

# Klein en Groot Genieten

Je moet nog een keuze maken of je hebt zojuist voor het Kraamzorghotel Noord van GeboorteHotel BV gekozen. Goede keuze! Want in het Kraamzorghotel Noord kan je in alle rust bijkomen en genieten van de kleine. Daarnaast ben je 24 uur per dag omringd door alle zorg en comfort in een huiselijke omgeving.

Deze informatiemap vertelt je meer over wat je kan verwachten in en rond het Kraamzorghotel Noord. De map geeft daarnaast praktische informatie zodat je niet meer voor verrassingen komt te staan tijdens je verblijf in het Kraamzorghotel Noord .

We wensen je een fijne tijd in het Kraamzorghotel Noord!

# INHOUDSOPGAVE

# pagina

<b>Comfort, rust en zorg</b>	<b>3</b>
Eigen kamer	3
Bevallingen	3
Kraamzorg	3
<b>Als het zover is ...</b>	<b>4</b>
Eerst even bellen	4
Wat neem je mee?	4
Zorgdossier	4
Taken van de kraamverzorgende	4
<b>Een prettig verblijf</b>	<b>5</b>
Roken	5
Middag- en nachtrust	5
Verloskundige zorg	5
Medische zorg	5
Overnachting door uw partner of een andere gast	5
Overnachting door een kind	5
Maaltijden	5
Extra maaltijden / Bijzondere wensen / Koffie, thee en limonade	6
Bezoek	6
<b>Algemene regels</b>	<b>7</b>
Privacy	7
Aansprakelijkheid	7
Klachten	7
Geheimhouding	7
Beleid ongewenst gedrag	7
Wijzigingen z.s.m. doorgeven	7
<b>Weer naar huis</b>	<b>8</b>
<b>Kosten, verzekering en eigen bijdrage</b>	<b>9</b>
Kosten bevalling	9
Kosten kraamzorg	9
Materiaalkosten	9
De zorgverzekering	9
Uren- en kostenberekening	9
Maaltijdkosten	9
Kosten gastovernachting	10
Eindafrekening	10
<b>Nog vragen?</b>	<b>11</b>
<b>Contact</b>	<b>12</b>
Bijlage 1: Visie op borstvoeding	
Bijlage 2: Inschrijfformulier	
Bijlage 3: Algemene leveringsvoorwaarden	

# Comfort, rust en zorg

## Eigen kamer

Het Kraamzorghotel Noord biedt het comfort en de rust van een eigen kamer, compleet met tv, radio, telefoon, een koelkastje en een extra bed op de kamer. Je kunt bezoek ontvangen wanneer het je zelf uitkomt, van 09.00 tot 21.00 uur. Koffie en thee staat altijd klaar en de maaltijden worden geserveerd op de kamer. De kamer is tijdens je verblijf een exclusief privé-verblijf waar een huiselijke sfeer hangt. Op de eigen kamer staan twee eenpersoonsbedden, zodat je partner of iemand anders kan overnachten.

## Bevallingen

*In het Kraamzorghotel Noord kun je **verblijven**. Bevallingen is alleen mogelijk op **nadrukkelijk** verzoek en op **indicatie** van de verloskundige.*

Bevallingen in Kraamzorghotel Noord doe je in een huiselijke sfeer. De bevalling in het Kraamzorghotel Noord wordt geleid door je eigen verloskundige, wel zo vertrouwd.

## Kraamzorg

In het Kraamzorghotel Noord is 24 uur per dag kraamverzorging beschikbaar. Je kan ervoor kiezen om een deel of de gehele kraamtijd in het Kraamzorghotel Noord te blijven. De zorg wordt geleverd door ervaren kraamverzorgenden, maar de verloskundige blijft eindverantwoordelijk over het kraambed.

Als het thuis te druk of te klein is of je wilt niet alles en iedereen over de vloer wilt hebben, dan is het Kraamzorghotel Noord een prima plek om de kraamtijd door te brengen. De kraamverzorgenden werken volgens een vast zorgdossier en vaste richtlijnen. Ze werken in wisselende diensten, maar allemaal op dezelfde manier en volgens dezelfde afspraken. Heb je specifieke wensen, dan leggen we die vast in het persoonlijke zorgdossier. Zo weet elke kraamverzorgende precies wat je wensen zijn.

De kraamverzorgenden helpen je bij de verzorging van jezelf en je kindje. Je kunt vragen stellen en krijgt de nodige informatie over bijvoorbeeld borstvoeding en de ontwikkeling van je baby. De gezondheid van je baby en jezelf wordt nauwkeurig in de gaten gehouden. Na een kraamtijd in ons Kraamzorghotel Noord ga je uitgerust en goed voorbereid naar huis.

# Als het zover is....

## **Eerst even bellen**

Zodra je weet wanneer je naar het Kraamzorghotel Noord komt, laat je dat telefonisch weten via telefoonnummer **010-2085633**. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar. Je kunt zelf bellen, maar ook je partner of verloskundige kan dit doen. Moet je langer in het ziekenhuis blijven (bijvoorbeeld na een keizersnede), dan geeft de verpleegkundige van het ziekenhuis de bevallingsgegevens door. Wij houden dan rekening met je komst. Als je werkelijk uit het ziekenhuis vertrekt, bel je ons. Als, om welke reden dan ook, je komst naar het Kraamzorghotel Noord niet doorgaat, laat het ons snel weten.

## **Wat neem je mee?**

Naast persoonlijke artikelen heb je nachtgoed, eventueel een ochtendjas, kleding en toiletartikelen nodig. Alle verzorgingsartikelen voor jou en je baby zoals maandverband, voeding en luiers zijn aanwezig in het Kraamzorghotel Noord. Wij hebben ook babykleding in huis. Maar je kunt natuurlijk je eigen babykleertjes gebruiken. Je eigen babykleding wordt niet door ons gewassen.

