Leverings- en betalingsvoorwaarden van de Kraamvogel, ter aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor de Kraamzorg van Bo Geboortezorg.

De Kraamvogel wordt in deze aanvullende leveringsvoorwaarden aangeduid als 'Zorgaanbieder'.

Artikel 1 Begripsomschrijving en reikwijdte

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
   zorg- en dienstverlening:
   de verzorging van moeder, de pasgeboren baby(s) en eventueel de overige gezinsleden, gedurende de kraamperiode;
   intake-formulier:
   formulier waarop de persoonlijke gegevens van de klant en de met de klant gemaakte afspraken over de te leveren zorg- en dienstverlening staan vermeld;
   klant:
   elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die met Zorgaanbieder in contact treedt of in contact getreden is met de bedoeling diensten af te nemen, dan wel daar informatie over in te winnen, dan wel reeds diensten van Zorgaanbieder afneemt of heeft afgenomen;
   kraamdossier:
   een dossier ten behoeve van het vastleggen van zorg- en behandelafspraken die met de klant of diens (wettelijke) vertegenwoordiger zijn gemaakt over wie, wat, wanneer en hoe gaat doen;
   leefeenheid:
   alleenstaande of meerdere personen, die duurzaam een huishouden voert c.q. voeren;
   teammanager:
   de direct leidinggevende van de medewerker;
   medewerker:
   degene, werkend voor of in opdracht van Zorgaanbieder, die de dienstverlening daadwerkelijk verricht, bij de klant thuis of op locatie;
   zorgaanbieder:
   Zorgaanbieder, hoofdvestiging gevestigd te Lelystad en ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34121537;
   zorgcontract:
   de schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich jegens de andere partij, de klant, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de klant;
   zorgdossier:
   urenverantwoording van de gewerkte uren;
   zorgweigering:
   richtlijnen van Zorgaanbieder waarin wordt aangegeven op welke momenten de zorgaanbieder zorg mag weigeren.
2. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van Zorgaanbieder. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met Zorgaanbieder overeengekomen te worden.

Artikel 2 Grondslag voor dienstverlening

3. De diensten van de zorgaanbieder worden verleend op grond van regelingen en voorschriften van overheidswege. De zorgaanbieder hanteert deze regelingen en voorschriften indien en voor zover deze van toepassing zijn bij de bepaling van de aard en de omvang van de dienstverlening. Deze leveringsvoorwaarden vormen daarop een aanvulling. Indien van overheidswege andere of nieuwe regelgeving met betrekking tot de door de zorgaanbieder geleverde diensten wordt uitgevaardigd, wordt deze regelgeving geacht mede de basis te vormen voor de dienstverlening.
4. De diensten van de zorgaanbieder waaraan regelgeving en financiering van overheidswege ten grondslag ligt, worden bekostigd op basis van budgetafspraken met de financier. De mogelijkheden tot toewijzing van reguliere diensten worden begrensd door de op dat moment beschikbare financiële en personele mogelijkheden. Daarnaast kan de klant rechtstreeks diensten inkopen. Indien de zorgaanbieder niet tot levering in staat is, zal zij de klant wijzen op, c.q. verwijzen naar andere mogelijkheden.

Artikel 3 Kraamzorgpakket

5. De zorgaanbieder verleent kraamzorg aan de klant op basis van het door de klant gekozen kraamzorgpakket en de afspraken die met de klant zijn gemaakt tijdens de intake. Deze afspraken worden vastgelegd op het (her)intakeformulier.
6. De zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg die doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt verleend en die voldoet aan door de zorgaanbieder, de overheid en/of de zorgverzekeraar vastgestelde kwaliteitseisen.
7. Het door cliënt gekozen kraamzorgpakket dient volledig te worden afgenomen; het is niet mogelijk om afzonderlijke onderdelen of uren van het pakket uit te sluiten of niet af te nemen..

