

IN DE WIEG GELEGD VOOR ZORG



Kraamzorg
Rotterdam
& O M S T R E K E N



INLEIDING	3
VOOR DE BEVALLING	4
Aanmelden en inschrijven	4
Themabijeenkomsten	4
Intakegesprek	5
Hoeveel uur kraamzorg krijg ik?	5
Start kraamzorg	6
ZORGVERLENING	7
Thuiskraamzorg	7
Assistentie bij de thuisbevalling	7
Zorg wanneer je wilt	7
Thuiskraamzorg	7
Nazorg tijdens het kraambed	7
Het GeboorteHotel	8
Bevalling	8
Kraamzorg	8
(Borst)voeding	8
De Vijf Standaarden (van Baby Friendly Nederland)	8
Lactatiekundige	9
AANVULLENDE LEVERINGSVOORWAARDEN	10
Arbeidsomstandigheden van de kraamverzorgenden	10
Algemene regels	12
Privacy	12
Aansprakelijkheid	12
Klachten	12
Beleid ongewenst gedrag	12
Cliëntenraad	13
Vroegsignalering	13
Kosten, verzekering en eigen bijdrage	14
Kraamzorg in basisverzekering	14
Eigen bijdrage	14
Polisvoorwaarden	14
NOG VRAGEN?	15
INSCHRIJFFORMULIER	17
BIJLAGE Benodigheden	19
BIJLAGE Algemene leveringsvoorwaarden	22

Inleiding

Zwanger zijn, bevallen, zorgen voor een baby: het zijn allemaal spannende gebeurtenissen. Je lichaam verandert, zelfs je hele leven verandert met de komst van een kindje. Kraamzorg Rotterdam & omstreken levert de professionele en deskundige zorg die je op dat moment nodig hebt.

Kraamzorg Rotterdam & omstreken is een ontwikkelingsgerichte onderneming waarin wij met passie een bijdrage leveren aan geboortezorg. In de loop der jaren is ons zorgaanbod dan ook flink uitgebreid. Naast kraamzorg aan huis en themabijeenkomsten leveren we namelijk ook kraamzorg in onze GeboorteHotels.

In deze informatiemap lees je onder andere over **bevallen, onze kraamzorg aan huis, het GeboorteHotel en themabijeenkomsten**. Je vindt hier informatie over hoe je je aanmeldt voor de zorg van je keuze en leest meer over de kosten en bijdragen. Mocht je na het lezen van deze informatiemap meer willen weten, kijk dan ook eens op onze website:

www.kraamzorgrotterdam.nl. Je kan ook telefonisch contact opnemen met onze Klanteninformatielijn via telefoonnummer **010 – 282 6230**.

Wij wensen je een fijne voorbereiding, een voorspoedige bevalling en een prettige kraamtijd!

Voor de bevalling

In dit hoofdstuk vind je alle informatie over het proces van aanmelden tot en met de start van de kraamzorg.

Aanmelden en inschrijven

Eén van de eerste stappen die je moet nemen is het aanmelden bij een kraamzorgorganisatie. Je kunt dit zelf regelen, echter bij een aantal zorgverzekeraars zal de zorgverzekeraar dit voor je regelen. In dat geval kun je altijd jouw voorkeur voor Kraamzorg Rotterdam & omstreken aangeven. Twijfel je of je bij jouw verzekeraar moet melden dan kan je bellen met onze Klanteninformatielijn via telefoonnummer **010 – 282 6230**.

Indien je jezelf direct zelf bij ons kan inschrijven kan dit op twee manieren. Je kan het inschrijfformulier in deze informatiemap invullen en binnen twee weken opsturen naar Kraamzorg Rotterdam & omstreken, antwoordnummer 3180, 3000 WB Rotterdam. Je ontvangt na jouw inschrijving een inschrijfbevestiging en een zorgovereenkomst. **Wij verzoeken je om de zorgovereenkomst ondertekend terug te zenden en dit binnen twee weken te doen.**

Sneller kan je jezelf inschrijven via onze website www.kraamzorgrotterdam.nl onder het kopje 'direct inschrijven'. Je ontvangt na jouw inschrijving de digitale zorgovereenkomst. Doordat je akkoord gaat met de voorwaarden op onze website is het niet meer nodig de overeenkomst terug te sturen.

