

#### Artikel 1: Begripsbepalingen

- Onder Kraamzorg Eerste Week wordt in deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden verstaan Kraamzorg Eerste Week, gevestigd en kantoorhoudend in Heerhugowaard.
- Onder cliënt wordt in deze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden begrepen degene in wiens opdracht en voor wiens rekening de werkzaamheden door Kraamzorg Eerste Week worden verricht.
- Onder zorgverlening wordt verstaan de verzorging van moeder, de pasgeborene baby en eventueel de overige gezinsleden, gedurende het kraambed.
- Onder zorgeenheden wordt verstaan het aantal uren dat op een dag zorgverlening wordt verleend.

#### Artikel 2: Algemeen/ Toepassing

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Kraamzorg Eerste Week en de cliënt.
- Afwijkende voorbeelden of bedingen maken alleen deel uit van de overeenkomst zover die voorwaarden of bedingen door Kraamzorg Eerste Week uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- Bij de organisatie en uitvoering van de werkzaamheden door Kraamzorg Eerste Week wordt uitgegaan van de door Kraamzorg Eerste Week vastgelegde hygiënerichtlijnen en privacyreglementen.

#### Artikel 3: Zorgovereenkomst

- Een zorgovereenkomst komt tot stand zodra de cliënt zich heeft ingeschreven middels een papieren inschrijfformulier, inschrijfformulier op internet of telefonisch en deze inschrijving is bevestigd door Kraamzorg Eerste Week.
  - 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. Cliënt is hier zelf verantwoordelijk voor.
  - Kraamzorg Eerste Week streeft per kraamperiode naar geen tot minimale wisseling van kraamverzorgenden.
  - Zowel Kraamzorg Eerste Week als de cliënt kunnen in onderling overleg:
    - Afwijken van de gemaakte zorgafspraken en zorgovereenkomst.
    - Bijstellen van de gemaakte zorgafspraken en zorgovereenkomst.
- Kraamzorg Eerste Week legt de gemaakte afwijking of bijstelling schriftelijk vast.

#### Artikel 4: Inschrijving

De inschrijving voor zorgverlening en/of assistentie bij de thuisbevalling is eerst definitief, nadat door Kraamzorg Eerste Week het volledig ingevuld inschrijfformulier is ontvangen en dit aan de cliënt door middel van een bevestigingsbrief is kenbaar gemaakt.

#### Artikel 5: Tarieven

- De kosten voor de verschillende werkzaamheden van Kraamzorg Eerste Week zijn opgebouwd uit verschillende uurtarieven, welke worden vastgesteld op basis van daarvoor geldende wettelijke regelingen.
- Door Kraamzorg Eerste Week worden de volgende werkzaamheden afzonderlijk in rekening gebracht: de inschrijving, de intake, assistentie bij de bevalling en de uren voor zorgverlening.
- De volledige declaratie, minus de eigen bijdrage van € 4,15 (2015), 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 dan rechtstreeks bij de cliënt gedeclareerd € 4,15 (2015).
- Het is de cliënt niet toegestaan om in termijnen te betalen, tenzij schriftelijk en vooraf een betalingsregeling met Kraamzorg Eerste Week is overeengekomen. In geval van een betalingsregeling is Kraamzorg Eerste Week gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen, te vermeerderen met de administratiekosten.
- Bij niet-tijdige betaling heeft Kraamzorg Eerste Week het recht om de cliënt over het verschuldigde bedrag een rente van 1% per maand in rekening te brengen, vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop de betaling wordt ontvangen. Indien Kraamzorg Eerste Week 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.
- De door de cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens opisbare facturen die het langst openstaan, ook al vermeldt de cliënt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### Artikel 6: Tijdstip hulpverlening

- Kraamzorg Eerste Week is voor de organisatie en uitvoering van de zorgverlening 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar gedurende zeven dagen per week.
- In geval assistentie bij de thuisbevalling is overeengekomen, zal de kraamverzorgende binnen een uur nadat de melding bij Kraamzorg Eerste Week heeft plaatsgevonden, bij de cliënt aanwezig zijn.

#### Artikel 7: Urenverantwoording cliënt

- Op de laatste dag van de zorgverlening wordt een urenregistratieformulier ingevuld. Dit urenregistratieformulier dient namens Kraamzorg Eerste Week te worden ondertekend door de kraamverzorgende en de cliënt.
- 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.
- 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 8: Annulering

- 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 andere reden beëindigd dan brengt Kraamzorg Eerste Week de volgende kosten in rekening: € 42,13 (2015) voor een inschrijving en daar komt € 63,18 (2015) bij indien er een intakegesprek heeft plaatsgevonden.
- In geval van opzegging van het zorgcontract ten tijde van de zorgverlening wordt het in de zorgovereenkomst overeengekomen aantal uren zorg volledig in rekening gebracht.