Artikel 4 Uitvoering dienstverlening

8. De zorgaanbieder garandeert bij de uitvoering van de dienstverlening de inzet van professionele medewerkers, die beschikken over op de aard van de dienstverlening afgestemde deskundigheid.
9. De klant kan met meerdere medewerkers te maken krijgen. De zorgaanbieder zal echter het aantal medewerkers, waarmee de klant te maken krijgt, zoveel mogelijk beperken. De zorgaanbieder legt zichzelf een inspanningsverplichting op om bij ziekte of afwezigheid van de vaste medewerker(s) vervanging te garanderen. Bij de dienstverlening zal een wisseling van medewerker minimaal 24 uur van tevoren worden bekend gemaakt aan de klant, tenzij de wisseling het gevolg is van overmacht (bv. ongeluk of ziekte).
10. Bij de dienstverlening worden de tijden waarop de medewerker bij de klant werkzaam is, in principe in overleg met de klant vastgesteld. Van de vastgestelde werktijden kan worden afgeweken na overleg tussen de klant en de zorgaanbieder.
11. De medewerker heeft recht op een rustpauze (koffie-/theepauze). De rusttijden bedragen 's ochtends en 's middags niet langer dan een kwartier en worden, voor zover doorgebracht bij de klant thuis, als zorgtijd geregistreerd. Dit zal als regel het geval zijn indien de dienstverlening een tijdseenheid beslaat van drie uur of meer. Een eventuele middagpauze (lunchpauze) valt buiten de geregistreerde zorgtijd.
12. In verband met de kwaliteitseisen, die de zorgaanbieder stelt aan haar medewerkers, en ten behoeve van de voortgang van de dienstverlening vinden op regelmatige tijden bijscholingscursussen en werkbesprekingen plaats. Het kan voorkomen dat dit (gedeeltelijk) gebeurt in de tijd, die normaal gesproken aan de klant ten goede zou komen (als de situatie bij de klant dat toelaat). Dit wordt van tevoren medegedeeld aan de klant. Deze tijd wordt niet als zorgtijd geregistreerd. Ingeval het gaat om een werkoverleg ten behoeve van de individuele

dienstverlening aan de klant, wordt deze tijd geheel of gedeeltelijk aan de klant die vijf of meer uur per dag kraamzorg ontvangt in rekening gebracht.

13. De reistijden van de medewerkers werkzaam in de dienstverlening worden niet als zorgtijd geregistreerd.
14. Het is zonder uitdrukkelijke toestemming van de direct verantwoordelijke regiomanager de medewerkers van de zorgaanbieder niet toegestaan om leden van de leefeenheid waar diensten worden geleverd, al dan niet gemotoriseerd te vervoeren, noch met de eigen vervoersmogelijkheden, noch met die van de betreffende leefeenheid. Ook niet na uitdrukkelijke toe stemming van de klant zelf. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van dergelijk, ongeautoriseerd, vervoer.
15. De klant heeft een vaste contactpersoon (teammanager) met wie hij vragen over en ervaringen met de uitvoering van de dienstverlening en anderszins kan bespreken.
16. Cameratoezicht in huis tijdens de uitvoering van kraamzorg is niet toegestaan mits er een rechtvaardig belang geldt. Wij vragen dan ook om de camera op deze tijdstippen uit te zetten.
17. De kraamverzorgende mag niet gemachtigd worden voor financiële handelingen, zoals het beheren van geld of het gebruik van de pinpas/creditcard van de cliënt.

Artikel 5 Informatie

18. De zorgaanbieder informeert de klant regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als de specifieke zaken die in het kraamdossier zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
19. Bij de aanmelding wordt de klant schriftelijk geïnformeerd over de gang van zaken na de aanmelding en ontvangt informatie over:
    - het product kraamzorg;
    - de organisatie en de andere producten die de organisatie levert (inclusief cursussen), de toegang tot de producten, klachten procedure, privacyreglement, leveringsvoorwaarden, bereikbaarheid en contactpersoon van de organisatie;
    - uitgangspunten van zorgverlening;
    - kosten voor zover van toepassing;
    - verzekeringsaspecten.

