

1. DEFINITIES

<i>Clíente</i>	Natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
<i>Kraamzorgaanbieder</i>	(rechts)persoon die kraamzorg verleent, gefinancierd op grond van Zorgverzekeringswet (Zvw) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten.
<i>Verloskundige</i>	zelfstandig medisch beroepsbeoefenaar, die de zwangere vrouw en haar partner gedurende de zwangerschap en de bevalling begeleidt en regelmatig contact heeft met cliënte. Zij heeft de medische eindverantwoordelijkheid tijdens de kraamzorg.
<i>Kraamverzorgende</i>	De natuurlijke persoon die kraamzorg en partus-assistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
<i>Praktijkpleider</i>	De natuurlijke persoon die een kraamverzorgende in opleiding of stagiaire begeleidt op de werkplek/stageplek.
<i>Kraamzorg</i>	Verantwoorde zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting, al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten, t.b.v. cliënt en haar pasgeborene(n), ivm de zorgbehoefte tijdens de bevalling en in de eerste 10 dagen na de geboorte van de baby. org, ondersteuning, instructie en voorlichting t.b.v. cliënte en pasgeborene(n).
<i>Minimale kraamzorg</i>	Het wettelijk minimum aantal uren kraamzorg exclusief partusassistentie van 24 uren verdeeld over acht dagen.
<i>Indicatiestelling</i>	De bepaling van het aantal uren zorg op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg.
<i>Landelijk indicatieprotocol</i>	Het protocol waarin beschreven wordt wat kwalitatief verantwoorde kraamzorg is en waarin de hoeveelheid uren kraamzorg wordt geregeld die nodig is voor de cliënt en de pasgeborene(n).
<i>Inschrijving</i>	Verzoek van cliënte aan 't Geboortehuis Kraamzorg bv om kraamzorg te leveren.
<i>Intake</i>	Het persoonlijk gesprek tussen een medewerker van 't Geboortehuis Kraamzorg bv en cliënte, rond de 30e-34e week van de zwangerschap, waarin cliënte geïnformeerd wordt over kraamzorg en de afspraken rondom de te leveren kraamzorg vastgelegd worden in de zorgovereenkomst.
<i>Zorg-Overeenkomst</i>	De tussen cliënte en 't Geboortehuis Kraamzorg gesloten overeenkomst m.b.t. kraamzorg.
<i>JGZ Overdracht</i>	Overdracht van gegevens uit de kraamperiode over cliënte, pasgeborene(n), de gezinssituatie, de bevalling en het verloop van de kraamzorg periode aan de jeugdgezondheidszorg.
<i>Incident</i>	Ieder niet beoogd of onvoorzien voorval, in het kraamzorgproces, met direct of op termijn merkbare gevolgen voor cliënte en/of pasgeborene(n).
<i>Geschillencommissie</i>	De geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, vallend onder de stichting De Geschillencommissie, Den Haag.

2. TOEPASSELIJKHEID + BEKENDMAKING

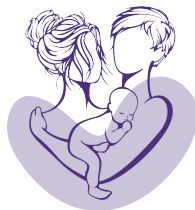
- 2.1. Voor alle (kraam)zorg die wij doen en producten die wij leveren, gelden deze Alg. Voorwaarden. Deze Alg. Voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg tussen Bo Geboortezorg enerzijds en de Consumentenbond, de LOC Zeggenschap in de zorg en de Patiëntenfederatie Nederland anderzijds.
- 2.2. Je kan alleen van onze zorg en diensten gebruik maken, wanneer je akkoord bent met deze voorwaarden. Je vindt hier belangrijke afspraken, rechten maar ook de plichten, waar jij en wij aan moeten voldoen. Deze Alg. Voorwaarden laten dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.
- 2.3. Wanneer jij je bij ons aanmeldt (telefonisch, per mail, of via de website) en wij jouw aanmelding accepteren, krijg je per email een bevestiging. Bij deze mail ontvang je een exemplaar van onze Alg. Voorwaarden. Ben je niet akkoord met onze voorwaarden? Of wil je toch geen kraamzorg van ons? Informeer ons schriftelijk, binnen 14 dagen. Dan annuleren wij jouw aanvraag kosteloos.
- 2.4. Zonder jouw schriftelijke afwijzing nemen wij aan dat je akkoord bent met onze voorwaarden en ben je ingeschreven. Hiermee gaan wij een zorgplicht aan, voor jou en jouw pasgeborene(n).
- 2.5. Als kraamzorgorganisatie kunnen wij niet afwijken van deze Alg. Voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met jou, en deze afwijking niet in het nadeel is van jou, of van jouw pasgeborene(n). Afwijkingen worden schriftelijk overeengekomen.