## **Zorgdossier**

Voor iedere gast wordt een zorgdossier geopend. Hierin staat beschreven wat onze taken zijn. Ook legt de kraamverzorgende vast hoe je gezondheid en die van je baby verloopt. Omdat je te maken krijgt met verschillende kraamverzorgenden worden alle afspraken met je in het zorgdossier vastgelegd. Daarnaast vind je in het zorgdossier handige tips over borstvoeding, de verzorging van je baby en oefeningen om je conditie na de bevalling weer snel op peil te krijgen.

## **Taken van de kraamverzorgende**

Het Kraamzorghotel Noord werkt met ervaren en gediplomeerde kraamverzorgenden, die regelmatig cursussen en trainingen volgen. Je bent werkelijk in goede handen.

De eerste zorg van de kraamverzorgende zal natuurlijk uitgaan naar moeder en kind. Ze zal je helpen bij de lichamelijke verzorging (o.a. wassen en naar het toilet gaan). Uiteraard verzorgt zij ook je baby. Een ervaren kraamverzorgende heeft een goed zicht op een gezond herstel en een goede ontwikkeling van moeder en baby, zo vlak na de geboorte. Zodra dat nodig is, wordt direct de verloskundige of arts gewaarschuwd.

Een heel belangrijke en dankbare taak van de kraamverzorgende is de hulp bij borstvoeding. Dit is in het begin altijd even 'uitproberen'. De kraamverzorgende is in deze eerste dagen echt een waardevolle informatiebron, met allerlei handige tips en praktische weetjes.

# Een prettig verblijf

Om het verblijf in ons Kraamzorghotel Noord voor iedereen zo aangenaam mogelijk te houden, gelden een aantal 'spelregels'.

## **Roken**

Roken is nergens toegestaan, ook niet op onze balkons. Je baby ligt bij je op de kamer en de gezondheidsrisico's zijn voor een baby nog veel groter dan voor jezelf. Bovendien willen we graag dat de kamers lekker fris blijven.

## **Middag- en nachtrust**

Wij adviseren je iedere dag tussen 13.00 en 15.00 uur en na 21.00 uur te rusten. Rust helpt je sneller te herstellen. Het is ook beter voor je baby. Als je het bezoek zoveel mogelijk op die tijden wijst, dan kan iedereen van voldoende rust genieten.

## **Verloskundige zorg**

Je eigen verloskundige is verantwoordelijk voor de begeleiding tijdens je verblijf in het Kraamzorghotel Noord. Het is dezelfde verantwoordelijkheid die geldt bij de thuisbevalling. Je spreekt zelf met de verloskundige af hoe vaak hij of zij langskomt. Geef dit door aan de kraamverzorging, zodat er overleg kan zijn tussen kraamzorg en verloskundige. Kan je verloskundige je niet begeleiden tijdens je verblijf in het Kraamzorghotel Noord? Wij schakelen dan een verloskundige in die deze nazorg overneemt.

## **Medische zorg**

Het kan voorkomen dat jij of je baby medische zorg nodig heeft. Je verloskundige of de kraamverzorgende van het Kraamzorghotel Noord neemt dan contact op met de huisarts. Het gaat in dit geval altijd om medische zorg die ook bij jou thuis nodig kon zijn, bijvoorbeeld het geven van medicijnen.

## **Overnachting door uw partner of een andere gast**

Elke kamer in het Kraamzorghotel Noord heeft een extra bed. Je kunt dus je partner of iemand anders laten overnachten. Hiervoor betaal je wel een kleine bijdrage. Deze kosten staan ook op de eindfactuur die je na je verblijf in het Kraamzorghotel Noord thuis ontvangt.

## **Overnachting door een kind**

Wanneer een kind overnacht in het partnerbed, dan rekenen we dit ook per nacht. Blijven partner én kind overnachten, dan berekenen we voor het extra kinderbed niets.

## **Maaltijden**

Het aangesloten Regardzhotel verzorgt afwisselende menu's. Je mag hieruit kiezen, waarna je de maaltijd op je kamer geserveerd krijgt. Net als in een 'echt' hotel kan je gebruik maken van roomservice. Je moet de maaltijden vooraf betalen bij de balie van het Regardzhotel. De kraamverzorgende verstrekt de maaltijd en zal je de bestellijst voor de volgende dag overhandigen om een keuze te maken.

**Extra maaltijden**

Je partner kan altijd mee-eten op de kamer. De prijzen voor de maaltijden uit onze keuken zijn gelijk aan de prijs die jij hiervoor betaalt. Je kunt je bestellingen altijd doen, maar liefst 24 uur van tevoren, bij de kraamverzorging.

**Bijzondere wensen**

Volg je een dieet of heb je speciale wensen? Geef dit dan bij aankomst in het Kraamzorghotel Noord aan. Wij houden hier zoveel mogelijk rekening mee.

**Koffie, thee en limonade**

Er is koffie, thee voor jou en je gasten. Voor de kinderen is er limonade. Je vindt de koffie, thee en limonade op het permanente zelfbedieningsbuffet.

**Bezoek**

Je familie, vrienden en kennissen zijn van harte welkom in ons Kraamzorghotel Noord. In verband met de rust van de kraamvrouw wordt het bezoek vriendelijk verzocht rekening te houden met de rusttijden van de kraamvrouw. Deze zijn van 13.00 – 15.00 uur. 's Avonds om 21.00 uur wordt het bezoek verzocht het Kraamzorghotel Noord te verlaten.

# Algemene regels

## Privacy

Ons werk brengt met zich mee dat we allerlei privé-gegevens van je nodig hebben. Daarmee kunnen we o.a. de administratie met de zorgverzekeraar afhandelen. Je kunt ervan op aan dat we deze gegevens uitsluitend binnen onze organisatie gebruiken en dat we er zorgvuldig mee omgaan.

Wil je hier meer over weten, vraag dan naar het complete privacyreglement via **010-2826215**.

