

## Inleiding

Welkom Kraamzorg hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten en wil de zorgverlening zo goed mogelijk laten verlopen. Welkom Kraamzorg en de klant vinden het belangrijk dat we van elkaar weten wat we kunnen verwachten en waarop we elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgelegd in onderstaande leveringsvoorwaarden. Welkom Kraamzorg hanteert de algemene voorwaarden die de brancheorganisatie BO Geboortezorg heeft opgesteld. De algemene voorwaarden van BO Geboortezorg staan op de website van [www.welkomkraamzorg.nl](http://www.welkomkraamzorg.nl). Het merendeel van de onderwerpen die in de voorwaarden benoemd worden, zijn opgenomen in deze leveringsvoorwaarden. Hiermee voldoet Welkom Kraamzorg aan de branche-eisen en zorgt dat de voorwaarden voor de klant begrijpelijk en leesbaar zijn.

## Zorgovereenkomst

De leveringsvoorwaarden maken deel uit van de zorgovereenkomst. In deze overeenkomst worden de specifieke afspraken tussen de klant en de organisatie beschreven. Tijdens het intakegesprek in de 7e maand van de zwangerschap worden de verwachtingen van de klant en de mogelijkheden van onze organisatie besproken en vastgelegd.

## Indicatiestelling

De uren kraamzorg die de klant krijgt is op objectieve wijze vastgesteld met behulp van het Landelijk Indicatieprotocol kraamzorg. Dit protocol wordt door alle zorgverzekeraars en alle kraamzorgaanbieders in Nederland gebruikt. De uren kraamzorg die de klant gaat krijgen worden vastgesteld aan de hand van gezin- en zorgsituatie. Zo wordt er rekening gehouden met bijzondere omstandigheden en kan de kraamzorg op maat worden gegeven. Als alles goed verloopt en de klant voor het geven van borstvoeding heeft gekozen, ontvangt de klant 49 uur kraamzorg. Met de komst van het landelijke protocol is de klant zélf verantwoordelijk voor het regelen van mantelzorg door familieleden, burens en/of kennissen. Deze mantelzorgers zullen, indien nodig, extra taken kunnen uitvoeren die de klant tijdelijk zelf niet kan doen.

## Financiering

Als de klant zorg van Welkom Kraamzorg krijgt geldt hiervoor een vastgesteld uurtarief. De tarieven worden jaarlijks aangepast en staan vermeld op de tarievenlijst. De geïndiceerde kraamzorg valt binnen het basispakket en wordt daarmee door de zorgverzekeraar vergoed. Voor kraamzorg geldt een wettelijke eigen bijdrage per uur welke jaarlijks door de overheid wordt vastgesteld. Voor aanvullende kraamzorg en couveuseazorg gelden criteria die opvraagbaar zijn bij de zorgverzekeraar. Door diverse zorgverzekeraars wordt dit vanuit de aanvullende pakketten vergoed. Indien de klant onverhoopt geen gebruik maakt van de al afgesproken kraamzorg worden de inschrijvingskosten en eventuele intakekosten in rekening gebracht. Bij inschrijving bij twee of meer kraamzorgorganisaties wordt bij een dubbele inschrijving, na verstrijken van de bedenktijd van 14 dagen, €100,00 in rekening gebracht. Je hebt 14 dagen bedenktijd om de dubbele inschrijving kosteloos te annuleren.

## Facturering

Afhankelijk van de afspraken met de zorgverzekeraar ontvangt de klant de factuur kraamzorg. De factuur kan de volgende onderdelen bevatten: eigen bijdrage kraamzorg, kosten bij dubbele inschrijving, parkeerkosten (zie auto-gebruik) eventueel gevolgd cursus(sus) en kraamzorguren welke niet door de zorgverzekeraar vergoed worden. Welkom Kraamzorg incasseert automatisch binnen 21 dagen het bedrag voor de eigen bijdrage. Wanneer automatische incasso niet mogelijk blijkt, is Welkom Kraamzorg gerechtigd rente en kosten bij de klant in rekening te brengen.