Artikel 6 Zorg- en dienstverlening

20. De zorg- en dienstverlening komt in overleg met en met instemming van de klant tot stand. Door in te stemmen geeft de klant toestemming voor de uitvoering van de verrichtingen.
21. De zorgaanbieder informeert de klant over het doel, over gevolgen en risico's van voorgestelde behandeling en verzorging en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt de zorgaanbieder de informatie op schrift. Er worden aantekeningen en evaluatie van de zorg in bijgehouden.
22. De klant zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequate zorgverlening en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.
23. De zorg- en dienstverlening wordt geëvalueerd (halverwege de verzorging en op de laatste zorgdag) op initiatief van de klant of de zorgaanbieder en kan zo nodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen klant en zorgaanbieder.
24. De zorgaanbieder kan aan de klant digitale zorg- en dienstverlening aanbieden in de vorm van voorlichting en instructie indien hier contractuele afspraken aan ten grondslag liggen met de betreffende zorgverzekeraar. Digitale zorg- en dienstverlening vindt plaats via onder andere de KraamZorg-app, de website van Zorgaanbieder en beeldbellen. Voor de eigen bijdrage van de klant voor de digitale zorg- en dienstverlening zijn de polisvoorwaarden van de zorgverzekering van de klant van toepassing.
25. De verloskundige is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de medische zorg tijdens het kraambed en neemt waar nodig beslissingen in het belang van moeder en kind.
26. De kraamverzorgende heeft geen medicatiebevoegdheid en dient bij medicatie gerelateerde vragen of toediening altijd de verloskundige of een andere bevoegde zorgverlener te raadplegen.
27. Wij zijn een erkend leerbedrijf, waardoor het mogelijk is dat een kraamverzorgende in opleiding (KIO) meeloopt tijdens de kraamzorgperiode.

Artikel 7 Omgangsvormen en voorkeuren

28. De zorgaanbieder maakt geen onderscheid naar leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van klanten bij de toewijzing en uitvoering van de zorg. Op gelijke wijze worden door de zorgaanbieder in principe geen wensen van de klant gehonoreerd, die betrekking hebben op leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van medewerkers van de zorgaanbieder.
29. De zorgaanbieder gaat ervan uit dat de klant zich onthoudt van iedere vorm van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens medewerkers van de zorgaanbieder. Bij niet inachtneming van deze omgangsvormen heeft de zorgaanbieder het recht om de dienstverlening te beëindigen dan wel op te schorten. Indien na opschorting c.q. waarschuwing de houding van de klant niet wijzigt, zal de zorgaanbieder de dienstverlening terstond beëindigen. De richtlijnen voor de zorgweigering zijn daarbij van toepassing.
30. De zorgaanbieder gaat er vanuit dat klant en medewerker elkaar volgens algemeen aanvaarde omgangsnormen bejegenen.

Artikel 8 Kwaliteitseisen

31. De organisatie en uitvoering van de dienstverlening vindt plaats overeenkomstig de algemeen aanvaarde standaarden die voldoen aan de wettelijke vereisten.
32. Bij de organisatie en uitvoering van de diensten wordt uitgegaan van de bij de zorgaanbieder geldende ergonomische en hygiënische richtlijnen. Dat kan betekenen dat het werk in overleg met de klant op een andere manier uitgevoerd wordt dan de klant gewend is.
33. Om de zorg goed te laten verlopen wordt gebruik gemaakt van een kraamdossier. Het kraamdossier wordt eigendom van de klant.
34. Persoonlijke levenssfeer. De zorgaanbieder schept zodanige voorwaarden dat de keuzemogelijkheden voor de klant ten aanzien van zijn eigen leefsituatie zo ruim zijn als redelijkerwijs mogelijk is.
35. De zorgaanbieder respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de klant.
36. De kraamverzorgende rookt niet in de nabijheid van de cliënt, binnen de woning of in andere ruimtes waar de kraamzorg wordt verleend.

Artikel 9 Arbeidsomstandigheden

37. De zorgaanbieder stelt voorwaarden aan de omstandigheden waaronder de medewerker, ook diegene die bij de klant thuis werkt, haar werkzaamheden moet verrichten. Deze voorwaarden betreffen veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting, werkmateriaal, temperatuur en roken. De zorgaanbieder beoordeelt of in voldoende mate aan deze voorwaarden is voldaan.
38. Indien naar het oordeel van de zorgaanbieder niet, of niet in voldoende mate, voldaan wordt aan de voorwaarden, zoals in lid 1 omschreven, vindt nader overleg plaats met de klant over aanvullende maatregelen. Enerzijds kan dit betekenen dat de klant verantwoordelijk wordt gesteld voor het treffen van maatregelen, zoals het zorgdragen voor aanwezigheid van benodigde werkmaterialen.
39. Indien niet voldaan wordt aan de voorwaarden, zoals omschreven in lid 1, is de zorgaanbieder gerechtigd geen aanvang te maken met (delen van) de dienstverlening, c.q. (delen van) de uitvoering van de dienstverlening op te schorten totdat wel aan deze voorwaarden voldaan wordt. Bij het geen aanvang maken met

(delen van) de dienstverlening, c.q. het opschorten van (delen van) de dienstverlening zijn de richtlijnen van de zorgweigering van toepassing.