## Aansprakelijkheid

Kraamzorghotel Noord BV is alleen aansprakelijk voor schade aangebracht door de kraamverzorgende als er sprake is van opzettelijke schade of ernstige nalatigheid van de kraamverzorgende. Indien dit het geval is, meld het uiterlijk een week na beëindiging van de zorgverlening van het Kraamzorghotel Noord. Om aanspraak te maken op een eventuele schadevergoeding dien je uiterlijk twee weken na het einde van de zorgverlening het speciale schadeformulier op te sturen. Je kunt dit formulier opvragen via **010-2085633**. Het ingevulde formulier lever je in bij de manager van het Kraamzorghotel Noord. Heb je zelf schade veroorzaakt aan eigendommen van het Kraamzorghotel Noord, dan zullen wij die bij jou in rekening brengen.

## Klachten

Zijn er klachten over de zorgverlening, bespreek dit dan eerst met de kraamverzorgende. Komen jullie er samen niet uit, neem dan contact op met het Kraamzorghotel Noord, zonodig buiten kantooruren. De verantwoordelijke leidinggevende neemt zo spoedig mogelijk contact met je op. Alle klachten behandelen we zorgvuldig. We streven naar een snelle en bevredigende oplossing. Direct wenden tot de Klachtencommissie kan ook, via Postbus 3313, 3003 AH Rotterdam. Wil je meer weten over de klachtenprocedure, vraag deze dan op via **010-2826215**.

## Geheimhouding

Soms kan gevraagd worden of een leerling- kraamverzorgende of stagiaire bij je mag meewerken. Deze is verplicht alles wat zij tijdens haar werk ziet, hoort of meemaakt, geheim te houden. Deze verplichting geldt niet tegenover o.a. de eigen docenten. Deze moeten immers kunnen beoordelen of de leerling/stagiaire vorderingen maakt. De docent heeft natuurlijk weer een eigen geheimhoudingsplicht.

## Beleid ongewenst gedrag

Kraamzorghotel Noord bv is alert op ongewenst gedrag. Meer hierover kun je lezen in ons reglement Ongewenste Gedrag, dat je kunt aanvragen via **010-2826215**.

## Wijzigingen z.s.m. doorgeven

Een vriendelijk maar dringend verzoek: wil je wijzigingen in je gegevens of situatie zo snel mogelijk doorgeven. Het kan daarbij gaan om een verhuizing, een verandering van de gevraagde zorgverlening, veranderingen in persoonlijke gegevens en zeker ook om verandering van je verzekering. Deze wijzigingen kunnen worden doorgeven via **010-2826230**.

## Weer naar huis

Aan het einde van je verblijf in het Kraamzorghotel Noord kijkt een kraamverzorgende met je terug op de afgelopen dagen. Ook neem je samen het zorgdossier door. Op deze manier krijg je een goed beeld van de zorg die gegeven is. Heb je nog vragen over bijvoorbeeld de verzorging van moeder en/of baby, stel die dan nog gerust. De kraamverzorgende geeft graag nog adviezen. Tenslotte word je gevraagd de registratielijsten te ondertekenen. Hiermee bevestig je dat wij de zorg in het juiste aantal uren hebben verleend. Op de dag van vertrek verlaat je uiterlijk 14.00 uur het Kraamzorghotel.

### **Veilig naar huis**

Voor het vertrek uit het Kraamzorghotel Noord heb je voor je baby kleertjes, een dekentje en een baby- autostoeltje (of Maxi Cosi) nodig. Bij reizen met het openbaar vervoer is een reiswieg voldoende.

# Kosten, verzekering en eigen bijdrage

## Kosten kraamzorg 2012

Een kraamdag in het Kraamzorghotel Noord staat voor 24 uur verblijven maar wordt voor maximaal 8 uur gerekend. De wettelijke eigen bijdrage voor 2012 is €4,00 per uur (8 x €4,00 = €32,00 per dag). Je ontvangt hiervoor een factuur nadat de kraamzorg is verleend. Heb je een aanvullende verzekering? Dan kan het zijn dat die eigen bijdrage daaruit helemaal of gedeeltelijk vergoed wordt. Je kunt dat nalezen in de polis. Materiaal en facilitaire (voeding) kosten zijn niet inbegrepen.

## Kosten bevalling 2012

Beval je in het Kraamzorghotel Noord, dan worden bij de aankomstdag extra bevallingsuren in rekening gebracht. Dit kan betekenen dat in dat geval op deze dag maximaal 11 zorguren in rekening worden gebracht. Het totaalbedrag van de eigen bijdrage komt dan op 11 x €4,00 = €44,00. Deze uren vallen niet binnen de geïndiceerde uren. Bij een bevalling betaal je ook eenmalig een bedrag van €16,90 aan materiaalkosten. De daaropvolgende kraamdagen (**met een minimum van 24 zorguren**) worden vervolgens berekend en gefactureerd zoals in de paragraaf hierboven beschreven.

## Materiaalkosten

Je betaalt €14,10 per dag aan materiaalkosten. Hierbij moet je denken aan de kosten voor o.a. luiers, verzorgingsmaterialen voor jezelf en de baby, aan koffie en thee voor bezoek en aan melk of karnemelk bij de maaltijden. Bij een verblijf in het Kraamzorghotel Noord hoef je geen kraamzorgpakket aan te schaffen.

## De zorgverzekering

Elke zorgverzekeraar heeft eigen regelingen voor het Kraamzorghotel Noord. Daarom is het goed je verzekeringspolis erop na te lezen. Wordt het dan niet duidelijk, bel dan je zorgverzekeraar. Dan weet je precies welke kosten je wel en niet vergoed krijgt.

## Uren- en kostenberekening

Een kraamdag staat voor 24 uur verblijven maar wordt voor maximaal 8 uur kraamzorg berekend. De telling van de kraamzorguren loopt van 6.00 uur tot 24.00 uur op basis van werkelijk verblijf in deze periode. Op de dag van vertrek verlaat je uiterlijk 14.00 uur het Kraamzorghotel.

