



## Voorwaarden

Algemene voorwaarden Kraamzorg Natuurlijk NH per 1-11-2015

Deze voorwaarden zijn van toepassing op Kraamzorg Natuurlijk NH (hierna te noemen Kraamzorg Natuurlijk NH) afgesloten zorgovereenkomsten.

### ARTIKEL 1 – Definities

- Cliënte: de natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij Kraamzorg Natuurlijk NH. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
- Verloskundige: een zelfstandig medisch beroepsbeoefenaar, die de zwangere vrouw en haar partner gedurende de zwangerschap en de bevalling begeleidt en regelmatig contact heeft met de vrouw. Ook wordt hieronder de verloskundig actieve huisarts verstaan.
- Kraamverzorgende: De natuurlijke persoon die kraamzorg en partusassistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
- Kraamzorg: Zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënte en de pasgeborene.
- Minimale kraamzorg: Het wettelijk minimum aantal uren kraamzorg exclusief partusassistentie van 24 uren verdeeld over acht dagen.
- Indiciestelling: De indicatiestelling op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP). L
- Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP): Protocol waarin beschreven wordt wat kwalitatief verantwoorde kraamzorg is regelt de hoeveelheid uren kraamzorg die nodig is voor goede kraamzorg aan de cliënte en de pasgeborene.
- Inschrijving: Verzoek van de cliënte aan Kraamzorg Natuurlijk NH om kraamzorg te leveren.
- Overeenkomst: De tussen de cliënte en Kraamzorg Natuurlijk NH gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
- Intake: Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van Kraamzorg Natuurlijk NH en de cliënte rond de zevende maand van de zwangerschap, waarin onder andere de aard en omvang van de te leveren kraamzorg en eventuele aanvullende kraamzorg en diensten worden vastgesteld. Wat de zorgbehoeftes van de cliënte zijn en wat van de cliënte verwacht wordt om goede zorg te ontvangen.
- Praktijkbegeleider: De natuurlijke persoon die een kraamverzorgende in opleiding of stagiaire begeleidt op de werkplek/stageplek.
- JGZ-overdracht: Overdracht van gegevens uit de kraamperiode over onder andere de cliënte, de pasgeborene, de gezinssituatie, de bevalling en het verloop van de kraamzorgperiode aan de jeugdgezondheidszorg.
- Incident: Ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het kraamzorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënte en/of de pasgeborene.
- Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook verstaan digitaal of per e-mail.
- Elektronische weg: Het overbrengen of opslaan van gegevens via een website, internet of e-mail, tenzij anders is aangegeven en door beide partijen ondertekend in de zorgovereenkomst.

### ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden beschrijven de rechten en plichten van cliënte en Kraamzorg Natuurlijk NH.

### ARTIKEL 3 – Bekendmaking algemene voorwaarden

1. Kraamzorg Natuurlijk NH overhandigt deze algemene voorwaarden aan de cliënte voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst en licht deze op verzoek van de cliënte mondeling toe.
2. A. Als de overeenkomst tot stand komt via de elektronische weg dan kunnen de algemene voorwaarden via de elektronische weg ter beschikking worden gesteld op een dusdanige wijze dat ze opgeslagen kunnen worden zodat ze later toegankelijk zijn;



- B. Als de overeenkomst niet via de elektronische weg tot stand komt dan kunnen de algemene voorwaarden ook op vergelijkbare wijze via de elektronische weg worden verstrekt, echter alleen als de consument hiermee akkoord gaat.