Artikel 10 Aanwezigheid \ Afwezigheid

40. Bij afwezigheid of verhindering wordt de klant verzocht de zorgaanbieder daarvan van tevoren op de hoogte te stellen (bij voorkeur tenminste 48 uur van tevoren) dan wel zo spoedig mogelijk in geval van onvoorziene en plotseling optredende omstandigheden.

Artikel 11 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

41. De aanvang van de dienstverlening geschiedt voor de kraam: binnen 60 minuten in geval van bevallingsassistentie en in geval van een ziekenhuisbevalling aansluitend op het ziekenhuis-ontslag. Voor de overige dienstverlening volgens afspraak die in overleg met de klant wordt gemaakt.
42. De zorgaanbieder garandeert een 24-uurs bereikbaarheid gedurende 7 dagen per week.

Artikel 12 Privacy en geheimhouding

43. Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt gehandeld conform de wet AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) en het privacyreglement van de zorgaanbieder. Dit reglement kan te allen tijde opgevraagd worden door de klant.

Artikel 13 Klachtenbehandeling

44. Klachten van klanten worden afgehandeld op basis van de klachtenregeling. Deze klachtenregeling en een exemplaar van de interne klachtenprocedure kan te allen tijde opgevraagd worden door de klant.

Artikel 14 Geschillen

45. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
46. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechterlijke instantie.
47. Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

Artikel 15 Tarieven

48. De door de klant verschuldigde vergoeding voor dienstverlening door de zorgaanbieder wordt bepaald door: regelgeving van overheidswege (i.c. de eigen bijdrageregeling kraamzorg)
49. Aan drukfouten omtrent tarieven of andere voorwaarden in publicaties van de zorgaanbieder kunnen geen rechten worden ontleend.
50. Indien de klant het niet eens is met de in rekening gebrachte kosten, kan de klant binnen dertig dagen na ontvangst van de rekening, bezwaar aantekenen.
51. Indien de klant opzegt, worden de diensten die reeds zijn afgenomen (en waarvoor een tarief is vastgesteld met de verzekeraar), in rekening gebracht.

Artikel 16 Betaling en in gebreke zijn

52. Facturen die betrekking hebben op vergoeding van geleverde diensten, worden als regel binnen drie weken na het leveren van de dienst, c.q. het verstrijken van een overeengekomen periode, aan de klant verzonden.
53. Tenzij anders vermeld dienen facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door de zorgaanbieder aangegeven wijze.
54. Van niet of niet-tijdige betaling is sprake indien de klant in gebreke blijft enig verschuldigd bedrag binnen de aangegeven termijn te voldoen.
55. Bij niet of niet-tijdige betaling na de vervaldatum zal een herinnering verzonden worden waarin een nieuwe vervaldatum wordt gegeven. Mocht er na afloop van deze vervaldatum wederom geen betaling plaatsvinden zal er een eerste en mogelijk tweede aanmaning verzonden worden. De incassokosten bedragen € 40,- plus wettelijke rente.
56. Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, waaronder de kosten wegens juridische bijstand, verband houdend met het incasseren van verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke kosten worden daarbij vastgesteld op 10% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 25,-.
57. Afhankelijk van de te leveren diensten kan worden overeengekomen, dat er sprake is van een automatische incasso voor de vergoeding van de geleverde diensten.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

58. In geval van schade aan het eigendom van de klant, veroorzaakt door een medewerker tijdens de uitoefening van het beroep, zal de zorgaanbieder een vergoeding voor de geleden schade uitkeren. In verband hiermee heeft de zorgaanbieder een collectieve WA-verzekering afgesloten. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
59. Een dergelijke schade dient binnen de kraamtijd schriftelijk gemeld te zijn aan de zorgaanbieder. Meldingen buiten de kraamtijd worden niet in behandeling genomen.
60. Van vergoeding zijn uitgesloten:
    - een eigen risico per schadegeval van € 50,-; dit wordt gerekend te behoren tot het normale risico van het dagelijks verkeer en wordt slechts vergoed indien aantoonbaar sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de medewerker van de zorg aanbieder;
    - schade ontstaan door slijtage;
    - schade veroorzaakt door verlies of diefstal door derden van aan medewerkers toevertrouwd boodschappengeld in het kader van de zorg-/dienstverlening, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de medewerker.
61. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor mogelijke schadeclaims wanneer ten gevolge van extreme omstandigheden (b.v. weer, ziekte, ongeval) geen dienstverlening geleverd kan worden
62. De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade die de klant lijdt als gevolg van een aantoonbare toerekenbare tekortkoming van de zorgaanbieder in de uitvoering van deze zorgovereenkomst. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
63. De klant is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de klant in de uitvoering van deze zorgovereenkomst.