3. DUIDELIJKE INFORMATIE

- 3.1. Wij zorgen ervoor dat de informatie op onze website jou zo informeert, dat je een goede keuze kan maken tussen de verschillende kraamzorgaanbieders in onze regio.
- 3.2. Wanneer je bij ons ingeschreven bent krijg je via het cliëntenportaal toegang tot jouw eigen kraamzorg dossier. Via dit portaal krijg je van ons ook relevante informatie voor jouw kraamzorg. Bijvoorbeeld over het inplannen van het intake gesprek, of over zorg in een drukke periode.
- 3.3. Je mag altijd contact opnemen wanneer je vragen hebt. Dit kan telefonisch en per mail. Heb je tijdens jouw kraamweek vragen over de kraamzorg, dan bel je met de planning.
- 3.4. Wij houden jou op de hoogte van bijzonderheden rondom jouw kraamzorg. Wanneer er wijzigingen en zijn bij jou, breng je ons hiervan op de hoogte.

4. DE ZORG OVEREENKOMST

- 4.1. Op het moment dat wij jouw aanvraag voor kraamzorg accepteren komt de zorg-overeenkomst tot stand.
- 4.2. De kraamzorg wordt gegeven op het adres dat bij ons bekend is. Ga je verhuizen? Zo lang je binnen ons werkgebied woont, kunnen wij kraamzorg aan jou leveren.
- 4.3. Kraamzorg wordt vergoed vanuit de basisverzekering. Er is wel een wettelijke eigen bijdrage.
 - a) Per uur kraamzorg betaal je deze eigen bijdrage. Afhankelijk van jouw verzekering declareren wij deze bijdrage bij jou, of bij jouw verzekeraar. Voor meer informatie over de eigen bijdrage neem je contact op met jouw zorgverzekeraar.
 - b) Is de eigen bijdrage voor jullie financieel moeilijk te dragen? Bespreek dit dan met onze intaker of onze kraamverzorgende. Zij kan een aantekening maken dat onze administratie deze kosten niet declareert.