## Maaltijdkosten

In het Kraamzorghotel Noord betaal je €6,40 per dag voor een ontbijt en €8,45 per dag voor een lunch. Het diner is op basis van de roomservicekaart van het Regardzhotel. De prijzen zijn met een korting van 40% op de normale roomservicekaart. Ook wordt er geen room charge gerekend.

Je bent overigens niet verplicht om (alle) maaltijden af te nemen. Je betaalt alleen bestelde en geleverde maaltijden.

**Kosten gastovernachting**

Een gastovernachting in het Kraamzorghotel Noord kost €14,10 per overnachting, exclusief maaltijdkosten. De kosten voor gastovernachtingen worden opgenomen op de eindfactuur. Wanneer een kind overnacht in het partnerbed, dan rekenen we dit per nacht. Blijven partner én kind overnachten, dan berekenen we voor het extra kinderbed niets.

**Eindafrekening**

Deze ontvang je na afloop van het verblijf op je postadres. Op de eindafrekening vind je o.a. de materiaalkosten en andere gemaakte kosten. Mogelijk heb je bij de zorgverzekeraar een zogenaamde restitutiepolis. Dit betekent dat de kosten niet rechtstreeks bij je zorgverzekeraar worden ingediend. Je vindt dan ook de totale zorgkosten op je rekening. Deze kun je dan weer bij je zorgverzekeraar declareren. Bij zogenaamde naturapolissen sturen wij de nota met de zorgkosten rechtstreeks naar de zorgverzekeraar.

## Nog vragen?

Heb je na het lezen van deze informatiebrochure nog vragen? Bel ons gerust. Wij zijn iedere werkdag van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer **010-2826230**. Of kijk eens op onze website: [www.geboortehotel.com](http://www.geboortehotel.com)

Elke dag om 15.30 uur verzorgen wij een **vrijblijvende rondleiding** door ons Kraamzorghotel Noord. Als je geïnteresseerd bent kun je bellen met **010-2085633**.

Kraamzorghotel Noord BV  
Antwoordnummer 3180  
3000 WB Rotterdam

# Contact

## **Kraamzorghotel Noord**

Vliegveldweg 59-61  
3043 NT Rotterdam

Correspondentieadres:  
Postbus 3313  
3003 AH Rotterdam

Klanteninformatielijn : 010-2826230

# Bijlage 1: Onze visie op borstvoeding

De Wereldgezondheidsorganisatie (World Health Organisation, WHO) en Unicef hebben tien Vuistregels voor borstvoeding opgesteld. Deze wereldwijde organisaties willen daarmee bereiken dat meer vrouwen erin slagen om succesvol borstvoeding te geven.

## **Tien Vuistregels**

De Tien Vuistregels vormen de basis voor een aanvaard borstvoedingsbeleid, waar over de hele wereld zorgverleners aan meewerken. Succesvolle borstvoeding geeft je baby de best mogelijke start. Hiermee wordt een waardevolle bijdrage geleverd aan de gezondheid van je baby.

## **Lactatiekundige**

Tijdens je kraamperiode kan de kraamverzorgende ondersteuning krijgen van onze gespecialiseerde lactatiekundige. Als je tijdens de zwangerschap, kraamtijd of de periode daarna zelf een consult van een lactatiekundige wilt, dan brengen we je graag met haar in contact. De kosten voor deze consulten zijn voor eigen rekening. Mogelijk vergoedt je zorgverzekeraar deze kosten. Lees daarvoor je zorgverzekeringpolis.

Informatie over en steun bij borstvoeding kun je ook krijgen bij o.a. de onderstaande borstvoedingsorganisaties. Deze vrijwilligersorganisaties geven deskundige hulp en informatie op basis van moeder-tot-moeder contact.

### *Borstvoedingsorganisatie LLL*

Stichting La Leche League Nederland  
Postbus 212  
4300 AE Zierikzee  
Tel.: 0111-413189  
[www.lll.borstvoeding.nl](http://www.lll.borstvoeding.nl)

### *Vereniging Borstvoeding Natuurlijk*

Postbus 119  
3960 BC Wijk bij Duurstede  
Tel: 0343-576626  
[www.vbn.borstvoeding.nl](http://www.vbn.borstvoeding.nl)

# Inschrijfformulier Kraamzorghotel Noord

Voorletters : \_\_\_\_\_

Achternaam : \_\_\_\_\_

Geboortenaam : \_\_\_\_\_

Adres : \_\_\_\_\_

Postcode & Plaats : \_\_\_\_\_

Vermoedelijke datum van bevalling : \_\_\_\_\_

Telefoon overdag : \_\_\_\_\_

Telefoon 's avonds : \_\_\_\_\_

Emailadres : \_\_\_\_\_

Geboortedatum vrouw : \_\_\_\_\_

Burger Service Nummer : \_\_\_\_\_

Verzekeringmaatschappij : \_\_\_\_\_ Polisnummer \_\_\_\_\_

Eerste kind?  ja  nee het is mijn ...e kind

Wilt u aansluitend op uw verblijf in het hotel nog thuiskraamzorg?  ja  nee

Zo ja, heeft u zich al ingeschreven bij een kraamzorgorganisatie die u thuis kraamzorg geeft?

ja naam kraamzorgorganisatie .....

