

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden.

Kraamcentrum Assen e.o. biedt aan cliënten op het gebied van kraamzorg een breed pakket van diensten. Het belangrijkste beleidsuitgangspunt is dat onze diensten zo goed mogelijk moeten aansluiten op de behoeften, vragen en wensen van cliënten. Onze visie is om uw coach rondom de kraamtijd te zijn. Uiteraard is de haalbaarheid van dit beleid mede afhankelijk van organisatorische, wettelijke en financiële kaders. Met het oog op een optimaal niveau van onze dienstverlening hebben wij een aantal leveringsvoorwaarden opgesteld. Deze voorwaarden worden hierna beschreven. Het gaat hierbij onder andere om de volgende richtlijnen en procedures: Arbo-check op het gebruik van materialen en hulpmiddelen, voor onveilige situaties van medewerkers en cliënten, voortijdig beëindigen van dienstverlening, schade bedrijfsaansprakelijkheid, klachtenreglement voor cliënten, seksuele intimidatie, agressie en geweld, hygiënerichtlijnen, privacyreglement, zorgweigeringprotocol en sleutelbeheer. Een afschrift van genoemde richtlijnen en procedures kan door de cliënt worden opgevraagd.

Artikel 1: Begripsbepalingen.

In deze leveringsvoorwaarden wordt een aantal kernbegrippen gebruikt. Wat wij hieronder verstaan, wordt in dit artikel omschreven.

1. **Leveringsvoorwaarden:** De voorwaarden van Kraamcentrum Assen e.o. voor de levering van diensten, die gelden tussen de cliënt en de organisatie.
2. **Cliënt:** Degene in wiens opdracht en voor wiens rekening de werkzaamheden van Kraamcentrum Assen e.o. worden verricht.
3. **Intaker:** Degene die de voorlopige zorgafspraken schriftelijk vastlegt in het kraamdossier.
4. **Indicatie:** De afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder, die gemaakt zijn aan de hand van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (laatste versie maart 2008). Dit is het instrument voor toekenning van assistentie bij de bevalling en kraamzorg gedurende de kraamperiode.
5. **Zorgaanbieder:** Kraamcentrum Assen e.o., gevestigd aan de Transportweg 8 B, 9405 PR Assen. Ingeschreven bij de KvK onder nummer 55725740.
6. **Zorgverlening:** De verzorging van moeder, de pasgeboren baby en eventueel de overige gezinsleden, gedurende het kraambed.
7. **Zorgeenheden:** Het aantal uren op een dag dat zorgverlening wordt verleend.
8. **Kraamdossier:** Hierin worden de voorlopige zorgafspraken, die gemaakt zijn door de intaker tijdens het intakegesprek, vastgelegd. Het kraamdossier bevat het zorgplan als leidraad voor planmatig en doelgericht handelen ten behoeve van de continuïteit, kwaliteit van de zorgverlening en zorgevaluatie. Het dient tevens als rapportagesysteem naar de verloskundige en verpleegkundige Jeugdgezondheidszorg.
9. Bij de levering van diensten zal Kraamcentrum Assen e.o. de Wet Bescherming Persoonsgegevens en het privacyreglement hanteren. Op verzoek is het privacyreglement in te zien door cliënten.

Artikel 2: Diensten waarop leveringsvoorwaarden van toepassing zijn.

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en rechtsbetrekkingen die Kraamcentrum Assen e.o. verleent aan de cliënt. Op basis van de zorgverzekering (basispakket) heeft de cliënt recht op de volgende diensten betreffende kraamzorg. Hiervoor dient het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg als uitgangspunt.
 - Intake (telefonisch of huisbezoek);
 - Assistentie bij de bevalling;
 - Kraamzorg (8 tot maximaal 10 dagen).Afhankelijk van de aanvullende zorgverzekering (aanvullend pakket) kan de cliënt gebruik maken van
 - Uitgestelde kraamzorg (kraamzorg na de 10e dag);
 - Couveusenazorg (als de baby in de couveuse heeft gelegen en weer thuiskomt).
2. Afwijkende bedingen of voorwaarden maken alleen deel uit van de overeenkomst zover die bedingen of voorwaarden door Kraamcentrum Assen e.o. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

3. Bij de organisatie en uitvoering van de werkzaamheden door Kraamcentrum Assen e.o. wordt uitgegaan van de door Kraamcentrum Assen e.o. vastgelegde hygiënerichtlijnen en privacyreglementen.