Themabijeenkomsten

Momenteel organiseert Kraamzorg Rotterdam & omstreken geen themabijeenkomsten.

Intakegesprek

Zo'n zes tot zeven weken voordat er een kraamverzorgende bij je aan het werk gaat, heeft onze zorgconsulent van Kraamzorg Rotterdam & omstreken al met je gesproken. Het intakegesprek is onder andere bedoeld om te kijken hoeveel uren kraamzorg je nodig hebt. Dit verschilt per gezin en per situatie. Ook wordt er een zorgdossier aangelegd. Daarin is later terug te lezen wat er gedaan is en hoe het met moeder en baby ging. De zorgconsulent noteert hierin relevante gegevens die van belang zijn om goede zorg te kunnen leveren. Je moet hierbij denken aan het afstemmen van jouw verwachtingen over de kraamzorg en het beantwoorden van je vragen. Wij willen iedereen die kraamzorg bieden die nodig is en het intakegesprek is daarbij onmisbaar.

'Hoeveel uren kraamzorg krijg ik?'

Dat is in het intakegesprek vaak de belangrijkste vraag. De landelijke richtlijn (indicatieprotocol) is het uitgangspunt voor het bepalen van de geïndiceerde uren ofwel de te leveren uren.

Gemiddeld komt de eerste indicatie tijdens het intakegesprek uit op ongeveer 49 uur kraamzorg. Deze uren zijn exclusief de uren voor de assistentie bij de bevalling. De wettelijke minimale zorg is 24 uur gedurende de eerste 8 dagen van je kraambed, gerekend vanaf de geboortedag van de baby.

Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat er na het intakegesprek iets is veranderd. Er zijn factoren die ervoor zorgen dat je meer of juist minder uren geïndiceerd krijgt. Enkele voorbeelden zijn: ziekenhuisdagen, gezondheidsproblemen of een tweeling. Dit wordt altijd in overleg met de verloskundige besloten en geïndiceerd. Het aantal afgesproken uren kan tot op het laatst altijd nog worden aangepast.

Bij de bevalling en kort daarna zal de verloskundige in overleg met de kraamverzorgende jouw situatie opnieuw bekijken. Op basis van het landelijk indicatieprotocol kraamzorg kunnen zij beslissen dat de zorgomvang aangepast moet worden. Dit kan betekenen dat je meer of minder uren dan oorspronkelijk geïndiceerd zal ontvangen.

Tijdens de zorgverlening, wordt nog eens bekeken of het geïndiceerd aantal uren nog voldoende is.

Overigens: je mag altijd zelf extra kraamzorg inkopen. Dit wordt echter niet vergoed door je zorgverzekeraar. Zodra je na de bevalling contact met ons opneemt, stemmen wij met je af hoe de kraamzorguren het beste gepland kunnen worden.

Start kraamzorg

Na de bevalling neem je direct contact met ons op, zodat wij zo snel mogelijk kraamzorg voor je kunnen regelen. De inzet van kraamzorg hangt af van waar je bevallen bent en op welk tijdstip dit gebeurde.

Thuisbevalling

Je verloskundige belt ons voor assistentie bij de bevalling. Dit kan 24 uur per dag, via **010 – 282 6220**. De kraamverzorgende is in de regel binnen drie kwartier bij je. Zij assisteert bij de bevalling en vervolgens start de kraamzorg.

Thuiskraamzorg na bevalling en/of verblijf in het GeboorteHotel of Geboortecentrum

Zodra je weet hoe laat je thuiskomt, bel je **010 – 282 6220**. Wij zorgen ervoor dat de kraamverzorgende dezelfde dag nog bij je langskomt.