Bijzonderheden: \_\_\_\_\_

Datum : \_\_\_\_\_ Handtekening : \_\_\_\_\_

**Dit formulier in een envelop sturen naar (postzegel niet nodig):**

Kraamzorghotel Noord

Tav Inschrijving Kraamzorghotel Noord

Antwoordnummer 3180

3000 WB Rotterdam

**Vragen? Bel de Klanteninformatielijn: 010-2826230**

# Bijlage 3: Algemene leveringsvoorwaarden

Leveringsvoorwaarden van Kraamzorg Rotterdam en Omstreken BV, GeboorteHotel BV en Geboortecentrum Sophia BV

## **INHOUD:**

### **Algemeen**

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

### **Totstandkoming van de overeenkomst**

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst

### **Zorgduur**

Artikel 4 – Afname

### **Intake**

Artikel 5 – De intake

### **Kraamzorgverlening**

Artikel 6 – Het Kraamzorgplan

Artikel 7 – Indicatiestelling in het kraambed

### **Privacy**

Artikel 8 – Algemeen

Artikel 9 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Artikel 10 – Bewaren van gegevens

Artikel 11 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de Zorgaanbieder aan derden

### **Kwaliteit**

Artikel 12 – Zorgverlening

Artikel 13 – Afstemming (één Klant – meer zorgverleners)

Artikel 14 – Veiligheid

Artikel 15 – Incidenten

Artikel 16 – Zorg voor persoonlijke eigendommen

Artikel 17 – Aansprakelijkheid binnen de locaties van de GeboorteHotels

### **Verplichtingen van de Klant**

Artikel 18 – Verplichtingen van de Klant

Artikel 19 – Verplichtingen binnen de woning van de Klant

### **Betaling**

Artikel 20 – Betaling

### **Annulering en beëindiging**

Artikel 21 – Annulering

### **11. Beëindiging van de overeenkomst**

Artikel 22 Beëindiging van de overeenkomst

### **12. Klachten en geschillen**

Artikel 23 – Klachtenregeling

Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

### **13. Overige**

Artikel 25 – Wijziging

## 1. ALGEMEEN

### Artikel 1 – Definities

#### *Algemene Voorwaarden:*

Deze algemene voorwaarden van Kraamzorg Rotterdam & Omstreken BV, GeboorteHotel BV en Geboortecentrum Sophia BV, onderdeel van de Geboortezorg Nederland BV.

#### *GeboorteHotel/Geboortecentrum:*

Een GeboorteHotel cq Geboortecentrum is een faciliteit waar, onder verantwoordelijkheid van de eerste lijn, vrouwen kunnen bevallen (een verplaatste poliklinische bevalling) en hun kraamtijd kunnen door brengen in een veilige, huiselijke situatie.

#### *Hotels:*

Hieronder wordt verstaan alle GeboorteHotels, Geboortecentra en KraamzorgHotels.

#### *Incident:*

Ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de Klant.

#### *Indicatiestelling:*

De indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP).

#### *Informatiemap:*

De uit hoofde van de Zorgovereenkomst te verlenen zorg en aanvullende leveringsvoorwaarden beschreven in de Informatiemap van de Zorgaanbieder.

Voor thuiskraamzorg en de Hotels bestaan verschillende Informatiemappen.

#### *Klant:*

De natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij een Zorgaanbieder. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw en de pasgeborene verstaan.

#### *Kraamzorghotel:*

Een Kraamzorghotel is een faciliteit waar vrouwen hun kraamtijd kunnen doorbrengen in een veilige, huiselijke situatie. Vrouwen kunnen in het Kraamzorghotel bevallen op indicatie van de verloskundige (verplaatste thuisbevalling), in situaties waarin een normaal verloop van de bevalling te verwachten is.

#### *Kraamzorgplan:*

De zorginhoudelijke afspraken met de Klant (en haar gezin) die de zorgverlener maakt bij de start van het zorgproces.

#### *NZa:*

De Nederlands Zorgautoriteit die toezicht houdt op het gedrag van alle Zorgaanbieders en zorgverzekeraars op de curatieve en langdurige zorgmarkt en kijkt of zij de wet naleven. De NZa stelt regels, budgetten en tarieven vast voor dat deel van de zorg dat is gereguleerd en stelt condities voor marktwerking vast, die geheel of gedeeltelijk geliberaliseerd kunnen worden.

#### *Zorgaanbieder:*

Kraamzorg Rotterdam & Omstreken BV, GeboorteHotel BV en Geboortecentrum Sophia BV of een andere rechtspersoon die tevens kraamzorg verleent, gefinancierd op grond van Zorgverzekeringswet (ZVW), al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten, en onderdeel uitmaakt van Geboortezorg Nederland BV.

*Zorgdossier:*

De schriftelijke rapportage, waarvan het Kraamzorgplan en de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden deel uitmaken.

*Zorgovereenkomst:*

De overeenkomst tussen de Klant en de Zorgaanbieder op basis waarvan de Zorgaanbieder haar zorg en/of diensten verleent aan de Klant zoals vermeld in hoofdstuk 3.

*Zorgverlener:*

De medewerker van Kraamzorg Rotterdam & Omstreken BV, en/of de door Kraamzorg Rotterdam & Omstreken ingeschakelde derde.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Klant en de Zorgaanbieder gesloten Zorgovereenkomst .
2. Deze Algemene Voorwaarden worden vóór of tijdens het sluiten van de Zorgovereenkomst aan de Klant ter hand gesteld en maken integraal deel uit van elke Zorgovereenkomst. Zij worden geacht door ondertekening van de Zorgovereenkomst door de Klant te zijn aanvaard.
3. Deze Algemene Voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.
4. Van deze Algemene Voorwaarden kan niet worden afgeweken, tenzij
  - a. dit uitdrukkelijk en schriftelijk met de Klant is overeengekomen;
  - b. door overmacht de Zorgaanbieder in een periode verkeert met veel gelijktijdige zorgaanvragen; de Zorgaanbieder is dan gerechtigd de hoeveelheid aangevraagde zorg te verminderen, waarbij de minimale zorgomvang zoals gesteld in artikel 4 lid 2 in acht dient te worden genomen.
5. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden strijdig is met een bepaling uit de in de Informatiemap opgenomen aanvullende voorwaarden, dan prevaleert de bepaling uit deze Algemene Voorwaarden.
6. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen partijen in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling wordt gevolgd.