Artikel 3: Bejegening.

1. Kraamcentrum Assen e.o. gaat ervan uit dat de cliënt en de kraamverzorgende elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen bejegenen. De cliënt is eveneens verplicht deze omgangsvormen in acht te nemen. Als de cliënt hierbij in gebreke blijft, is de directeur van Kraamcentrum Assen e.o. bevoegd haar verplichtingen uit het kraamdossier op te schorten. Kraamcentrum Assen e.o. kan de aangevangen zorg voortijdig beëindigen indien er redenen bestaan op grond waarvan het verlenen of verder verlenen van de zorg of de gevraagde omvang daarvan in redelijkheid niet van Kraamcentrum Assen e.o. kan worden verlangd. Van de weigering of beëindiging als bedoeld in de vorige zin doet Kraamcentrum Assen e.o. onverwijld schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de verzekerde en de zorgverzekeraar. Zulks ter beoordeling van Kraamcentrum Assen e.o.

Artikel 4: Afspraken.

1. Kraamcentrum Assen e.o. streeft ernaar de in het kraamdossier genoemde en afgesproken kraamzorg te verlenen, tenzij (door calamiteiten) de werkdruk op het moment van de zorgvraag zo onvoorzien hoog is, dat in eerste instantie alleen de zorg voor moeder en baby gegeven kan worden. Kraamcentrum Assen e.o. zal terstond alles in het werk stellen dit in positieve zin bij te sturen. De indeling van de voorlopig toegezegde kraamzorguren tijdens het intakegesprek rond de 26^{ste} zwangerschapsweek, zal met de kraamverzorgende na de bevalling, in overleg met de cliënt, plaatsvinden.

Artikel 5: Wijzigingen omstandigheden en annulering.

1. Indien de cliënt zich heeft aangemeld voor kraamzorg, maar deze om welke reden dan ook niet meer nodig heeft, gelieve de cliënt dit door te geven. De cliënt is verplicht om een adreswijziging of wijziging in andere relevante persoonlijke omstandigheden tijdig en schriftelijk te melden.
2. Vervalt de inschrijving omdat de cliënt verhuist of omdat de cliënt om medische redenen geen kraamzorg nodig heeft dan zijn daar geen kosten aan verbonden. Wordt de inschrijving om een ander reden beëindigd dan brengt Kraamcentrum Assen e.o. de kosten in rekening voor de inschrijving en intakekosten indien er een intakegesprek heeft plaats gevonden.
3. Bij annulering vanaf de 90e dag voor de vermoedelijke bevallingsdatum wordt daarnaast 250 euro annuleringskosten in rekening gebracht.

Artikel 6: Werkomgeving en noodzakelijke hulpmiddelen.

1. Kraamcentrum Assen e.o. stelt voorwaarden ten aanzien van de werkomgeving bij de cliënt, waaronder de aanwezigheid van benodigde werkhoogte, werkmiddelen en deugdelijk materiaal. Deze voorwaarden (arbo checklist) staan in het kraamdossier, welke na inschrijving ter beschikking wordt gesteld aan de cliënt.

Artikel 7: Inschrijving.

1. De inschrijving voor zorgverlening en/of assistentie bij de thuisbevalling is pas eerst definitief nadat door Kraamcentrum Assen e.o. het volledig ingevuld inschrijfformulier is ontvangen en dit aan de cliënt door middel van een bevestigingsmail is kenbaar gemaakt.

Artikel 8: De intake.

1. Tijdens de intake rond de 22^{ste} week van de zwangerschap worden de voorlopige zorgafspraken vastgelegd. Deze voorlopige afspraken worden vermeld op het intakeformulier. Op dit formulier staan de gegevens van de cliënt, de gezinssituatie en de individuele wensen en bijzonderheden. Deze gegevens zijn nodig voor de inzet van een kraamverzorgster. Onderdeel van de intake is de indicatie van het aantal uren kraamzorg op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg. Dit wordt schriftelijk vastgelegd en ondertekend op het Indicatieprotocol Kraamzorg van Kraamcentrum Assen e.o. door de intaker en cliënt.

Artikel 9: Zorgovereenkomst.