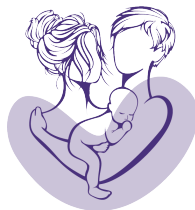
- 4.4. Wanneer je zorg / zorgproducten afneemt buiten de basisverzekering, gelden hiervoor aparte tarieven. Bijvoorbeeld aanschaf van zorg artikelen, deelname aan cursussen. Prijzen hiervan vind je op onze website. Je ontvangt hiervoor van ons separaat een factuur.
- 4.5. Het afgesproken aantal zorguren is zowel voor jou, als voor ons een bindende afspraak. De afspraken die we gemaakt hebben vind je terug in jouw cliëntenportaal. Ook krijg je van ons na de intake een overzicht met hetgeen we hebben afgesproken.
 - a) Ben je jonger dan 18 jaar? Dan moet een wettelijk vertegenwoordiger samen met jou tekenen voor het aantal afgesproken kraamzorguren (dit i.v.m. de financiële garantstelling).
 - b) Alleen in uitzonderlijke situaties kan er tijdens de zorg afgeweken worden van de afgesproken uren. Bijvoorbeeld personeelskrapte door drukte, of uitzonderlijke situaties in jullie familie die je niet hebt kunnen voorzien en waardoor je nu minder kraamzorg kan afnemen dan je hebt afgesproken.
 - c) Minder uren kraamzorg afnemen dan afgesproken kan alleen met gegronde reden en na akkoord van onze planning.
- 4.6. Onze intaker bepaalt aan de hand van jouw persoonlijke situatie objectief hoeveel uren kraamzorg wij jou mogen toekennen. Dit gebeurt met het Landelijk Indicatieprotocol (LIP). De uren voor assistentie tijdens de bevalling worden niet meegerekend in de kraamzorg uren.
- 4.7. Kraamzorguren worden standaard gegeven over 8 dagen, gerekend vanaf de dag van de bevalling. De bevalling en/of een eventuele ziekenhuis opname heeft invloed op het aantal kraamzorguren. Daarom vindt er na de bevalling en eventueel tijdens de kraamweek een herindicatie plaats door jouw verloskundige.
 - a) Heb jij je inschreven vóór jouw 21e zwangerschapsweek en verwacht jij je kindje tussen 1 oktober en 31 mei? Wij bieden jou alle LIP uren aan. Jij bepaalt of je het wettelijk minimum, of meer uren kraamzorg wilt afnemen.
 - b) Ben je ingeschreven na jouw 21e zwangerschapsweek? Je ontvangt het wettelijk minimum aan kraamzorg (24 uur). Blijkt tijdens jouw kraamweek dat wij je toch meer uren kunnen bieden, dan bespreken wij op dat moment deze mogelijkheid met jou. Het is dan aan jou om te bepalen of je van dat aanbod gebruik wilt maken.
 - c) Drukke periode
Verwacht jij je kindje tussen 1 juni en 30 september? Bij een vroege inschrijving bieden wij jou uren conform het LIP. Wij hebben een aantal maatregelen die we treffen om aan onze zorgplicht te kunnen voldoen:
 - * "Druk?" wij verdelen jouw kraamzorg uren over 7 dagen.
 - * "Heel druk?"
In "piekweken" indiceren wij maximaal 32 uur kraamzorg.
 - * Bij bijzonder krappe personeelsbezetting krijg je in ieder geval 24 uur kraamzorg. Wij werken samen met andere kraamzorgorganisaties, het kan zijn dat je van een andere organisatie zorg krijgt, wanneer wij even geen collega's beschikbaar hebben.
 - d) Wil je meer uren dan er volgens het LIP noodzakelijk zijn? Als onze personeelsbezetting dit toelaat is dit akkoord. Deze uren vallen buiten de basisverzekering. De kosten van de extra uren worden door jou zelf gedragen of vergoed vanuit jouw aanvullende verzekering (luxue uren)..
 - e) Minder kraamzorg afnemen dan het wettelijk minimum is bij ons niet mogelijk. Als kraamzorg organisatie willen wij voldoen aan de kwaliteitseisen die binnen onze branche gebruikelijk zijn. In minder dan 24 uur kunnen wij deze kwaliteit niet geven.
- 4.8. De overeenkomst kan door jou of door ons worden beëindigd onder de voorwaarden zoals omschreven in de algemene voorwaarden artikel 16 'beëindiging van deze overeenkomst'

5. HET KRAAMZORGPLAN: WAT GAAN WE DOEN

- 5.1. Na de geboorte is jouw kraamweek begonnen. Op basis van de afspraken uit de intake (het aantal afgesproken uren en jouw wensen) stelt jouw kraamverzorgende een kraamzorgplan op. Dit kraamzorgplan is door jou in te zien en via jouw zorg portaal.
- 5.2. In het kraamzorgplan worden zorgdoelen en afspraken vastgelegd. Deze worden afgestemd op jouw wensen, gewoontes en omstandigheden. Zo vind je hier
 - a) welke gezinsleden of andere mantelzorg bij de zorgverlening worden betrokken;
 - b) de gemaakte afspraken over ondersteuning, instructie en voorlichting, te leveren door de kraamverzorgende aan partner en/of andere gezinsleden;
 - c) de momenten waarop we het kraamzorgplan evalueren.
- 5.3. Als de kraamverzorgende de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan verlenen, stelt de zij jou daarvan direct in kennis.
- 5.4. Wanneer jij de tijdens de kraamzorg de zorg graag op een andere wijze zou willen, of de uitvoering van het zorgplan zou willen bijstellen, bespreek je dit met de kraamverzorgende. In overleg en samspraak met jou wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens bijgesteld. Het aantal afgesproken kraamzorguren wordt niet gewijzigd.
- 5.5. Het kraamzorgplan is onderdeel van het geboorte zorgplan dat de coördinerend zorgverlener samen met de cliënt heeft opgesteld