Artikel 18 Toegang

64. In veel steden hebben we te maken met betaald parkeren. Indien er geen ontheffing voor de kraamverzorgende geregeld kan worden of wanneer er geen gratis parkeren in de nabije omgeving mogelijk is, dan dient de cliënt eventueel gemaakte parkeerkosten te vergoeden.
65. Medewerkers nemen in principe geen sleutels van klanten in ontvangst. Uitzonderingen zijn klantsituaties waarbij dit ernstige problemen oplevert. Om zorg- en dienstverlening te kunnen leveren, dient de woning/het appartement toegankelijk te zijn voor onze medewerkers. Indien de klant niet in staat is zelf de deur te openen, dienen hiervoor maatregelen te worden getroffen.
66. Wanneer het vanwege de dienstverlening noodzakelijk is dat medewerkers in het bezit gesteld worden van een huissleutel van de verblijfplaats van de klant, is de zorgaanbieder niet aansprakelijk voor schade of gevolgen van welke aard dan ook vanwege het in het bezit hebben van deze huissleutel.

Artikel 19 Wijziging/beëindiging van de zorgverlening

67. De zorgverlening kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de klant of op initiatief van de zorgaanbieder. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen klant en zorgaanbieder.
68. Indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is de zorgaanbieder gerechtigd eenzijdig de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. De zorgaanbieder informeert de klant zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.
69. De overeenkomst tot levering van diensten kan gewijzigd worden indien:
    - de situatie van de klant zodanig wijzigt dat de zorg/dienstverlening hierop aangepast moet worden;
    - de regelgeving betreffende de financiering van de kraamzorg verandert;
    - de zorgaanbieder het nodig of gewenst acht tussentijds veranderingen aan te brengen in inhoud en omvang van de door haar te leveren of geleverde diensten; zij zal hierover overleg plegen met de klant;
    - de klant daarom verzoekt.

    Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding in het kraam-dossier geregistreerd.
70. De klant beëindigt de overeenkomst:
    - bij een miskraam;
    - bij overlijden;
    - indien de klant bij de zorgaanbieder opzegt;
    - bij wederzijds goedvinden.
71. De zorgaanbieder beëindigt de overeenkomst:
    - als er sprake is van verstoring van de werkrelatie;
    - indien de klant – ondanks herhaaldelijk aandringen van de zorgaanbieder – onvoldoende voorwaarden biedt voor de uitvoering van de diensten (de huishouding voert op een zodanige wijze dat de afgesproken taken in de praktijk niet uitgevoerd kunnen worden);
    - indien eerdere nota's niet zijn voldaan en na herhaalde aanmaning betaling door de klant van de geleverde diensten achterwege blijft;
    - als de zorgvraag van de klant zich zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg levert die voldoet aan de omschrijving;
    - om overige gewichtige redenen.

Artikel 20 Annulering

72. Annulering van overeenkomsten tot levering van diensten door de klant dient op de kortst mogelijke termijn te geschieden en kan zowel schriftelijk als mondeling plaatsvinden:
    - bij een voortijdige beëindiging van de overeenkomst - en per definitie als gevolg van een dubbele inschrijving bij een andere kraamzorgverlener - hebben wij het recht om maximaal €150,- excl. BTW, annuleringskosten in rekening te brengen.;

Artikel 21 Slotbepaling

73. In alle gevallen, waarin regelgeving en/of deze algemene leveringsvoorwaarden niet voorzien, beslist uitsluitend de directie van de zorgaanbieder.

Aldus vastgesteld door het bevoegde bestuur van de zorgaanbieder op 20 juli 2026. Zus Berger en Mark Brouwer