## **2. TOTSTANDKOMING ZORGOVEREENKOMST**

### **Artikel 3 – Totstandkoming Zorgovereenkomst**

1. De uit hoofde van de Zorgovereenkomst te verlenen zorg is nader beschreven in de Informatiemap van de Zorgaanbieder. Deze Informatiemap kan worden gedownload op de website van de Zorgaanbieder. Op verzoek van de Klant wordt de Informatiemap opgestuurd.
2. De Klant ontvangt na inschrijving van de Zorgaanbieder een inschrijfbevestiging alsmede deze Algemene Voorwaarden. Deze inschrijvingsbevestiging, de Algemene Voorwaarden en de Informatiemap vormen gezamenlijk de Zorgovereenkomst.
3. De Zorgovereenkomst komt tot stand wanneer de Klant de inschrijfbevestiging ondertekent en aan de Zorgaanbieder retour zendt.

## **3. ZORGDUUR**

### **Artikel 4 – Afname**

1. De Zorgaanbieder werkt volgens het Landelijke Indicatieprotocol (LIP) waarbij uitgegaan wordt van 49 uur kraamzorg in het kraambed verdeeld over 8 dagen, gerekend vanaf de geboortedag van de baby. Deze uren zijn exclusief de uren bij de bevalling. De opnamedagen c.q. uren in een ziekenhuis worden in mindering gebracht op de 49 uur. Daarnaast kunnen factoren volgens het LIP meer of minder uren dan 49 uur indiceren tijdens de intake of het kraambed. De intake vindt plaats rond de 7<sup>e</sup> maand van de zwangerschap en wordt uitgevoerd door de intaker van de Zorgaanbieder.

2. Het minimaal af te nemen uren in de thuiskraamzorg is 24 uur, waarbij de zorg wordt verdeeld over bijvoorbeeld 8 dagen (3 uur per dag), gerekend vanaf de geboortedag van de baby. Deze uren zijn eveneens exclusief de uren bij de bevalling. Het voorgaande is gebaseerd op het LIP en de basiskwaliteitseisen Kraamzorg.
3. Voor de Hotels gelden aanvullende voorwaarden die opgenomen zijn in de desbetreffende Informatiemap. Deze Informatiemap kan worden gedownload op de website van de Zorgaanbieder. Op verzoek van de Klant wordt de Informatiemap opgestuurd.

#### **4. INTAKE**

##### **Artikel 5 – De intake**

1. De Zorgaanbieder stemt op basis van de indicatiestelling en de eventuele aanvullende wensen van de Klant het aantal te leveren uren en eventueel te leveren diensten nauwkeurig af.
2. Tijdens het intakegesprek legt de Zorgaanbieder de voorlopige zorgafspraken, die gemaakt zijn met de Klant vast.
3. De Klant informeert de Zorgaanbieder meteen vooraf gaande aan de intake indien zij zorg van andere Zorgaanbieders ontvangt.

#### **5. KRAAMZORGVERLENING**

##### **Artikel 6 – Het Kraamzorgplan.**

1. In het Zorgdossier stelt de Zorgverlener, op basis van de eventueel bij de intake vastgelegde zorgafspraken en in samenspraak met de Klant, een Kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
2. De Zorgverlener voert de zorg uit volgens de afspraken in het Kraamzorgplan.
3. Als de Zorgaanbieder afgesproken zorg niet conform het Kraamzorgplan kan verlenen, stelt de Zorgaanbieder de Klant daarvan meteen in kennis.
4. Het Kraamzorgplan wordt minimaal een keer per dag in samenspraak met de Klant geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd.
5. Het Kraamzorgplan blijft ter beschikking van de Klant.

##### **Artikel 7 - Indicatiestelling in het kraambed:**

De eerste herindicatie:

1. Bij een bevalling thuis vindt deze kort na de bevalling plaats, in de regel binnen 12 tot 24 uur.
2. Bij een bevalling of opname elders, bijvoorbeeld in een ziekenhuis of Hotel, vindt deze herindicatie plaats wanneer de Klant en haar kind thuiskomen.
3. De verloskundige of huisarts is medisch verantwoordelijk voor het kraambed. De verloskundige formuleert op basis van haar/zijn bevindingen een advies over de behandeling en over de benodigde inzet van kraamzorg in de veranderde situatie.
4. De herindicatie met de daarbij behorende onderbouwing wordt vastgelegd op het indicatieformulier. De Zorgaanbieder stelt op basis van de veranderende zorgbehoefte een passend kraamzorgpakket samen en is verantwoordelijk voor de inzet van kraamzorg, waarbij aandacht wordt gegeven aan aard en omvang van de kraamzorg.
5. Het kan zijn dat de eerste herindicatie bij start zorg niet leidt tot een bijstelling van aard en omvang van de kraamzorg. In die situatie geldt dat de afgegeven indicatie tijdens de zwangerschap van toepassing is voor de kraamzorg in het kraambed.

Tweede en volgende herindicatie: in de kraamperiode, bij wijzigingen in de situatie.

1. Tijdens de kraamperiode kunnen zich wijzigingen in de situatie van het kind, de moeder en/of omgeving voordoen waardoor het noodzakelijk is de aard en de omvang van de kraamzorg bij te stellen.
2. Tijdens de kraamperiode evalueert de verloskundige, in overleg met de kraamverzorgende, de situatie van de klant, het kind en het gezin. Daarbij wordt de werkwijze gevolgd zoals beschreven bij de eerste herindicatie: start zorg.

## 6. PRIVACY

### Artikel 8 – Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446- 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

### Artikel 9 – Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De Zorgaanbieder moet toestemming krijgen van de Klant:
  - a. als er handelingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de Klant als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de Klant;
  - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan: degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
3. Indien de Zorgaanbieder bij een intakegesprek of bij de kraamzorg een leerling kraamverzorgende of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de Klant.

### Artikel 10 – Bewaren van gegevens

1. Als de Zorgaanbieder gegevens over de Klant vastlegt in de Zorgovereenkomst, indicatieformulier kraamzorg, temperatuurslijst, overdrachtsformulier kraamzorg aan consultatiebureau, zorgformulier kraamzorg en het Zorgdossier, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de Zorgaanbieder als de Klant.
2. Na beëindiging van de Zorgovereenkomst bewaart de Zorgaanbieder bovenstaande gegevens en krijgt de Klant een kopie als hij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van Klanten ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### Artikel 11 – Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de Zorgaanbieder aan derden

1. De Zorgaanbieder verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de Klant geen (inzage in) gegevens over de Klant aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting of ter naleving van de meldcode kindermishandeling gebaseerd op de KNMG meldcode.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan: degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.
3. De Zorgaanbieder instrueert de Zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht.