6. WAT JIJ DOET VOOR HET ZORGPLAN

- 6.1. Om aan jou goede zorg te kunnen verlenen, beantwoord je vragen tijdens de intake en tijdens de kraamzorg, die redelijkerwijs voor het uitvoeren van de zorgovereenkomst noodzakelijk zijn.
- 6.2. Ontvang je kraamzorg van een andere kraamzorgorganisatie dan 't Geboortehuis Kraamzorg? Informeer ons hier dan direct over.
- 6.3. Iedereen is wettelijk verplicht ingeschreven bij een zorgverzekering. Wij declareren kraamzorg bij jouw verzekeraar. Wij kunnen je vragen je te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs, om zo declaratie mogelijk te maken.
- 6.4. Zorg voor een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering. Onze kraamverzorgende neemt ons werkmateriaal mee naar jullie huis. Mocht er schade ontstaan is een verzekering wenselijk.
- 6.5. Jij zorgt ervoor dat onze kraamverzorgende in normale, veilige arbeidsomstandigheden en hygiëne haar werkzaamheden kan uitvoeren.



7. WERKAFSPRAKEN

- 7.1. Als werkgever zijn wij verplicht onze werknemers te voorzien van een werkplek die voldoet aan de Arbo eisen. Een ARBO lijst is te vinden op onze website. Deze wordt besproken tijdens de intake.
 - a) Door het aangaan van de zorgovereenkomst ga je als cliënt de verplichting aan zorg te dragen voor goede arbeidsomstandigheden bij jou thuis.
 - b) Wanneer de arbeidsomstandigheden niet voldoen aan de vereisten, mag jouw kraamverzorgende bepaalde werkzaamheden niet uitvoeren.
- 7.2. Wij borgen de arbeidstijdenwet. De kraamverzorgende start haar zorg aan jou overdag, meestal tussen 8 en 9 uur. Incidenteel kan het voorkomen dat je zorg op de middag krijgt (in een drukke periode) dan start de kraamzorg rond 13 uur.
- 7.3. Zowel de cliënt, haar gezin als de medewerker van onze kraamzorginstelling, behandelen elkaar met wederzijds respect. Mocht het zo zijn dat de kraamverzorgende zich onheus bejegend voelt, er drugs gebruikt wordt, er sprake is van een onveilige situatie, of enig andere reden waarop zij in alle redelijkheid haar werk niet naar behoren en op een plezierige manier kan doen, behouden wij ons het recht voor per direct de zorg te stoppen.
- 7.4. Tijdens de kraamperiode maakt de kraamverzorgende geen gebruik van jouw of haar auto. Zijn er bijzondere redenen waarom dit wel noodzakelijk is? Bespreek dit dan tijdens de intake.
- 7.5. Wanneer er in de directe omgeving van jouw huis alleen betaald of met vergunning geparkeerd kan worden, zijn deze kosten voor jou. Soms biedt de gemeente waar je woont een tegemoetkoming in de kosten voor parkeren van zorgverleners. Het loont om hier even naar te kijken.
- 7.6. Onze kraamverzorgenden nemen geen sleutel in ontvangst van jouw woning.
- 7.7. Wij verzorgen vooral kraamzorgtaken. Als er tijd is doen we licht huishoudelijk werk. Wij laten jouw huis achter, zoals we het aantreffen. Onze kraamverzorgenden kunnen eventueel een boodschap voor je doen, of kinderen van en naar school brengen (mits op loop afstand).
- 7.8. Onze kraamverzorgende werkt onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige. Zij deelt geen medicatie uit en geeft geen advies over medicatie.
- 8.5. Na de kraamweek dragen wij de zorg over jouw pasgeborene(n) over aan de JGZ. Samen met jouw kraamverzorgende bespreek je wat er aan de JGZ overgedragen wordt. In jouw cliëntenportaal vind je precies terug om welke gegevens dit gaat.
- 8.6. Jouw kraamverzorgende heeft beroepsgeheim. Wij verstrekken zonder jouw schriftelijke toestemming geen (inzage in) gegevens over jou en jouw pasgeborene(n) 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.
- 8.7. Conform wettelijke regelingen bewaren wij gegevens van jou en jouw pasgeborene(n). Deze gegevens zijn vastgelegd in de zorgovereenkomst, de intake afspraken, de JGZ-overdracht, de urenregistratie en een weergave van de registraties, interpretaties en te nemen acties bij cliënt en/of pasgeborene(n) t.b.v. signalering van gezondheidsproblemen.
- 8.8. Bij beëindiging van de zorg bewaren wij bovenstaande gegevens, deze blijven zowel ons als jou ter beschikking. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënt en t.a.v. correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 8.9. Na overlijden van cliënt en/of pasgeborene(n) geven wij desgevraagd inzage in de door ons bewaarde gegevens aan jouw nabestaanden voor zover jij daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