1. Een zorgovereenkomst komt tot stand zodra de cliënt zich heeft ingeschreven middels papieren inschrijfformulier, inschrijfformulier op internet of telefonisch en deze inschrijving is bevestigd door Kraamcentrum Assen e.o.
2. De zorgverlening bestaat uit zorgeenheden, die naar keuze van de cliënt kunnen bestaan uit gegarandeerde moeder- en kindzorg, eventueel aangevuld met huishoudelijke werkzaamheden en overige taken zoals die zijn beschreven in de informatiebrochure of op de website. Het aantal dagen van de kraamperiode is afhankelijk van de verzekering van de cliënt. De cliënt is hier zelf verantwoordelijk voor.
3. Kraamcentrum Assen e.o. streeft per kraamperiode naar minimale wisseling van kraamverzorgsters.
4. Zowel Kraamcentrum Assen e.o. als de cliënt kunnen in onderling overleg:
 - afwijken van de gemaakte zorgafspraken en zorgovereenkomst;
 - bijstellen van de gemaakte zorgafspraken en zorgovereenkomst;Kraamcentrum Assen e.o. legt de gemaakte afwijking of bijstelling schriftelijk vast.

Artikel 10: Tarieven.

1. De kosten voor de verschillende werkzaamheden van Kraamcentrum Assen e.o. zijn opgebouwd uit verschillende uurtarieven, welke worden vastgesteld op basis van daarvoor geldende wettelijke regelingen.
2. Door Kraamcentrum Assen e.o. worden de volgende werkzaamheden afzonderlijk in rekening gebracht: de inschrijving, de intake, assistentie bij de bevalling en de uren voor zorgverlening.
3. De volledige declaratie, minus de eigen bijdrage van € 4,70 (2022) zal rechtstreeks bij de zorgverzekeraar van de cliënt worden gedeclareerd. Indien de zorgverzekeraar de declaratie niet voldoet, is de cliënt zelf verantwoordelijk voor de betaling. De declaratie van de eigen bijdrage kraamzorg wordt rechtstreeks bij de cliënt gedeclareerd (€ 4,70, 2022). Betaling door de cliënt dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden op de door Kraamcentrum Assen e.o. aangegeven wijze.
4. Het is de cliënt niet toegestaan om in termijnen te betalen, tenzij schriftelijk en vooraf een betalingsregeling met Kraamcentrum Assen e.o. is overeengekomen. In geval een betalingsregeling is overeengekomen, is Kraamcentrum Assen e.o. gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen, te ver meerderen met de administratiekosten.
5. Bij niet-tijdige betaling heeft Kraamcentrum Assen e.o. het recht om de cliënt over het verschuldigde bedrag een rente van 1% per maand in rekening te brengen, te berekenen vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop de betaling wordt ontvangen. Indien Kraamcentrum Assen e.o. tot incassomaatregelen overgaat is zij gerechtigd naast de hierboven bedoelde rente alle op de invordering betrekking hebbende kosten, zowel op de gerechtelijke als buitengerechtelijke, op de cliënt te verhalen. De buitengerechtelijke incassokosten worden gesteld op tenminste 15% van het uitstaande bedrag.
6. De door de cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al vermeldt de cliënt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
7. Volgens Landelijk Indicatieprotocol wordt minimaal 3 uur zorg per dag in rekening gebracht.

Artikel 11: Tijdstip hulpverlening.

1. Kraamcentrum Assen e.o. is voor de organisatie en uitvoering van de zorgverlening 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar gedurende zeven dagen per week.
2. In geval assistentie bij de thuisbevalling is overeengekomen, zal de kraamverzorgster binnen een uur nadat de melding bij Kraamcentrum Assen e.o. heeft plaatsgevonden, bij de cliënt aanwezig zijn.

Artikel 12: Zorgregistratie.

1. Op de laatste dag van de zorgverlening wordt een urenregistratieformulier ingevuld. Deze urenregistratieformulier dient namens Kraamcentrum Assen e.o. te worden ondertekend door de kraamverzorgster en de cliënt.
2. Door ondertekening verklaart de cliënt zich akkoord met het aantal gewerkte uren zoals vermeld op de urenverantwoordingsstaat en deze uren te laten betalen conform het daartoe geldende tarief. (minimaal 3 uur per dag)
3. Door ondertekening verklaart de cliënt dat, indien cliënt geen verzekering heeft afgesloten waaronder de (volledige) kosten van kraamzorg zijn gedekt, deze kosten geheel voor rekening komen van cliënt.

Artikel 13: Wijziging indicatie / voorlopige zorgafspraken.

1. Indien na de bevalling of tijdens het kraambed de omvang van de zorgbehoefte verandert, worden de zorgafspraken aan de hand van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg bijgesteld.