Ziekenhuisbevalling

Na bijvoorbeeld een keizersnede moet je langer in het ziekenhuis blijven. Bel toch direct **010 – 282 6220**, zodat wij op de hoogte zijn van de bevalling. Zodra je weet wanneer je naar huis mag, bel je weer. Wij zorgen ervoor dat de kraamverzorgende dezelfde dag nog bij je langskomt.

Continuïteit van zorg

Wanneer de kraamverzorgde afwezig is en je toch dringende vragen hebt, kan je ons bereiken via **010 – 2826220**. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar.

Zorgverlening

Thuiskraamzorg

Assistentie bij de thuisbevalling

Veel vrouwen kiezen voor de rust en de veilige omgeving van het eigen huis om te bevallen. Natuurlijk is hier altijd een verloskundige bij. Een kraamverzorgende ondersteunt de verloskundige en jou bij de bevalling. Wanneer de kraamverzorgende ingeschakeld wordt, bepaalt de verloskundige. Conform de landelijke richtlijnen blijft de kraamverzorgende tot 2 uur na de geboorte van de placenta. Indien nodig kan dit 's nachts worden verlengd. Dit gebeurt alleen door een indicatie van de verloskundige.

Zorg wanneer jij wilt

Kraamzorg Rotterdam en omstreken wil haar zorg- en dienstverlening zo veel mogelijk toepassen op jouw wensen.

Daarom bieden we nu zorg wanneer jij wilt: 7 dagen per week en 24 uur per dag bieden we je kraamzorg thuis nadat je bent bevallen in het ziekenhuis, GeboorteHotel, Geboortecentrum Sophia. Jij en je kindje kunnen op ieder moment, dus ook in de avond- en nachturen, rekenen op professionele zorg na een bevalling, ook als je niet thuis bent bevallen. In deze eerste spannende uren is het fijn om direct al ervaren kraamzorg in de buurt te hebben; de kraamverzorgenden verricht alle nodige en gebruikelijke kraamzorg.

Wanneer je in het IJsselland Ziekenhuis bevalt, assisteert een kraamverzorgende van Kraamzorg Rotterdam je bij de bevalling. Wanneer je bevallen bent, gaat dezelfde kraamverzorgende met je mee naar huis. Meteen een vertrouwd gezicht die voor je klaar staat, zowel thuis als waar je bevallen bent.

Thuiskraamzorg

Deze vorm van kraamzorg is verreweg de bekendste. Iedereen kent het beeld van de kraamverzorgende die rustig blijft bij alle drukte en die bijna onopvallend alles doet wat nodig is. Kraamzorg Rotterdam & omstreken werkt met ervaren en gediplomeerde kraamverzorgenden, die regelmatig cursussen en trainingen volgen.

De eerste zorg van de kraamverzorgende zal natuurlijk uitgaan naar moeder en kind. De kraamverzorgende zal de moeder helpen bij haar lichamelijke verzorging. Uiteraard verzorgt zij ook de baby. Een kraamverzorgende houdt het gezonde herstel en een goede ontwikkeling van moeder en baby in de gaten.

Een andere taak van de kraamverzorgende is de ondersteuning bij het voeden van de baby. De kraamverzorgende is in deze eerste dagen een waardevolle informatiebron, met allerlei handige tips en praktische weetjes.

De kraamverzorgende overlegt met jou welke werkzaamheden zij kan doen naast de verzorging en controles van je baby, de voorlichting en instructie en het observeren, signaleren en rapporteren.

Nazorg tijdens het kraambed

Wanneer een verloskundige jouw zwangerschap begeleidt zorgt zij ook voor de nazorg tijdens het kraambed. Begeleidt een gynaecoloog jouw zwangerschap en bevalling, dan moet ook een verloskundige tijdens het kraambed de nacontrole doen. Je kunt tijdens je zwangerschap hiervoor een verloskundige bij je in de buurt benaderen of eventueel de huisarts.