#### **ARTIKEL 4 – De overeenkomst**

1. De inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan Kraamzorg Natuurlijk NH de cliënte kraamzorg te leveren. Kraamzorg Natuurlijk NH accepteert de inschrijving schriftelijk waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft tot 14 dagen na ontvangst van de overeenkomst het recht de overeenkomst ongedaan te maken.
2. Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt Kraamzorg Natuurlijk NH opvolgend daarna een door haar getekende overeenkomst in tweevoud naar de cliënte, met het verzoek een door haar getekend exemplaar terug te sturen. In dit geval komt de overeenkomst tot stand na ondertekening door de cliënte.
3. De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - a. een verwijzing naar het LIP voor de aard en omvang van de kraamzorg. De aard en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intakegesprek (rond de 7e maand van de zwangerschap) schriftelijk tussen cliënte en Kraamzorg Natuurlijk NH vastgesteld;
  - b. Als inschrijving heeft plaatsgevonden in of na de 5e maand van de zwangerschap, een bepaling dat in ieder geval de minimale kraamzorg wordt gegarandeerd;
  - c. Een eventuele beschrijving van de aanvullende kraamzorg (vergoed door zorgverzekeraar in aanvullend pakket of particulier gefinancierd) en van de diensten waar de cliënte gebruik van kan maken.
  - d. Kraamzorg Natuurlijk NH behoudt zich het recht, in verband met onvoorziene situaties, het recht toe naar beneden af te wijken van het aantal geïndiceerde uren;
  - e. Afwijking van de wettelijk voorgeschreven minimale kraamzorg is niet mogelijk;
  - f. De maximale tarieven voor kraamzorg worden jaarlijks vastgesteld door de Nederlandse Zorg Autoriteit;
  - g. Cliënte is een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd over de geleverde uren kraamzorg;
  - h. Op de overeenkomst is een annuleringsregeling van toepassing, zoals verwoord in artikel 15
  - i. Wijziging van de overeenkomst is alleen mogelijk na overleg tussen Kraamzorg Natuurlijk NH en cliënte en dient schriftelijk vastgelegd te worden. Daartoe wordt ook verstaan vastlegging op en ondertekening van het LIP-formulier en /of het urenregistratieformulier door cliënte;
  - j. Met het tot stand komen van de overeenkomst, gaat cliënt akkoord met gebruik van de gegevens van de cliënte en pasgeborene voor:
    - de verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor de benadering van cliënten voor het meten van cliëntervaringen in de zorg (CQ-meting);
    - controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met Kraamzorg Natuurlijk NH in overeenstemming met de geldende regels;
    - overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg tenzij anders is aangegeven en door beide is ondertekend in de zorgovereenkomst;

#### **ARTIKEL 5 – De intake (rond de 7e maand zwangerschap)**

1. Bij de intake bespreekt Kraamzorg Natuurlijk NH de indicatiestelling met de cliënte. In dit gesprek wordt besproken:
  - a. De procedure ter verkrijging van een (her)indicatie conform het LIP en de toelichting over de (her)indicatie en de consequenties van voortijdige beëindiging van de kraamzorg door de cliënte;
  - b. De vaststelling van de aard en omvang van de te leveren kraamzorg aan de hand van het LIP en de wensen van de cliënte;



2. Bij of vooraf aan de intake biedt Kraamzorg Natuurlijk NH de cliënte schriftelijke informatie aan, over tenminste de volgende punten:
  - a. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
  - b. Sleutelbeheer;
  - c. Welke voorzieningen de cliënte moet treffen om de kraamverzorgende in staat te stellen veilig te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden en hygiëne;
  - d. Het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
  - e. Het parkeerbeleid;
  - f. Het privacy beleid;
  - g. Het medicatiebeleid;
  - h. De informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet stagiaires.
  - i. De eventuele annuleringskostenregeling voor het niet afzeggen van een intakegesprek.
  - j. De consequenties van de Arbeidstijdenwet (en indien mogelijk van toepassing: de collectieve arbeidsovereenkomst (cao)) voor de inzet van kraamverzorgenden.
3. De in het intakegesprek gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

