplaatst boven het belang dat de geheimhoudingsplicht behoort te beschermen. Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn gegevens die nodig zijn bij een levensverzekeringssuitkering of erfelijkheidsonderzoek.

#### **ARTIKEL 12 - LID 4**

De geheimhoudingsplicht vloeit voort uit wetgeving zoals de wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (Wet Big), Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) en de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) en is nader uitgewerkt in de beroepscodes. Deze beroepscodes zijn opgesteld door beroepsorganisaties zoals V&VN en NBvK. Ook kan de geheimhoudingsplicht contractueel voortvloeien bijvoorbeeld uit de arbeidsovereenkomst zodat bijvoorbeeld ook de administratief medewerker gehouden is aan de geheimhoudingsplicht.

#### **ARTIKEL 13 - LID 1 KRAAMZORG**

De normen waarnaar wordt verwezen in lid 1 zijn opgenomen in de visie op Verantwoorde Kraamzorg die onder andere door BTN, ActiZ, IGZ, diverse beroepsgroepen en patiënten-/cliëntenorganisaties zijn opgesteld.

#### **ARTIKEL 14 - ARTIKEL 14 IN RELATIE MET ARTIKEL 18 LID 4 VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNTE**

Hieronder wordt onder andere verstaan dat de cliënte verantwoordelijk is voor de aanwezigheid van deugdelijk en veilige materialen die door de kraamverzorgende gebruikt moeten worden. Daarnaast moet de zorgaanbieder ook conform artikel 14 gebruik maken van deugdelijk materiaal.

## **ARTIKEL 19 - LID 2 EN 3 BETALING**

Voor de overeengekomen aanvullende kraamzorg die voor rekening van de cliënte komt, de eigen bijdrage en voor de overeengekomen diensten die voor rekening van de cliënte komen, krijgt zij een gespecificeerde factuur.

## **ARTIKEL 21 - LID 1 A OPZEGGING DOOR DE KRAAMZORGAANBIEDER**

Wat onder gewichtige redenen moet worden verstaan is afhankelijk van de omstandigheden. In het algemeen zal sprake zijn van een gewichtige reden als de cliënte geen medewerking verleent om de kraamzorgaanbieder in staat te stellen zich aan de regelgeving omtrent arbeidsomstandigheden te houden (art. 18 lid 5) De arbeidsinspectie zal in dat geval immers de kraamzorgaanbieder beletten de overeenkomst verder uit te voeren (of een boete opleggen als de kraamzorgaanbieder de regels overtreedt).

Op grond van rechterlijke uitspraken blijkt dat opzegging wegens gewichtige redenen onder bijzondere omstandigheden toelaatbaar wordt geacht. Bij de vraag of er in geval van gedrag als bedoeld in artikel 21 lid 3 of lid 5 voldoende gewichtige redenen zijn, wordt rekening gehouden met de vraag of sprake is van een ernstige mate van bedreiging en/of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt en/of de vertrouwensrelatie onherstelbaar heeft verstoord, dan wel een ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de zorgverlening aan anderen in gevaar brengt. Zowel de handelwijze van de cliënte, als die van diens partner/familie jegens de kraamverzorgende/kraamzorgaanbieder kan van belang zijn. Doorgaans zal, tenzij de situatie zeer acuut en ernstig is, opzegging van de overeenkomst wegens gewichtige redenen niet zonder meer kunnen geschieden. Met name wordt ook gekeken naar de zorgvuldigheid van handelen door de kraamzorgaanbieder. Gelet op de praktijk en de jurisprudentie zullen ten aanzien van deze zorgvuldigheid doorgaans de volgende vereisten gelden:

1. Er dient meerdere malen op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze aanwijzingen dienen bij voorkeur in het kraamzorgplan te worden opgenomen.
2. De cliënte (en familie) moet worden gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken inzake de verandering van het gedrag.

## **ARTIKEL 21 - SUB B**

Wat onder "passend" moet worden verstaan, kan uiteenlopen van een goede andere kraamzorgaanbieder zoeken tot het alleen maar inlichten van de zorgverzekeraar in het extreme geval dat doorgaan met het verlenen van de zorg redelijkerwijs niet kan worden verwacht, bijvoorbeeld bij ernstig misdragen door de cliënte of gezinsleden. Wat passend is, is dus sterk afhankelijk van de omstandigheden en zal uiteindelijk door de geschillencommissie verder worden ingevuld.

## **ARTIKEL 22 - KLACHTENREGELING**

De kraamzorgaanbieder houdt zich aan de klachtenregeling van de brancheorganisatie Bo Geboortezorg. Deze regeling voldoet aan de eisen van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg.

## **ARTIKEL 23 -**

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 24 - WIJZIGING**

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door BO Geboortezorg enerzijds en de Consumentenbond, de LOC Zeggenschap in de zorg en de Patiëntenfederatie Nederland anderzijds. Deze set kan niet inhoudelijk door de kraamzorgaanbieder gewijzigd worden tenzij bovengenoemde partijen nieuwe algemene voorwaarden opstellen.