Het GeboorteHotel

Bevalling

Naast bevallen in het ziekenhuis of thuis is er nog een andere mogelijkheid. Het GeboorteHotel biedt namelijk een combinatie van beide. Een gezellige, huiselijke omgeving met alle service en comfort van een hotel, aangevuld met professionele zorg. In het GeboorteHotel kan je zonder medische indicatie en onder begeleiding van je eigen verloskundige bevallen. Mocht je bevalling medisch worden, dan is de medische zorg van het ziekenhuis letterlijk een deur verder.

NB. In het Kraamzorghotel Noord kunt u enkel verblijven. Bevallen is hier alleen mogelijk op indicatie van de verloskundige.

Kraamzorg

Het GeboorteHotel is ook een prima plek om (een gedeelte van) de kraamtijd door te brengen. Je verblijft in een eigen huiselijk ingerichte hotelkamer, die van alle gemakken is voorzien. Je kan 24 uur per dag rekenen op alle service en zorg die je nodig hebt, zodat je optimaal kunt genieten van je kraamtijd. Verder kun je naar wens bezoek ontvangen en heb je alle privacy.

Uiteraard kan je na je bevalling en/of verblijf in een van onze GeboorteHotels ook thuiskraamzorg ontvangen van Kraamzorg Rotterdam. Voor meer informatie over onze GeboorteHotels verwijzen wij je naar onze websites www.geboortehotel.com en www.geboortecentrumsofia.nl.

(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 zorgverzekeringspolis. 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.

Tijdens het intakegesprek komt het onderwerp borstvoeding aan de orde. Informatie over en steun bij borstvoeding kan je ook krijgen bij onder andere 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

Aanvullende Leveringsvoorwaarden

Hieronder staan onze aanvullende leveringsvoorwaarden vermeld. Deze zijn aanvullend op onze Algemene Leveringsvoorwaarden die je kan terugvinden op bladzijde 20.

Arbeidsomstandigheden van de kraamverzorgenden

Er zijn allerlei wettelijke regels voor de omstandigheden waaronder kraamverzorgenden hun werk doen. Twee belangrijke regels zijn een veilige en werkbare omgeving en bedverhogers.

Veilige en werkbare omgeving

De materialen waarmee de kraamverzorgende bij je werkt, moeten veilig en praktisch zijn. Denk aan een deugdelijke stofzuiger of een keukentrap die stevig is. De kraamverzorgende mag taken weigeren die lichamelijk te zwaar zijn of waarbij een ongezonde werkhouding ontstaat. Er moet warm, stromend water zijn op de etage waar de kraamvrouw en de baby worden verzorgd.

Bedverhogers

Wettelijke regels schrijven voor dat een kraamverzorgende op een hoogte van 70 cm. moet kunnen werken. Daarom moet het kraambed op verhogers. Drie weken voor de uitgerekende datum kun je hiervoor terecht bij:

Thuiszorgwinkel Rotterdam (Vegro) heeft vier vestigingen:

- Groenendaal 29-31, 3011 SK Rotterdam
- Zuidplein 92, 3083 CW Rotterdam
- Peppelweg 82a, 3053 GP Rotterdam
- Maasstadweg 98, 3079 DZ Rotterdam

De openingstijden zijn:

Maandag t/m vrijdag	09.00 - 17.30 uur
Zaterdag	10.00 - 16.00 uur
Telefoonnummer (gratis):	0800 – 288 7766
Website:	www.vegro.info.nl

Als je bed niet geschikt is voor bedverhogers, dan zijn bierkratjes vaak een uitstekende oplossing.

Onderstaand schema geeft een beeld van de belangrijkste voorwaarden.