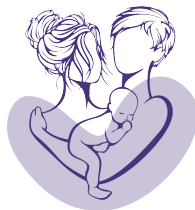
9. ZORGVERLENERS

In onze organisatie wordt zorg verleend door verschillende zorgverleners. Al onze medewerkers zijn gediplomeerd, of in opleiding binnen de geboortezorg.

- 9.1. Onze gediplomeerde kraamverzorgenden zijn geregistreerd bij het Kenniscentrum Kraamzorg. Zij hebben een VOG. Functioneren van zorgverleners wordt getoetst door een functioneringsgesprek, door intercollegiale toetsing en bevorderd door scholing. Zo zorgen wij ervoor dat de zorg die je van ons krijgt, gegeven wordt door een zorgverlener die hiertoe bevoegd en bekwaam is.
- 9.2. Wij zijn een erkend leerbedrijf. Dit betekent dat er kraamverzorgenden in opleiding (KIO) zijn. De kraamzorg die je bij ons krijgt kan (deels) gegeven worden door een KIO. Afhankelijk van hoe ver zij in hun opleiding zijn, nemen zij meer of minder verantwoordelijkheid. Dit wordt door de praktijkopleider goed gemonitord. De KIO mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider. Zij overlegt over jouw zorg met de praktijkopleider. De praktijkopleider komt soms bij jullie thuis kijken hoe de zorg gegeven wordt en kan het zorgplan eventueel bijstellen. Bij een stagiaire is er naast jouw kraamverzorgende een extra zorgverlener in huis. Voor de aanwezigheid van een stagiaire vragen wij daarom altijd jouw toestemming.
- 9.3. Studenten verloskunde Incidenteel wordt er door studenten verloskunde partus assistentie verleend bij thuisbevallingen.
- 9.4. Wij zorgen voor continuïteit van de kraamzorg. Dit houdt in dat deze niet onderbroken gegeven wordt. En er zo min mogelijk overdrachten tussen collega kraamverzorgenden nodig zijn.

8. GEGEVENSVERWERKING

- 8.1. Wij leveren goede zorg. Dat willen wij kunnen aantonen en kunnen bijstellen waar nodig. Daarom verzamelen wij zorginhoudelijke gegevens en beoordelen wij steekproefsgewijs hoe deze is geweest.
- 8.2. Wij vragen aan jou om ons te helpen door ons informatie te geven over hoe de zorg aan jou geweest is, d.m.v. evaluatie en enquêtering. Als zorginstelling leveren wij (geanonimiseerde) gegevens aan voor Zichtbare Zorg, om zo aan bijvoorbeeld zorgverzekeraars onze kwaliteit zichtbaar te maken.
- 8.3. Het kan voorkomen dat jouw zorgverzekeraar een controle doet op onze zorg. Wij verstrekken daartoe, in overeenstemming met de zorgverzekeringswet, enkel de gegevens die zij nodig hebben voor hun controle.
- 8.4. Tijdens de kraamperiode werken wij samen met jouw verloskundige. Zij heeft de medische verantwoordelijkheid over jouw kraamzorg. Met de verloskundige delen wij relevante gegevens om aan jou en jouw pasgeborene(n) de best mogelijke zorg te kunnen geven.



10. VEILIGHEID

- 10.1. Wij werken op basis van professionele richtlijnen en standaarden, conform de kraamzorg branche. Deze zijn landelijk, regionaal of in onze organisatie zijn afgesproken. Hierbij staan cliënt- en medewerker veiligheid centraal.
- 10.2. Wij maken gebruik van deugdelijk materiaal dat wij voor de uitvoering van onze kraamzorg nodig hebben.
- 10.3. Wij zorgen ervoor dat relevante informatie die noodzakelijk is voor veilige zorg aan jou beschikbaar is.
- 10.4. Wanneer jij te maken hebt met twee of meer zorgverleners, die namens of in opdracht van ons betrokken zijn bij de levering van jouw kraamzorg, zorgen wij ervoor dat:
 - a) alle betrokken zorgverleners elkaar, bij overdracht of via het kraamzorgplan informeren en indien nodig bevragen over relevante gegevens van jou en/of jouw pasgeborene(n).
 - b) de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan jou tussen de zorgverleners helder zijn afgestemd;
 - c) alle zorgverleners het kraamzorg dossier bijhouden/raadplegen.