#### **ARTIKEL 6 Het kraamzorgplan**

1. De kraamverzorgende stelt schriftelijk in samenspraak met de cliënte een kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
2. In het kraamzorgplan worden de doelen en afspraken vastgelegd en afgestemd op de wensen, gewoontes en omstandigheden van de cliënte en de pasgeborene.
3. In het kraamzorgplan wordt voorts in ieder geval vastgelegd:
  - a. welke gezinsleden bij de kraamzorgverlening worden betrokken;
  - b. de gemaakte afspraken over ondersteuning, instructie en voorlichting te leveren door de kraamverzorgende aan partner en/of andere gezinsleden.
  - c. de momenten van evaluatie van het kraamzorgplan.
4. Als de kraamverzorgende de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan verlenen, stelt Kraamzorg Natuurlijk NH de cliënte daarvan meteen in kennis. Als de cliënte de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan/wil ontvangen, stelt de cliënte de kraamverzorgende en buiten de werktijden van de kraamverzorgende Kraamzorg Natuurlijk NH daarvan meteen in kennis.

#### **ARTIKEL 7 – Privacy**

1. Kraamzorg Natuurlijk dient gegevens over de cliënt en de pasgeborene te bewaren. Deze gegevens zijn vastgelegd in de overeenkomst, het LIP-Formulier, De JGZ-overdracht, de urenregistratie en een weergave van de registratie, interpretatie en te nemen acties bij de cliënte en/of de pasgeborene ten behoeve van gezondheidsproblemen, Tenzij anders is aangegeven en door beide is ondertekend in de zorgovereenkomst.
2. Voor de bij Kraamzorg Natuurlijk NH geregistreerde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor zover de gegevens vallen onder de artikelen 7:446 – 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.
3. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de Kraamzorg Natuurlijk NH bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel Kraamzorg Natuurlijk NH als de cliënte. De cliënte krijgt een kopie als zij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van de cliënte en ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet Bescherming persoonsgegevens.
4. Kraamzorg Natuurlijk NH verstrekt zonder de schriftelijke toestemming van de cliënte geen (inzage in) gegevens over de cliënte 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.



5. Onder derden als bedoeld in het eerste lid worden niet verstaan de verloskundige en diegene die namens en/of in opdracht van Kraamzorg Natuurlijk NH betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, voor zover de verstrekking van (inzage in)gegevens noodzakelijk is voor de door dezen te verrichten werkzaamheden.
6. Na overlijden van de cliënte en/of de pasgeborene geeft Kraamzorg Natuurlijk NH desgevraagd inzage in bewaarde gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënte daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
7. De kraamverzorgende en degenen die namens en/of in opdracht van Kraamzorg Natuurlijk NH betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht.

#### **ARTIKEL 8 – Kraamzorg**

1. Kraamzorg Natuurlijk NH levert kraamzorg met inachtneming van de normen “verantwoorde kraamzorg” zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval kraamzorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn vastgesteld en de zorg omschreven in het LIP.
2. Kraamzorg Natuurlijk NH zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van Kraamzorg Natuurlijk NH of in opdracht van de Kraamzorg Natuurlijk NH, kraamzorg verlenen aan de cliënte:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de kraamverzorgende geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep en in ieder geval als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar. Afwijking van de professionele standaard moet de kraamverzorgende motiveren en aan de cliënte uitleggen. De kraamverzorgende maakt aantekening van de afwijking en van de uitleg aan de cliënte in het kraamzorgplan.
3. De prioriteit voor kraamverzorgenden is de zorg voor moeder en kind. Huishoudelijke taken zijn hieraan ondergeschikt.
4. De kraamverzorgende in opleiding mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider
5. Kraamzorg Natuurlijk NH zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.

#### **ARTIKEL 9 – Veiligheid**

Kraamzorg Natuurlijk NH maakt gebruik van deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft.

#### **ARTIKEL 10 – Afstemming (één cliënte – meer zorgverleners)**

Als de cliënte en/of de pasgeborene te maken heeft met twee of meer zorgverleners die namens of in opdracht van Kraamzorg Natuurlijk NH betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zorgt Kraamzorg Natuurlijk NH ervoor dat:

- a. alle betrokken zorgverleners elkaar bij overdracht of via het kraamzorgplan informeren en indien nodig bevragen over relevante gegevens van de cliënte en/of de pasgeborene, waarbij de ervaringen van de cliënte worden meegenomen en de cliënte daarover wordt geïnformeerd;
- b. de taken en verantwoordelijkheden rond de kraamzorgverlening aan de cliënte en/of de pasgeborene tussen de betrokken zorgverleners helder zijn afgebakend en afgestemd;
- c. alle zorgverleners het kraamzorgplan bijhouden en raadplegen.