Onderwerp	Voorwaarden
Kraambed	Kraambed is minimaal 70 cm hoog. Dit kan worden bereikt m.b.v. bedverhogers, limonadekratten of extra matrassen. Waterbedden worden niet verschoond.
Ledikant/box	Ledikant/box moet in hoogte verstelbaar zijn en in de hoogste stand staan. (Als het kind kan zitten moet de bodem uit veiligheidsoogpunt een stand lager).
Hoogslaper	Hoogslapers worden niet door de kraamverzorgende verschoond.
Babybad	Badje wordt geplaatst op badstandaard/tafel, zo hoog dat de kraamverzorgende rechtopstaand kan baden. Er is een emmer aanwezig om badje te vullen/leggen.
Babyverzorging	Voor de babyverzorging is een commode aanwezig van ± 90 cm hoog en ± 50 cm diep, of een tafel/kastje met dezelfde afmetingen.
Tillen/dragen	Het maximale gewicht dat een kraamverzorgende mag tillen/dragen is 10 kg. Voor het halen van boodschappen zijn stevige boodschappentassen aanwezig. Per fiets mag tot 20 kg boodschappen gehaald worden, verdeeld over minimaal 2 tassen. Boodschappenkratten zijn uitgesloten.
Huishoudelijke taken	Huishoudelijke taken worden alleen uitgevoerd indien benodigde materialen en huidvriendelijke schoonmaakmiddelen aanwezig zijn. Om knielen en voorovergebogen/uitgestrekte werkhoudingen te voorkomen geldt verder: <ul style="list-style-type: none"> • Voor stoffen onder heup- of boven schouderhoogte dienen een plumeau en huishoudtrapje aanwezig te zijn. • Voor dweilen dient een mop aanwezig te zijn. Voor strijken dient een stevige, in hoogte verstelbare strijkplank (80-90 cm) aanwezig te zijn. • De hoogte van de waslijn is maximaal 175 cm.
Werkomgeving	De werkomgeving is zo vormgegeven dat gevaarlijke situaties en zware werkhoudingen worden voorkomen. Hulpmiddelen/materialen/apparatuur dienen degelijk te zijn.

De kraamverzorgende zal altijd met jou de omstandigheden bespreken waarin ze haar werk moet uitvoeren. Mocht de kraamverzorgende er met jou niet uitkomen dan zal haar leidinggevende contact met je opnemen om samen een oplossing te vinden.

Algemene regels

Op deze bladzijde vind je belangrijke informatie over ons beleid aangaande privacy, aansprakelijkheid, klachten, geheimhouding, ongewenst gedrag en cliëntenraad.

Privacy

Ons werk brengt met zich mee dat wij over informatie van jou beschikken waaronder allerlei privé-gegevens. Met deze gegevens kunnen we onder andere de administratie met de zorgverzekeraar afhandelen en de continuïteit van zorg waarborgen. Wij gaan zorgvuldig met deze informatie om. De gegevens die betrekking hebben op de gezondheid van jou, je baby of bijzonderheden in je gezinssituatie worden, in het kader van landelijke richtlijnen betreffende de overdracht van zorg, doorgegeven aan onze (keten)partners. Dit zijn bijvoorbeeld de verloskundige, huisarts of Jeugdgezondheidszorg (JGZ). Wil je meer weten, vraag dan naar het privacyreglement via **010 - 282 6215**.

Aansprakelijkheid

Kraamzorg Rotterdam & omstreken is niet aansprakelijk voor beschadigingen door de kraamverzorgende. Indien er sprake is van opzettelijke schade of ernstige nalatigheid van de kraamverzorgende, meldt dit dan uiterlijk een week na afloop van de kraamzorgperiode via het secretariaat, **010 – 282 6215**. Je melding wordt dan in behandeling genomen conform onze schademeldingsprocedure.

Klachten

Ben je niet tevreden over de zorgverlening, bespreek dit dan eerst met je kraamverzorgende. Wanneer jullie er samen niet uit komen, neem dan contact op met Kraamzorg Rotterdam & omstreken. De verantwoordelijke leidinggevende neemt zo spoedig mogelijk contact met je op. Alle klachten behandelen we zorgvuldig. We streven naar een snelle en bevredigende oplossing. Je kan je ook direct wenden tot de Klachtencommissie, via postbus 3313, 3003 AH Rotterdam. Wil je meer weten over de klachtenprocedure, dan kun je deze opvragen via het secretariaat **010 – 282 6215**.