## Zorgplan

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan. Dit zorgplan komt bij de klant thuis te liggen en blijft eigendom. Het zorgplan kan zo nodig opgevraagd worden door Welkom Kraamzorg. Welkom Kraamzorg gaat ervan uit dat de klant medewerking verleent bij het eventuele inzien en, zo nodig, kopiëren van het zorgplan. Welkom Kraamzorg hecht veel waarde aan een goed verlopend zorgproces en tevreden klanten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend samen met de klant wordt besproken. Op basis hiervan kunnen afspraken worden bijgesteld. Natuurlijk kan de klant ook tussentijds de medewerkers aanspreken indien de klant vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening. Tot slot wordt de klant na afsluiting van de zorg via e-mail verzocht om een digitale klantenevaluatie in te vullen, waarin Welkom Kraamzorg graag van de klant hoort hoe de klant alle aspecten van Welkom Kraamzorg ervaren heeft.

## Arbeidsomstandigheden

Welkom Kraamzorg is verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden van alle medewerkers. Dit betekent dat Welkom Kraamzorg eisen stelt aan de werkomstandigheden bij de klant thuis. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal, roken, lichamelijke- en psychische belasting. Hiervoor moeten voorzieningen worden getroffen en/of afspraken worden gemaakt.

Zo dient het bed, voor het verlenen van zorg, op een werkhoogte vanaf 80 cm gebracht te worden. Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen dragen. Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met de omgang met elkaar. Welkom Kraamzorg gaat er vanuit dat de klant en de medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde normen bejegenen. Het filmen van de kraamverzorgende is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming en duidelijke afspraken. Samen met de klant worden er tijdens het intakegesprek afspraken gemaakt zodat er onder goede arbeidsomstandigheden en met goed materiaal gewerkt kan worden. Deze afspraken worden vastgelegd op het intakeformulier. Het niet nakomen van deze afspraken kan leiden tot het weigeren van bepaalde taken of het vroegtijdig beëindigen van de zorg. Vanzelfsprekend wordt er altijd eerst met de klant, en zo nodig met de zorgverzekeraar, overlegd en naar een oplossing gezocht.

## **Continuïteit van de kraamzorg**

Heeft de klant tijdens de kraamzorg te maken met meer dan één zorgverlener, dan zorgt Welkom Kraamzorg ervoor dat alle betrokken zorgverleners elkaar bij de overdracht of via het kraamzorgplan informeren.

## **Leerbedrijf**

Welkom Kraamzorg is een leerbedrijf. Het is mogelijk dat er een stagiaire, nieuw in te werken medewerker of een medewerker die bezig is met re-integreren, met de ervaren kraamverzorgende meekomt. De kraamverzorgende in opleiding staat altijd onder supervisie van de werk-en praktijk begeleider.

## **Klachtenbehandeling**

Het kan voorkomen dat de klant een klacht heeft. Wij vragen de klant om deze klacht te bespreken met degene waarover de klant een klacht heeft. Indien een gesprek met de betrokken medewerker geen oplossing brengt, kan de klant contact opnemen met de afdeling kraamplanning. De medewerker Binnendienst bekijkt dan door wie de klacht het beste in behandeling kan worden genomen. Mocht de klacht daarna nog niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan kan de klant zich schriftelijk wenden tot de interne onafhankelijke Klachtencommissie; Welkom Kraamzorg Aldetiendstraat 23, 5402 ZC Uden. In laatste instantie kun je terecht bij de landelijke Geschillencommissie: Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