## 7. KWALITEIT

### Artikel 12 – Zorgverlening

1. De Zorgaanbieder levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval Zorgaanbieders en Klanten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat alle Zorgverleners die binnen de organisatie van de Zorgaanbieder of in opdracht van de Zorgaanbieder zorg verlenen aan de Klant:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep. Afwijking van de professionele standaard moet de Zorgaanbieder motiveren en aan de Klant uitleggen. De Zorgaanbieder maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de Klant in het Kraamzorgplan.
3. De Zorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de zorg.

### **Artikel 13 – Afstemming (één Klant – meer zorgverleners)**

#### 1. *Binnen de organisatie van de Zorgaanbieder*

Als een Klant te maken heeft met twee Zorgverleners die binnen de organisatie van de Zorgaanbieder of in opdracht van de Zorgaanbieder werken, zorgt de Zorgaanbieder dat alle betrokken zorgverleners meewerken aan de professionele overdracht.

#### 2. *Binnen en buiten de organisatie van de Zorgaanbieder*

Als een Klant te maken heeft met twee of meer zorgverleners waarvan tenminste een niet binnen de organisatie van de Zorgaanbieder of in opdracht van de Zorgaanbieder werkt zorgt de Zorgaanbieder ervoor dat:

- a. de taken en verantwoordelijkheden rond de zorgverlening aan de Klant tussen de betrokken zorgverleners zijn verdeeld;
- b. afstemming en informatie-uitwisseling tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de Klant plaatsvindt, waarbij de ervaringen van de Klant worden meegenomen.

### **Artikel 14 – Veiligheid**

1. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat de locaties van de Hotels goed toegankelijk zijn en geschikt voor Klanten met een beperking.
2. De Zorgaanbieder maakt gebruik van deugdelijk materiaal.
3. De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat in de locaties van de Hotels adequate maatregelen zijn getroffen ter voorkoming van brand, inbraak en andere onveilige situaties.
4. De Zorgaanbieder heeft een calamiteitenplan voor de locaties van de Hotels.

### **Artikel 15 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een Incident informeert de Zorgaanbieder de betreffende Klant over:
  - a. de aard en de oorzaak van het Incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke Incidenten te voorkomen.
2. Als een Incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de Klant, bespreekt de Zorgverlener dit meteen met de verloskundige.
3. De Zorgverlener verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het Incident voor de Klant te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

### **Artikel 16 – Zorg voor persoonlijke eigendommen**

De Zorgaanbieder zorgt ervoor dat degenen die onder haar verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de Klant, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

### **Artikel 17 - Aansprakelijkheid binnen de locaties van de Hotels**

1. Zorgaanbieder aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade in verband met diefstal, verduistering of verlies van zaken welke zich in het Hotel bevinden. Deze zaken verblijven in het Hotel voor eigen risico van de Klant en/of eigenaar.
2. De Zorgaanbieder is nimmer verplicht enig huisdier van de Klant en/of gast toe te laten.
3. De Zorgaanbieder dient op een duidelijk waarneembare plaats de huisregels voor de gast ter kennisgeving op te hangen dan wel aan te brengen dan wel neer te leggen, of de huisregels in geschrift aan de Klant ter hand te stellen. De Klant is gehouden de huisregels na te leven.
4. De Zorgaanbieder is gerechtigd op ieder moment zonder opzegtermijn het verstrekken van een verblijfkamer of bevalkamer in de betreffende locaties aan een Klant te beëindigen wanneer de Klant de huisregels bij herhaling overtreedt, dan wel zich anderszins zodanig gedraagt dat de orde en de rust in de locatie wordt verstoord. De Klant dient als dan op eerste verzoek van de locatiemanager de locatie te verlaten.
5. De Klant en degenen die haar vergezellen zijn hoofdelijk aansprakelijk voor alle schade die is ontstaan als direct of indirect gevolg van wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) en/of onrechtmatige daad, waaronder overtreding van de huisregels is begrepen, begaan door de Klant en/of de gast en/of degenen die hem vergezellen, alsmede voor alle schade die is veroorzaakt door enig dier en/of enige stof en/of enige zaak waarvan zij houder zijn of die onder hun toezicht staan.

## 8. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

### Artikel 18 – Verplichtingen van de Klant

1. Elke Klant legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de Zorgovereenkomst of gedurende de looptijd van de Zorgovereenkomst op verzoek van de Zorgaanbieder met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De Klant geeft de Zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de Zorgovereenkomst behoeft.
3. De Klant onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de Zorgverleners.
4. De Klant verleent alle noodzakelijke medewerking om de Zorgaanbieder in staat te stellen kraamzorg conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden te kunnen laten geven.
5. De Klant moet de Zorgverleners de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het Kraamzorgplan of in het kader van veiligheid.
6. Zodra de Klant kraamzorg en/of diensten ontvangt van een andere Zorgaanbieder/Zorgverlener, informeert hij de Zorgaanbieder daarover.
7. De Klant moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.
8. De Klant stelt de Zorgverlener op de hoogte van informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in geval van besmettingsgevaar.
9. De Klant is gehouden de Zorgaanbieder volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.