11. CLIËNTTEVREDENHEID + KLACHTEN

- 11.1. Wij vragen jou hierop verschillende momenten naar hoe jij onze zorg ervaart: tijdens het intake gesprek bespreken we jouw wensen en hoe wij hieraan kunnen bijdragen; tijdens de zorg wordt geëvalueerd en zo nodig bijgesteld; na de kraamzorg wordt via een digitale enquête de zorg geëvalueerd. Zo kunnen wij onze zorg verder blijven verbeteren.
- 11.2. Wij doen ons uiterste best om aan jou goede zorg te geven, op een manier die bij jou past. Desondanks kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent met hoe alles is gegaan. Je kunt dan gebruik maken van de klachtenregeling. Wij volgen hiervoor de klachtenregeling zoals onze branche organisatie Bo Geboortezorg deze heeft opgesteld.
- 11.3. Wil je contact met ons opnemen wanneer je een klacht hebt? Bel met de planning, of vul het klachtenformulier in op onze website. Graag lossen wij de klacht direct en naar tevredenheid op. Wij gaan met je in gesprek. Wat is er gebeurd, of niet gebeurd waar je ontevreden over bent? Welke afspraken waren er met je gemaakt? Wat is er tijdens de evaluaties besproken? Zo gaan we op zoek naar een passende oplossing voor jou, en kunnen we onze zorg in de toekomst verbeteren.
- 11.4. Mocht het zo zijn dat je geen contact wil opnemen met ons, kun je ook direct contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hiervoor zijn wij aangesloten bij [Bo Geboortezorg](#). Zij doen een bemiddelingspoging.
- 11.5. Wanneer we er samen niet uitkomen, en ook de bemiddelingspoging via de klachtenfunctionaris slaagt niet of is niet goed verlopen, kan de klacht nog worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, waarbij wij zijn aangesloten. Zij doen dan een bindende uitspraak. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000.

12. ZORG VOOR PERSOONLIJKE EIGENDOMMEN

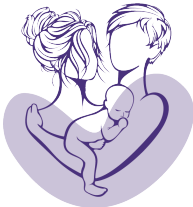
- 12.1. Wij zorgen ervoor dat degenen die onder onze verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de kraamzorg voor jou, zorgvuldig omgaan met jouw eigendommen. Is er schade ontstaan door toedoen van onze medewerker? Meldt dit binnen 5 dagen na het ontstaan van de schade, via het formulier op onze website.
- 12.2. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade, tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. Bewaar het beschadigde materiaal voor eventueel bezoek van een schade expert. Voor materiële schade geldt er een eigen risico van € 50,- per gebeurtenis.

13. INCIDENTEN

- 13.1. Soms gaat er iets mis in de zorg. Dat noemen we een incident. Al onze medewerkers melden direct een incident als deze zich voordoet. Natuurlijk wordt jij als cliënt hierover geïnformeerd. Je hoort wat er is gebeurd en welke maatregelen er genomen zijn om dit in de toekomst te voorkomen.
- 13.2. Wanneer het incident gevolgen heeft voor jouw gezondheidstoestand, of die van jouw pasgeborene(n) bespreekt onze kraamverzorgende dit met de verloskundige. Zij volgt de instructies van de verloskundige op om de gevolgen van het incident te beperken.
- 13.3. Binnen onze regio wordt er transmuraal gemeld. Dat houdt in dat binnen de keten van zorgverleners in de geboortezorg, incidenten gemeld worden om ze samen te bespreken en hiervan te leren.
- 13.4. Ook als cliënt kun je een incident melden. Je gebruikt hiervoor het formulier op onze website.
- 13.5. Alle incidenten worden daarom geregistreerd. Dit doen we in een incidenten register. Ook wordt er een aantekening gemaakt in jouw zorgdossier.