Beleid ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is gedrag dat iemand ervaart als niet gewenst, bedreigend en/of kwetsend. Het gedrag overschrijdt de grenzen van die persoon. Samen werken we aan een veilige werkplek voor onze medewerkers. Eventuele meldingen van ongewenst gedrag worden zorgvuldig behandeld conform onze procedure ongewenst gedrag. Deze kan je opvragen bij het secretariaat, via telefoonnummer **010 – 282 6215**.

Wijzigingen zo spoedig mogelijk 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 verzekering. Deze wijzigingen kan je doorgeven via **010 - 282 6230**.

Cliëntenraad

Wij werken voortdurend aan de verbetering van onze dienstverlening. De inbreng van onze klanten is daarvoor onmisbaar. Een belangrijk onafhankelijk adviesorgaan dat ons daarbij helpt, is onze cliëntenraad. De leden van de cliëntenraad hebben allemaal te maken met het onderwerp zorg. Bijvoorbeeld omdat ze klant zijn, of mantelzorger. De cliëntenraad heeft een aantal belangrijke rechten die wettelijk zijn vastgelegd. Zoals het gevraagd en ongevraagd adviseren aan de directie.

De cliëntenraad hoort graag wat je belangrijk vindt. Zij is er om jouw belangen te behartigen. Heb je ideeën, opmerkingen of suggesties over de verbetering van de zorgverlening of andere aspecten van Kraamzorg Rotterdam & omstreken, laat het ons dan weten!

Je kan de cliëntenraad bereiken via:

Cliëntenraad Kraamzorg Rotterdam
t.a.v. het secretariaat
Postbus 3313
3003 AH Rotterdam
Telefoonnummer: **010 – 282 6215**

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 jou 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 je 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 jou en/of je gezin te helpen. Hierover zullen wij, indien mogelijk, met jou in gesprek gaan. Wil je meer weten over deze procedure, dan kun je deze opvragen via het secretariaat: **010 – 282 6215**.

Kosten, verzekering en eigen bijdrage

In dit hoofdstuk lees je alles over de kosten van onze verschillende diensten. Ook lees je meer over de vergoeding door je zorgverzekeraar en de eigen bijdrage die je zelf moet betalen.

Kraamzorg in de basisverzekering

De kosten voor kraamzorg worden altijd gedekt door je basisverzekering. Dus ook als je geen aanvullende verzekering hebt.

Eigen bijdrage

Voor kraamzorg geldt een eigen bijdrage van € 4,30 per uur kraamzorg in 2018. 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 kan dat nalezen in je polis.

Polis nalezen

Het is altijd verstandig om je zorgverzekeringpolis na te kijken. Je weet dan wat vergoed wordt en wat niet. Bij twijfel of vragen bel je naar je zorgverzekeraar.

Overzicht tarieven kraamzorg thuis 2018

Kraamzorg thuis	Tarief Eenheid	Tarief
Kraamzorgverlening eigen bijdrage	Per uur	€ 4,30

Deze prijzen gelden met ingang van 1 januari 2018. Prijswijzigingen voorbehouden. Dit overzicht vervangt alle voorgaande gepubliceerde tarievenoverzichten. Wij raden je in alle gevallen aan de verzekeringpolis na te lezen, zodat je weet wat je zorgverzekeraar wel of niet vergoedt. Neem bij onduidelijkheid contact op met je zorgverzekeraar. Kraamzorg Rotterdam & omstreken is niet aansprakelijk voor de dekking van de kosten door je verzekeraar.

Nog vragen

Heb je na het lezen van deze informatiemap nog vragen? Bel ons dan gerust. Wij zijn iedere werkdag van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer **010 – 282 6230**.

Voor vragen over je factuur kan je terecht bij ons, van 08.30 tot 16.00 uur, via telefoonnummer **010 – 2826310**.

Ook kan je op onze website terecht: www.kraamzorgrotterdam.nl.

Kraamzorg Rotterdam & omstreken
Antwoordnummer 3180
3000 WB Rotterdam

Inschrijfformulier Kraamzorg Rotterdam e.o.