#### Artikel 9: Klachtenprocedure

- Eventuele klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Kraamzorg Eerste Week, Hasselaarsweg 18, 1704 DW Heerhugowaard, dan wel per email via [info@kraamzorgeersteweek.nl](mailto:info@kraamzorgeersteweek.nl) met duidelijke vermelding van het onderwerp 'klacht'. Op verzoek wordt bij inschrijving een beschrijving van de klachtenprocedure toegezonden. Een klacht wordt normaliter binnen 14 dagen behandeld.
  - Wanneer er schade is ontstaan tijdens de kraamperiode en Kraamzorg Eerste Week is hiervoor volgens de cliënt verantwoordelijk, dient de cliënt dit schriftelijk met insluiting van de originele factuur, binnen 24 uur te melden.
  - In die gevallen waarin u zich rechtstreeks tot de Klachtencommissie BTN wilt richten kan dat door:
    - Een klacht schriftelijk in te dienen bij de secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie BTN, hetzij per post hetzij in een gescand document per e-mail.
    - De klachtbrief dient voorzien te zijn van een handtekening van de klager en de volledige NAW gegevens van klager, te weten: naam, voorletters, adres, woonplaats en telefoonnummer van klager, alsmede de correcte en volledige NAW gegevens van de aangeklaagde.
- De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:  
Klachtencommissie BTN  
p/a Postbus 4050  
4900 CB OOSTERHOUT  
E: [info@branchebelang-thuiszorg.nl](mailto:info@branchebelang-thuiszorg.nl)

#### Artikel 10: ARBO-eisen; tussentijdse beëindiging

De kraamverzorgende 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 70 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 of intimiderend gedrag plaatsvindt.
- 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 11: Ontbinding

Kraamzorg Eerste Week is gerechtigd haar werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen indien niet aan de bovenstaande eisen, op grond van de in artikel 10 bepaalde ARBO-eisen, wordt voldaan.

#### Artikel 12: Aansprakelijkheid; vrijwaring

- Kraamzorg Eerste Week is jegens de cliënt niet aansprakelijk voor schade die door een kraamverzorgende aan de cliënt is veroorzaakt. Indien er sprake is van grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid is de kraamverzorgende hiervoor verantwoordelijk. Zij heeft hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten, echter de cliënt heeft een eigen risico tot een bedrag van € 50,-.
- In geen geval is de kraamverzorgende gehouden om aan de cliënt een hoger bedrag te vergoeden dan de uitkering die zij in het desbetreffende geval van haar aansprakelijkheidsverzekering ontvangt.
- De aansprakelijkheid van Kraamzorg Eerste Week en de kraamverzorgende wordt uitgesloten voor schade aan zaken van de cliënt, die ontstaan tijdens het uitvoeren van de overeengekomen kraamzorg.
- De cliënt vrijwaart Kraamzorg Eerste Week en de kraamverzorgende voor alle aanspraken van derden betreffende schade die voor deze derden zijn ontstaan tijdens het uitvoeren van de overeengekomen kraamzorg.

#### Artikel 13: Sleutelovereenkomst

- De kraamverzorgende mag in principe geen sleutel van de cliënt in ontvangst nemen.
- De kraamverzorgende mag alleen een sleutel van de cliënt in ontvangst nemen indien dit in overleg met de verloskundige plaatsvindt en hiertoe een sleutelovereenkomst is getekend.
- Inhoud van sleutelovereenkomst omvat: naam kraamverzorgende, naam cliënt, adres, postcode, woonplaats. De verklaring: Verklaaren hierbij door deze overeenkomst afgesproken te hebben gemaakt voor het beheer en het gebruik van sleutels van de woning [adres woning] en dient getekend te worden door zowel kraamverzorgende als cliënt.
- De kraamverzorgende is persoonlijk verantwoordelijk voor de sleutel[s] en zal deze niet overdragen aan derden.
- Er mogen geen kopieën van de sleutel worden gemaakt.
- De sleutel dient voor derden onherkenbaar te zijn; dat wil zeggen dat het niet is toegestaan op de sleutel of op een sleutelhanger te vermelden dat de sleutel toegang geeft tot het adres van de cliënt.

#### Artikel 14: Het bewaren van gegevens

- Kraamzorg Eerste Week dient gegevens over de zorg voor cliënt en de pasgeborene te bewaren.
- Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart Kraamzorg Eerste Week bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel de Kraamzorg Eerste Week als de cliënt. Op verzoek kan de cliënt een copy worden overhandigd.
- Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van de cliënt en ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.
- Kraamzorg Eerste Week verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënt geen (inzage in) gegevens over de cliënt 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. Onder derden worden niet verstaan de verloskundige en diegene die namens en/of in opdracht van de Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, voor zover de verstrekking van (inzage in) gegevens noodzakelijk is voor de door de cliënt te verrichten werkzaamheden.
- De kraamverzorgende en degenen die namens en/of in opdracht van Kraamzorg Eerste Week betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht. Kraamzorg Eerste Week stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

#### Artikel 15: Toepasselijk recht

Op de overeenkomsten tussen Kraamzorg Eerste Week en haar cliënt is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.