14. ANNULEREN

- 14.1. Voorwaarden voor annuleren van jouw aanvraag voor kraamzorg zijn afhankelijk van het moment waarop je dit doet:
 - a) Binnen 14 dagen na jouw inschrijving kun je kosteloos de zorg annuleren.
 - b) Meer dan 14 dagen na de inschrijving, maar vóór het intake gesprek brengen we 1 uur administratie kosten in rekening, à één NZA uurtarief Kraamzorg.
- 14.2. Ben je verhinderd bij jouw intake afspraak? Laat dit dan minimaal 24 uur vooraf aan ons weten. Dan plannen we samen een nieuwe afspraak. Staat onze intaker bij jou voor de deur en ben je niet thuis? Dan brengen wij de gereserveerde tijd bij jou in rekening, à 1 uur kraamzorg tarief.



15. BEËINDIGEN ZORGOVEREENKOMST

Er zijn een aantal situaties waarbij wij geen kraamzorg aan jou kunnen geven. Hierbij wordt de zorgovereenkomst beëindigt:

- 15.1. Wanneer er geen kraamzorg gegeven kan worden door een ziekenhuisopname tijdens de 1^e acht a tien dagen na de geboorte én er geen aanvullende verzekering is voor uitgestelde kraamzorg, in geval van:
 - a) een ziekenhuis opname van jou en jouw pasgeborene(n) heeft tijdens deze ziekenhuisopname geen kraamzorg nodig, of
 - b) een ziekenhuisopname van jouw pasgeborene(n) en jij hebt tijdens deze ziekenhuisopname geen kraamzorg nodig.
 - 15.2. Wanneer er geen kraamzorg gegeven kan worden door overlijden; door overlijden van de cliënte, als pasgeborene(n) geen kraamzorg nodig heeft; door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
 - 15.3. Wij verlenen kraamzorg in de regio Arnhem / Oosterbeek. Verhuis je naar buiten ons werkgebied dan kunnen we aan jou geen kraamzorg verlenen. Laat je dit minimaal 1 maand voor de verhuizing aan ons weten? Dan annuleren wij kosteloos jouw zorgovereenkomst.
 - 15.4. Wij behouden ons het recht voor de zorg per direct te stoppen wanneer zich situaties voordoen waarin zij zich onheus bejegend voelt, er sprake is van drugsgebruik, of enig andere reden waarop zij in alle redelijkheid haar werk niet naar behoren en op een plezierige manier kan doen. Als cliënt draag je zorg voor goede werkomstandigheden van onze kraamverzorgende. De ingeplande kraamzorguren worden bij jullie in rekening gebracht.
- Buiten deze situaties zijn er geen gegronde redenen om de zorgovereenkomst op te zeggen.
- 15.5. Wanneer jij zonder gegronde reden de zorgovereenkomst opzegt zitten hier voor ons onverwachte en onredelijke kosten aan. De gereserveerde kraamzorguren en diensten uit jouw zorgovereenkomst worden bij jou in rekening gebracht. Wij zijn door het aangaan van de zorgovereenkomst met jou verplicht tot het leveren van zorg. Wij houden hier rekening mee bij het plannen van vakanties van medewerkers. Ook bij het toezeggen van uren aan andere cliënten houden we rekening met hetgeen we al hebben afgesproken. We plannen een collega bij een gezin op zo'n manier dat zij haar contracturen kan werken.

16. BETALING

- 16.1. In de zorgovereenkomst heeft 't Geboortehuus Kraamzorg bv, met jou als cliënt, het aantal te leveren kraamzorguren en eventueel andere diensten afgesproken. Hierover ben je de betaling verschuldigd, voor zover deze niet door jouw zorgverzekeraar vergoed wordt, tegen het geldende NZA tarief kraamzorg.
- 16.2. Voor de kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage, of overige diensten, sturen wij jou een duidelijke en gespecificeerde factuur, die je binnen 30 dagen aan ons betaalt.
- 16.3. Na het verstrijken van de 1^e betalingstermijn van 30 dagen ontvang je van ons een betalingsherinnering en krijg je 14 dagen de tijd om alsnog te betalen.
- 16.4. Mocht je onze factuur dan nog niet betaald hebben geven wij deze in opdracht aan ons incasso bureau. De bijkomende kosten voor het innen van de betaling zijn voor jouw rekening.