Voorletters : _____
Achternaam : _____
Geboortenaam : _____
Adres : _____
Postcode & Plaats : _____

Waar ken je Kraamzorg Rotterdam & omstreken van?

- Internet GeboorteHotel Zorgverzekeraar
 Familie en/of vrienden Eerdere ervaringen met de Ziekenhuis
 Folder bij de verloskundige organisatie Anders, namelijk
 Aanbeveling van de verloskundige _____

Plaats van bevalling:

- Thuis Geboortecentrum Sophia
 Kraamzorghotel Noord Ziekenhuis, namelijk in het
 GeboorteHotel Maasstad _____

Verblijf je een aantal kraamdagen in het GeboorteHotel, Kraamzorghotel of Geboortecentrum?

- ja
 nee

Vermoedelijke datum bevalling : _____

Telefoonnummer overdag : _____

Telefoonnummer 's avonds : _____

Emailadres : _____

Geboortedatum vrouw : _____

Burger Service Nummer : _____

Verzekeringmaatschappij : _____ Polisnummer : _____

Eerste kind ja nee, het is mijn _____ -e kind

Keuze thuiskraamzorg : Voorkeur voor **dagkraamzorg**
(uren verdeeld over in het algemeen 8 (49 uur kraamzorg; meeruren afhankelijk van indicatie)
dagen, gerekend vanaf de geboortedag Voorkeur voor **moeder en kind zorg**
van de baby) (24 uur kraamzorg)

Naam verloskundigenpraktijk: _____

Bijzonderheden : _____

In verband met onze administratie stellen wij het op prijs dat je ons ook informeert wanneer je besluit geen gebruik te maken van onze diensten.

Datum : _____ Handtekening : _____

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

Kraamzorg Rotterdam & omstreken t.a.v. Klanteninformatielijn
Antwoordnummer 3180
3000 WB Rotterdam

Bijlage: Benodigdheden

Het verzamelen van de babyuitzet hoort natuurlijk ook bij de voorbereiding. De ervaring leert dat de materialen daarin op elk moment van pas kunnen komen. Wij raden je aan een kraampakket in huis te halen. Dit kan eventueel via je verzekeraar. Ook kan je terecht bij een van de thuiszorgwinkels. Eerder in deze informatiemap staan de contactgegevens vermeld.

Inhoud kraampakket

- ✓ 10 paar handschoenen
- ✓ 1 matrasbeschermer
- ✓ 100 gram verbandwatten
- ✓ 32 wondkompresen van 8,5x5
- ✓ 10 gaaskompresen van 10x10
- ✓ 2 pakken damesverband
- ✓ navelstrengklem
- ✓ 120 ml alcohol ketonaat 70%
- ✓ 2 stretchbroekjes
- ✓ 7 onderleggers van 60x60
- ✓ Winnie de Poeh doos

Babyuitzet

Onderstaand vind je de benodigdheden voor je babyuitzet. Je kan het zien als een soort boodschappenlijstje voor jezelf. Het is dan een checklist, zodat je niets vergeet.

TIP

Wij raden je aan deze artikelen twee maanden voor de vermoedelijke bevallingsdatum in huis te hebben. Het beste is om alle textiel voor de komst van de baby te wassen. Gebruik hierbij geen wasverzachter. Het huidje van de baby kan hierdoor snel geïrriteerd raken.

Voor de baby

- ✓ 6-8 rompertjes of hemdjies
- ✓ 4-6 sets bovenkleding
- ✓ 2 pakken wegwerpluiers of 24 katoenen luiers
- ✓ 12 hydrofiel luiers (om als afdroogdoek te gebruiken)
- ✓ 6 spuugdoekjes
- ✓ 4 hydrofiel washandjes
- ✓ 1 rolletje papieren tape
- ✓ 1 flesje baby- badolie
- ✓ 1 flesje wasgel
- ✓ 1 badje of teil van circa 60 cm doorsnee + een standaard om het badje of teil op te zetten
- ✓ 1 haarborstel en kammetje
- ✓ 1 grote metalen, naadloze kruik, voorzien van schroefsluiting en rubber afsluitdop in deksel*
- ✓ 1 kruikenzak van katoen of badstof*
- ✓ 1 aankleedkussen

* In verband met veiligheid raden wij je het gebruik af van een rubberen waterkruik of kersenpittenkruik af.