### Artikel 19– Verplichtingen binnen de woning van de Klant

1. De Klant stelt de Zorgverlener in staat om hun taken naar behoren uit te voeren.
2. De woning van de Klant moet essentiële voorzieningen zoals verwarming, water, gas en elektra bevatten.
3. In de woning van de Klant moeten algemene veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn zoals, veilige elektrische bedrading en contactdozen.
4. De Zorgverleners verrichten hun werkzaamheden op ergonomisch verantwoorde wijze. Deze werkwijze is gebaseerd op de normen uit de Arbeidsomstandigheden-wet (Arbo-wet) en zijn beschreven in de aanvullende leveringsvoorwaarden in de Informatiemap.
5. De Zorgverleners werken op basis van hygiëne richtlijnen van de Zorgaanbieder. De Klant stelt tenminste een schone handdoek of papieren handdoekjes of keukenrol en een zeepompje beschikbaar.
6. De woning van de Klant mag niet zodanig vervuild zijn dat de Zorgaanbieder, de Zorgverlener, of de zorg wordt geschaad. De Zorgaanbieder kan de zorg weigeren als er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden. Hiermee vervallen echter niet de financiële verplichtingen.
7. De Klant mag de Zorgverlener geen gevaarlijke stoffen (bijvoorbeeld zoutzuur en ammoniak) laten gebruiken bij het uitvoeren van de zorg.
8. In geval een Zorgverlener zich bedreigd voelt door een huisdier zal in overleg met de Klant naar een bevredigende oplossing voor het uitvoeren van de werkzaamheden gestreefd worden.

## 9. BETALING

### Artikel 20 – Betaling

1. De Klant is de Zorgaanbieder de overeengekomen prijs, vermeld in de Informatiemap, verschuldigd voor de op grond van de Zorgovereenkomst verleende zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de ZVW dan wel rechtstreeks door de zorgverzekeraar worden betaald.
2. De Klant die niet verzekerd is of verzekerd bij een buitenlandse verzekeraar ontvangt van de Zorgaanbieder een duidelijke en gespecificeerde voorschotnota. De voorschotnota is gebaseerd op de aangevraagde zorgproducten met de bijbehorende volledige tarieven, dat wil zeggen zowel het verzekeraardeel als de eigen bijdrage.  
Definitieve inschrijving van de Klant vindt plaats na ontvangst van de het factuurbedrag op de rekening van de Zorgaanbieder.
3. Betaling van de facturen van de Zorgaanbieder dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bezwaren van de Klant dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 14 dagen na factuurdatum, schriftelijk, op

elektronische wijze of telefonisch en gemotiveerd aan de Zorgaanbieder kenbaar te worden gemaakt, onder betaling van het niet betwiste gedeelte van de factuur.

4. Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is de Klant, zonder verdere ingebrekestelling, met ingang van de vervaldatum van de desbetreffende factuur, in verzuim.
5. Vanaf dat moment is de Klant tevens een vertragingsrente van 8 % per maand verschuldigd over het bruto factuurbedrag, waarbij een gedeelte van de maand voor de gehele maand wordt gerekend. Daarnaast is de Klant in dat geval gehouden de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te incasseren bedrag.

## 10. ANNULERING EN BEËINDIGING

### Artikel 21 – Annulering

1. Annulering van de Zorgovereenkomst door de Klant is alleen mogelijk voordat de zorgverlening is aangevangen. Annulering van de Zorgovereenkomst dient schriftelijk, op elektronische wijze of telefonisch te geschieden.
2. In geval van een annulering van de Zorgovereenkomst door de Klant is de Klant aan de Zorgaanbieder kosten verschuldigd, welke bestaan uit de dan geldende:
  - a. de inschrijfkosten;
  - b. de intakekosten, voor zover van toepassing.
3. In geval van een annulering van de Zorgovereenkomst als gevolg van een miskraam worden in afwijking van lid 2 van dit artikel geen kosten in rekening gebracht.

## 11. BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### Artikel 22 – Beëindiging Zorgovereenkomst

1. De Zorgovereenkomst eindigt:
  - a. Door annulering door de Klant van de Zorgovereenkomst voor aanvang van de zorgverlening als bedoeld in artikel 21 van de Algemene Voorwaarden;
  - b. Van rechtswege na het verlenen door Zorgverlener aan de Klant van het aantal geïndiceerde uren kraamzorg;
  - c. Door opname van de Klant in het ziekenhuis welke opname langer duurt dan het maximum aantal dagen kraamzorg vastgelegd in het Landelijk Indicatie Protocol en/of de polisvoorwaarden van de Klant.
  - d. Door schriftelijke opzegging door de Klant van Zorgovereenkomst na aanvang van de zorgverlening, in welk geval de Klant verplicht kosten is verschuldigd, welke bestaan uit de dan geldende:
    - de inschrijfkosten;
    - de intakekosten, voor zover van toepassing.
    - de geleverde uren en partusassistentie voor zover van toepassing
  - e. Door schriftelijke onmiddellijke opzegging door de Zorgaanbieder: om gewichtige redenen waaronder het niet naleven van artikel 18 mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:
    - 1<sup>e</sup> de Zorgaanbieder heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de Klant besproken;
    - 2<sup>e</sup> de Zorgaanbieder heeft de Klant gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
  - f. Door schriftelijke opzegging door de Zorgaanbieder in geval van faillissement of surseance van betaling van de zorgverzekeraar en/of zorginkoper, of:
    - bij faillissement of surseance van betaling van de Zorgaanbieder en/of indien een Klant haar verplichtingen uit hoofde van de Zorgovereenkomst

en/of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt en de Klant schriftelijk een redelijke termijn is gegeven om haar verplichtingen alsnog na te komen.

## 12. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### Artikel 23 – Klachtenregeling

1. De Zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Zorgaanbieder, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de Zorgaanbieder volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen drie maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

### Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter kunnen geschillen tussen de Klant enerzijds en de Zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de Zorgovereenkomst, zowel door de Klant als door de Zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij:  
De Klachtencommissie Rijnmond  
t.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 3036  
3003 AB Rotterdam  
[www.klachtencommissierijnmond.nl](http://www.klachtencommissierijnmond.nl)
2. Op deze Algemene Voorwaarden alsmede de Zorgovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## 13. OVERIGE

### Artikel 25 – Wijziging

Zorgaanbieder kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking na verloop van een maand nadat de wijzigingen op algemene wijze publiek zijn gemaakt.