Artikel 14: Kraamdossier.

1. Het kraamdossier is een leidraad voor planmatig, doelgericht handelen ten behoeve van de continuïteit van de zorgverlening. Het kraamdossier bevat tevens de medische gegevens van de kraamvrouw en pasgeborene tijdens de kraamperiode. De zorgafspraken gemaakt met de cliënt door de intaker en de kraamverzorgster van Kraamcentrum Assen e.o. worden ook hierin vermeld.

Artikel 15: Dienstverleners.

1. De kraamzorg wordt zoveel mogelijk door één en dezelfde kraamverzorgster verleend. De kraamzorg wordt uitgevoerd door gediplomeerde en recent bijgeschoolde kraamverzorgster. Alle kraamverzorgsters worden ondersteund en begeleid door de manager kraamzorg. In geval van onvoorziene planningsnood, kan Kraamcentrum Assen e.o. uitwijken naar een kraamzorgorganisatie in de regio.

Artikel 16: Schadevergoeding en procedure.

1. In geval van materiële schade veroorzaakt door de kraamverzorgster binnen de kraamperiode, kan de cliënt Kraamcentrum Assen e.o. aansprakelijk stellen. De mogelijkheid bestaat dat de schade niet door Kraamcentrum Assen e.o. wordt vergoed als er sprake is van grove nalatigheid van de kraamverzorgster. De schade dient direct, doch uiterlijk binnen 24 uur na de veroorzaakte schade, schriftelijk met insluiting van de originele factuur gemeld te worden. Als de schade minder bedraagt dan € 50- wordt de schadeclaim niet in behandeling genomen. De schade dient te allen tijde te kunnen worden vastgesteld door een expert van de aansprakelijkheidsverzekeraar van Kraamcentrum Assen e.o.

Artikel 17: ARBO eisen; tussentijdse beëindiging.

1. De kraamverzorgster is in ieder geval gerechtigd haar werkzaamheden te beëindigen in de volgende gevallen:
 - indien een bedverhoging van het kraambed tijdens de bevalling en gedurende de gehele verzorgingsperiode ontbreekt. Het bed dient een minimale hoogte van 80 cm te hebben;
 - indien op de verdieping waar de verzorging wordt uitgevoerd geen stromend warm en koud water aanwezig is;
 - indien jegens de kraamverzorgende ongewenst gedrag en/of intimiteiten plaats vinden;
 - indien de aanwezigheid van huisdieren de uitvoering van de werkzaamheden van de kraamverzorgende belemmert;
 - indien er sprake is van (bedreiging met) geweld, intimidatie of agressie jegens de kraamverzorgende.

Artikel 18: Ontbinding.

1. Kraamcentrum Assen e.o. is gerechtigd haar werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen indien niet aan de bovenstaande eisen, op grond van de in artikel 17 bepaalde ARBO eisen, wordt voldaan.

Artikel 19: Aansprakelijkheid; vrijwaring.

1. Kraamcentrum Assen e.o. is jegens de cliënt niet aansprakelijk voor schade die door een kraamverzorgster en/of stagiaire aan de cliënt is veroorzaakt indien er sprake is van grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid. Echter de cliënt heeft een eigen risico tot een bedrag van € 50,-.
2. In geen geval is Kraamcentrum Assen e.o. gehouden om aan de cliënt een hoger bedrag te vergoeden dan de uitkering die zij in het desbetreffende geval van haar aansprakelijkheidsverzekering ontvangt.
3. De aansprakelijkheid van Kraamcentrum Assen e.o. en de kraamverzorgster en/of de stagiaire wordt uitgesloten voor schade aan zaken van derden, die ontstaat tijdens het uitvoeren van de overeengekomen kraamzorg.
4. De cliënt vrijwaart Kraamcentrum Assen e.o. en de kraamverzorgster en/of stagiaire voor alle aanspraken van derden betreffende schade die voor deze derden zijn ontstaan tijdens het uitvoeren van de overeengekomen kraamzorg.

Artikel 20: Overmacht.