## **Privacy**

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Welkom Kraamzorg persoonlijke informatie van de klant nodig. Welkom Kraamzorg registreert deze gegevens. De klant is verplicht om gegevens te verstrekken ten behoeve van de zorgverlening. Welkom Kraamzorg hanteert ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar klanten een privacyreglement, dat voortvloeit uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Vanzelfsprekend heeft de klant altijd inzage in gegevens. Welkom Kraamzorg beheert persoonlijke gegevens van de klant zorgvuldig. De gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en worden niet zonder toestemming van de klant aan derden doorgegeven. De gegevens van het kind van de klant die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de neonatale screening worden aan de divisie Jeugdgezondheidszorg (JGZ) van de GGD doorgegeven. Aan het einde van het kraambed vindt een schriftelijke (en waar nodig mondelinge) overdracht aan de JGZ plaats. Deze overdracht bespreekt de kraamverzorgende met de klant. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. Zoals de klant wenst dat wij met uw privacy omgaan, wensen wij ook dat de klant met de privacy van onze medewerkers omgaat. Het maken van beeld- en geluidsopnames en plaatsing op social media is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming en duidelijke afspraken. Welkom Kraamzorg is verplicht om bepaalde gegevens periodiek te meten en aan te leveren in het kader van verantwoorde zorg. De medewerking van de klant wordt hiervoor gevraagd. Indien de klant aan dit onderzoek niet wenst deel te nemen kan de klant dit kenbaar maken.

## **Aansprakelijkheid**

Welkom Kraamzorg is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker van of namens Welkom Kraamzorg bij de klant wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Welkom Kraamzorg leidt, kan de klant een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient de klant zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, telefonisch te melden bij Welkom Kraamzorg (0900 - 22 000 66, keuze 1). De klant ontvangt dan een schadeformulier. Per schademelding heeft de klant een eigen risico van € 75,- dat in rekening gebracht kan worden. Welkom Kraamzorg is slechts verplicht de schade van de klant te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert.

## **Autogebruik**

De medewerkers verrichten geen werkzaamheden waarbij het gebruik van de klant auto nodig is. Ook mag de medewerker de eigen auto niet gebruiken om bijvoorbeeld boodschappen te doen of kinderen naar school te brengen. Welkom Kraamzorg is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van eerder genoemd autogebruik door een van haar medewerkers.

De klant draagt zorg voor de parkeerkosten dan wel een parkeerplaats voor de auto van de medewerker. De klant vergoedt de gemaakte parkeerkosten rechtstreeks aan de medewerker vóór het einde van het kraambed. Indien de klant parkeerkosten niet rechtstreeks aan medewerker voldoet, ontvangt de klant hiervoor een factuur.

## **Toegang tot de woning**

De woning dient toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg verleend gaat worden. Er wordt door de medewerker geen huissleutel in gebruik genomen. De medewerker mag niet alleen in de woning blijven na (onverwachts) vertrek van de (barende) kraamvrouw en/of pasgeborene, tenzij schriftelijke toestemming is gegeven om alleen in huis te zijn.

## **Wat mag de klant van onze medewerkers verwachten**

Van de medewerker mag de klant verwachten dat hij/zij:

- zich op verzoek van de klant legitimeert;
- de klant met respect behandelt en persoonlijke aandacht heeft voor de klant en huisgenoten;
- zoveel mogelijk rekening houdt met de wensen, ideeën en leefregels van de klant binnen de richtlijnen van de organisatie;
- de afgesproken werkzaamheden in en na overleg met de klant zelfstandig, goed en deskundig uitvoert;
- de gemaakte afspraken nakomt en, indien dit om bepaalde redenen niet mogelijk is, hierover met de klant overlegt.

Mocht een bepaling van deze leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing zijn, dan zal slechts die bepaling als niet geschreven worden beschouwd. De algemene leveringsvoorwaarden van BO Geboortezorg zijn leidend tenzij blijkt dat de leveringsvoorwaarden van Welkom Kraamzorg gunstiger voor de klant zijn.

De leveringsvoorwaarden zijn juridisch gecheckt en gedeponneerd bij de kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch Brabant Noord-Oost onder nummer 51088614.

## **Addendum: Digitale zorg; digitale service (voorlichting en instructie) Babybalance**

Dit is het addendum digitale service (voorlichting en instructie) ter aanvulling op de zorgovereenkomst tussen de klant en Welkom Kraamzorg.