Voor het wiegje/ledikantje

- ✓ 1 stevig matrasje, niet bekleed met plastic (**geen** kussentje)
- ✓ 2 dekentjes (**geen** dekbedje!)
- ✓ 3 onderlaketjes
- ✓ 3 bovenlaketjes
- ✓ 3 molton onderleggers of flanellen luiers

TIP

We adviseren het gebruik van dekentjes in plaats van dekbedje. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat een dekbed de warmte minder goed reguleert en daarom de kans op wiegendood vergroot. Voor de veiligheid van je baby kun je beter ook geen hoofdbeschermer gebruiken.

Materialen voor bij de bevalling

Thuis

- ✓ 1 navelklem
- ✓ 1 pakje steriele gaaskompressen 10/10 cm
- ✓ 1 groot kraammatras of 2 kleine
- ✓ goede verlichting (100 watt gloeilamp)
- ✓ 1 grote plastic wasbak
- ✓ 2 emmers + 2 vuilniszakken
- ✓ 1 extra metalen, naadloze kruik, voorzien van schroefsluiting en rubber afsluitdop in deksel (dus in totaal 2 kruiken bij een thuisbevalling)
- ✓ 1 extra kruikenzak van katoen of badstof
- ✓ 1 keukenrol
- ✓ desinfectans in overleg met de verloskundige

Deze verzorgingsproducten zijn niet nodig bij een bevalling in het kraamzorghotel.

Meenemen naar het ziekenhuis bij een poliklinische bevalling

- ✓ 2 nachthemden of pyjama's
- ✓ ondergoed en BH
- ✓ Badslippers en ochtendjas
- ✓ sokken
- ✓ toiletartikelen
- ✓ verzekeringspapieren
- ✓ geldig legitimatiebewijs
- ✓ kleertjes voor de baby (voor als je naar huis mag)
- ✓ maxicosi of autostoeltje
- ✓ iets ter ontspanning (tijdschrift) en wat klein geld.

Nodig na de bevalling (thuis en poliklinisch)

- ✓ 2 pakken maandverband
- ✓ 1 pak kraamverband of papieren inlegluiers
- ✓ 1 spoelkannetje (bijvoorbeeld een maatbeker)
- ✓ 1 stukje toiletzeep
- ✓ 5 celstofonderleggers
- ✓ zoogkompressen
- ✓ 2 pakjes steriel hydrofielgaas 5/5 of 'zestientjes'
- ✓ 1 flesje alcohol 70% (30cc)
- ✓ 200 gram watten
- ✓ 1 thermometer, géén oorthermometer

Kraammatras

Deze wordt samen met de onderleggers gebruikt bij de bevalling. De onderleggers blijven ook na de bevalling ideaal omdat je de eerste dagen toch nog veel bloed zal verliezen.

Kraamverband

Omdat deze groter zijn dan gewoon maandverband raden wij je aan deze de eerste dagen te gebruiken. Vooral ook omdat je de eerste dagen nog regelmatig op bed ligt is het prettig zo goed mogelijk beschermd te zijn. Om de verbanden goed op hun plek te houden vind je in het pakket ook vier stretchbroekjes.

Op alles voorbereid

Een goed en compleet kraampakket geeft je de geruststellende zekerheid dat al het nodige in huis is. Dezelfde zekerheid die de zorg van Kraamzorg Rotterdam & omstreken je geeft. Mede namens onze kraamverzorgenden wensen wij je een fijne tijd.

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 dekraamverzorgende;
 - 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 dekraamverzorgende 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 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 intakeafspraak 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 levensverzekering uitkering of erfrelijkheidsonderzoek.

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 beroepscode. Deze beroepscode 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.