1. Onder overmacht wordt in elk geval verstaan: gebrek aan personeel, werkstaking, bedrijvenbezetting en overige optredens van werknemersorganisaties, overheidsmaatregelen, oorlog, oorlogsgevaar, onlusten, stremmingen in het vervoer, brand, waterschade, natuurgeweld, overstroming, machinebreuk, storing in de levering van energie en water, bedrijfsstoring en overmacht van leveranciers alsmede het geval dat Kraamcentrum Assen e.o. door eigen leveranciers niet in staat wordt gesteld haar verbintenissen uit de overeenkomst na te komen.
2. Onder overmacht genoemd in artikel 5.1 wordt in elk geval ook verstaan elke niet aan Kraamcentrum Assen e.o. toe te rekenen omstandigheid of gebeurtenis waardoor de nakoming van de verplichting van Kraamcentrum Assen e.o. geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd, of op grond waarvan de nakoming van de overeenkomst door Kraamcentrum Assen e.o. redelijkerwijs niet van haar kan worden gevergd.
3. Storingen in het bedrijf ten gevolge van overmacht, ontslaan Kraamcentrum Assen e.o. van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten of schaden kan doen gelden.
4. In geval van langer durende overmacht zal Kraamcentrum Assen e.o. daarvan onverwijld mededeling doen aan de cliënt en zal cliënt na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht hebben de opdracht schriftelijk te annuleren, onder de verplichting Kraamcentrum Assen e.o. het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

Artikel 21: Klachten.

1. Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Kraamcentrum Assen e.o. een klachtenprocedure, welke procedure op eerste verzoek van de cliënt wordt toegezonden.
2. Klachten betreffende materiële zaken en/of verzekeringskwesties worden afgewikkeld door de directie van Kraamcentrum Assen e.o.
3. Kraamcentrum Assen e.o. is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf-, en/of telfouten en/of onduidelijkheden in offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, nog voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van Kraamcentrum Assen e.o. als bindend.
4. Mochten de directie en de indiener van de klacht er samen niet uitkomen kan er ook schriftelijk (per post) een klacht worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg. De klachtbrief dient voorzien te zijn van een handtekening van de indiener en de volledige NAW gegevens, te weten: naam, voorletters, adres, woonplaats en telefoonnummer, alsmede de correcte en volledige NAW gegevens van de aangeklaagde.

1.

Artikel 22: Vervoer.

1. Het is niet toegestaan dat de kraamverzorgster haar eigen auto of die van de cliënt gebruikt ten behoeve van het gezin.

Artikel 23: Evaluatie.

1. De kraamverzorgster evalueert bij de cliënt, op gestandaardiseerde wijze volgens het kraamdossier, de verleende kraamzorg. Aan de hand van deze evaluatie kan tijdens de kraamzorgperiode de zorg naar wens, noodzakelijkheid en behoefte bijgesteld worden. Iedere cliënt ontvangt een evaluatieformulier waarop aangegeven kan worden hoe het functioneren van de kraamverzorgende en de organisatie van de kraamzorg is ervaren (klanttevredenheid).
In het kader van de verplichte Zichtbare Zorg neemt Kraamcentrum Assen e.o. deel aan een onafhankelijke enquête. Deze wordt uitgevoerd door de gecertificeerde organisatie Qualizorg (gebruikmakend van de Kraamzorg Prestatie Monitor) Uitsluitend hiervoor verstrekt Kraamcentrum Assen e.o. eenmalig het emailadres en de geboortegegevens van cliënten.

Artikel 24: Kwaliteitstraject.

1. In het kader van de toetsing van onze kwaliteit en ons kwaliteitsbeleid worden de fysieke en digitale zorgdossiers jaarlijks beoordeeld door een auditor van TUV. De auditor is gebonden aan de geheimhoudingsplicht en ziet geen persoonsgegevens.

Artikel 25: Geldigheidsduur en wijzigingen.

1. De leveringsvoorwaarden zijn vastgesteld door de directeur van Kraamcentrum Assen e.o. en gelden voor onbepaalde tijd. De bestuurder is bevoegd deze leveringsvoorwaarden te wijzigen. Na deze termijn is de laatste versie van de leveringsvoorwaarden, zoals vastgesteld door de bestuurder, geldig.

Artikel 26: Toepasselijk recht.

1. Op de overeenkomsten tussen Kraamcentrum Assen e.o. en haar cliënt is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 27: Slotbepaling.

1. In alle gevallen waarin deze leveringsvoorwaarden niet voorzien, beslist de directeur van Kraamcentrum Assen e.o.. Met het ondertekenen van het inschrijfformulier kraamzorg verklaart de cliënt dat de voorwaarden voor dienstverlening van Kraamcentrum Assen e.o. door de cliënt zijn ontvangen.

Vastgesteld op 01-01-2022

Directie Kraamcentrum Assen e.o.