Klanten van Welkom Kraamzorg kunnen gebruik maken van Babybalance. Babybalance is aanbieder van digitale voorlichting en instructie binnen de kraamzorg. De informatie vanuit Babybalance is gebaseerd op landelijke protocolaire richtlijnen kraamzorg en jarenlange ervaring van zorgprofessionals uit de kraamzorg, verloskunde en lactatiekunde. De digitale voorlichting is getoetst door het Kenniscentrum Kraamzorg (KCKZ) en voldoet aan de richtlijnen en voorwaarden van de zorgverzekeraars. In de digitale omgeving waarin de voorlichting en instructie wordt gegeven is een controlemechanisme geïntegreerd waarmee gecontroleerd wordt of de kraamvrouw de informatie goed begrepen heeft.

### **Babybalance bestaat uit drie onderdelen:**

- Online videoplatform met instructie- en voorlichtingsvideo's;
- E-magazines (1 per trimester);
- Kennisquiz.

Een Babybalance premium account kan door de klant op ieder moment tijdens de zwangerschap geraadpleegd worden en tot en met 3 maanden na de uitgerekende datum gebruikt worden. Deze digitale vorm van voorlichting kan daarmee ingezet worden ter ondersteuning van de fysieke voorlichting- en instructie zoals bedoeld in het LIP.

### **Voordelen:**

- Aanstaande ouders kunnen zich eerder voorbereiden op de komst van hun kindje en de kraamtijd.
- De kraamverzorgende kan tijdens de fysieke zorg de kennis in de praktijk verder uitdiepen.
- De kraamverzorgende kan de ouders wijzen op de video's wanneer er door (medische) omstandigheden minder tijd is. Bijvoorbeeld; bij (borst)voedingsproblemen en uitleg kolven.

Daarnaast wordt visuele voorlichting en instructie vaker beter begrepen.

- Het kan een extra bijdrage leveren bij gezinnen die minimale zorg of minder kraamzorguren ontvangen.
- Het kan ouders op weg helpen bij de opstart van een zorg wanneer de kraamverzorgende (nog) niet aanwezig is.
- Video's kijken kan via de website [www.babybalance.nl](http://www.babybalance.nl) of via de Babybalance app.
- De voorlichting- en instructievideo's zijn een goede back-up als de kraamverzorgende niet (meer) aanwezig is in het gezin.
- Per trimester ontvang je een online magazine boordevol informatie, medische zaken, voeding en leuke tips.
- Babybalance is onafhankelijk en reclamevrij. Je krijgt alleen de informatie waar je naar op zoek bent.

### **Voorwaarden:**

- Babybalance is gratis voor klanten van Welkom Kraamzorg en kan alleen ingezet worden in combinatie met fysieke kraamzorg.
- Voor Babybalance betaal je geen wettelijke eigen bijdrage.
- De inzet van digitale voorlichting en instructie vervangt fysieke uren kraamzorg en mag niet leiden tot uitbreiding van het aantal uren zoals geïndiceerd. Dit is standaard 24 tot 49 uur en maximaal 80 uur (inclusief kraamzorg digitale voorlichting en instructie, waar Babybalance onder valt).

Welkom Kraamzorg geeft Babybalance de opdracht om het account te activeren, zodat de klant er direct gebruik van kan maken na inschrijving. Mocht de klant hier toch bezwaar tegen hebben en deze service niet willen ontvangen, dan kan de klant dit schriftelijk binnen 7 dagen aangeven via [kraamzorgservice@welkomkraamzorg.nl](mailto:kraamzorgservice@welkomkraamzorg.nl) (onder vermelding van klantnummer).

Babybalance BV verwerkt, beheert en beveiligt persoonlijke gegevens met de grootste zorgvuldigheid. Uiteraard vol doet Babybalance daarbij aan de eisen die de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aan haar stelt. Zie: <https://www.babybalance.nl/privacy-beleid/>.

Babybalance algemene voorwaarden: <https://www.babybalance.nl/algemene-voorwaarden/>.