#### **ARTIKEL 11 – Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert Kraamzorg Natuurlijk NH de cliënte 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 cliënte en/of de pasgeborene, bespreekt de kraamverzorgende dit meteen met de verloskundige.
3. De kraamverzorgende verleent adequate kraamzorg op instructie van de verloskundige teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënte en/of de pasgeborene te beperken.
4. In geval een incident direct om ingrijpen vraagt, handelt de kraamverzorgende direct en meldt dit zo spoedig mogelijk aan de verloskundige.

Lenneke van den Berg kraamverzorgende bij Kraamzorg Natuurlijk NH, Merelstraat 5 1749VJ Warmenhuizen

[www.kraamzorg-natuurlijk.nl](http://www.kraamzorg-natuurlijk.nl) [lenneke@kraamzorg-natuurlijk.nl](mailto:lenneke@kraamzorg-natuurlijk.nl) 0642111186

Kvk: 51053012 Bankrekening: NL75KNAB0404315798, Kenniscentrum: KCKZ-210962, AGB Code: 33006329, BTW-ID: NL002064377B60



## **ARTIKEL 12 – Zorg voor persoonlijke eigendommen**

Kraamzorg Natuurlijk NH zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de kraamzorg voor de cliënte en de pasgeborene, zorgvuldig omgaan met hun eigendommen.

## **ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de cliënte**

1. De cliënte legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de Kraamzorg Natuurlijk NH met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënte geeft Kraamzorg Natuurlijk NH, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
3. De cliënte onthoudt zich van gedrag zoals agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en/of ander gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Kraamzorg Natuurlijk NH. De cliënte spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van bovenstaand gedrag.
4. De cliënte verleent alle noodzakelijke medewerking om Kraamzorg Natuurlijk NH in staat te stellen kraamzorg conform de regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden en hygiëne te kunnen laten geven. Indien dit niet het geval is kan de zorg worden stopgezet. In ieder geval wordt daaronder verstaan:
  - a. De werklocatie moet veilig zijn en er moeten werkbare omstandigheden zijn.
  - b. Bij een thuisbevalling en tijdens de kraamtijd moet het bed van de kraamvrouw op minimale hoogte van 70 cm en een maximale hoogte van 90 cm staan.
  - c. Op de etage waar de kraamvrouw en baby worden verzorgd, dient warm stromend water aanwezig te zijn.
5. De cliënte moet kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Kraamzorg Natuurlijk NH de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het kraamzorgplan of in het kader van veiligheid.
6. Zodra de cliënte kraamzorg en/of diensten ontvangt van een andere kraamzorgaanbieder, informeert zij Kraamzorg Natuurlijk NH daarover.

## **ARTIKEL 14 – Betaling**

1. De cliënte is Kraamzorg Natuurlijk NH de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen kraamzorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zvw dan wel rechtstreeks door de zorgverzekeraar zijn verschuldigd.
2. Voor de overeengekomen kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage stuurt Kraamzorg Natuurlijk NH een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.

## **ARTIKEL 15 – Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. door opname van de cliënte in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de pasgeborene gedurende deze 10 dagen geen kraamzorg nodig heeft, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - b. door opname van de pasgeborene in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na de bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de cliënte geen kraamzorg nodig heeft gedurende deze 10 dagen, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - c. door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;
  - d. door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
  - e. op basis van medische gronden bij de cliënte;
  - f. bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd.



2. Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van de bij artikel 15, lid 2, sub a/m f genoemde onderdelen eenzijdige bovenstaande onderdelen eenzijdig opzegt, kan Kraamzorg Natuurlijk NH annuleringskosten in rekening brengen

De cliënte heeft tot 14 dagen na ontvangst van de zorgovereenkomst door Kraamzorg Natuurlijk NH het recht de overeenkomst kosteloos ongedaan te maken.

- a. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg langer dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 100,- administratie in rekening gebracht.
- b. Bij annulering van de overeengekomen kraamzorg korter dan 2 maanden voor de uitgerekende datum, wordt € 175,- administratiekosten in rekening gebracht.
- c. Annuleren is uitsluitend schriftelijk of elektronisch mogelijk.
- d. Het niet inzetten van kraamverzorgenden van Kraamzorg Natuurlijk NH tijdens of na de bevalling wordt beschouwd als een annulering door cliënte en overeenkomstig artikel 15, lid 2, sub b en c afgehandeld.

#### **ARTIKEL 16 – Opzegging door Kraamzorg Natuurlijk NH**

Kraamzorg Natuurlijk NH kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- a. Kraamzorg Natuurlijk NH heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënte besproken;
- b. Kraamzorg Natuurlijk NH heeft met de cliënte een passend alternatief besproken;
- c. Kraamzorg Natuurlijk NH heeft de cliënte gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

#### **ARTIKEL 17**

1. De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.
2. Schade, ontstaan door onjuiste of onvolledige instructie van de cliënte wordt niet vergoed.
3. Er mag door kraamverzorgenden alleen gewerkt worden met deugdelijke en veilige apparatuur (incl. deugdelijke aansluitingen) en deugdelijke en veilige materialen (zoals kruiken). Schade door ondeugdelijke of onveilige apparatuur/materiaal wordt niet vergoed.
4. Kraamverzorgenden van Kraamzorg Natuurlijk NH mogen geen gebruik maken van bankpassen, codes en/of creditcards van de cliënte. Bij overtreding hiervan in Kraamzorg Natuurlijk NH niet aansprakelijk voor enigerlei schade.
5. Een melding van schade dient binnen 48 uur schriftelijk te geschieden bij de vestiging door welke kraamzorg is geleverd.
6. Bij schade wordt voor de cliënt een eigen risico gehanteerd van € 150,-.
7. Kraamzorg Natuurlijk NH aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die optreedt als gevolg van nalatig handelen door de Kraamverzorgende.
8. De kraamverzorgenden van Kraamzorg Natuurlijk NH hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten ter dekking van materiële en immateriële schade als gevolg van de uitoefening van werkzaamheden als kraamverzorgende.
9. Eventuele schade ontstaan tijdens de werkzaamheden van de kraamverzorgende zijn gedekt tot zover de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de kraamverzorgende dit dekt.

#### **ARTIKEL 18 – De klachtenregeling**

1. Over een gedraging van Kraamzorg Natuurlijk NH jegens een cliënt kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de Kraamzorg Natuurlijk NH door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van Kraamzorg Natuurlijk NH om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.



2. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis door een Klachtenfunctionaris te laten:
  - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
  - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
  - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en Kraamzorg Natuurlijk NH bevredigende oplossing.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Indien een zorgvuldig onderzoek
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Kraamzorg Natuurlijk NH noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager. met bijstand van Klachtenfunctionaris Quasir
8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de Klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:
  - a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
  - b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de Klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
  - c. Nadat de klacht is ingediend zal de Klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de Klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen:
    - i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
    - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
    - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
    - iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
    - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en Kraamzorg Natuurlijk NH, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de Klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
    - vi. Indien ondanks bemiddeling door de Klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen klager en Kraamzorg Natuurlijk NH, dan verwijst de Klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.
    - vii. Indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de Klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door Kraamzorg Natuurlijk NH voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten

Kraamzorg Natuurlijk

Zorg met aandacht, waar jullie wensen voorop staan  
Persoonlijke afstemming op jullie en jullie kindje



#### **ARTIKEL 19 – Wijziging**

Kraamzorg Natuurlijk NH is bevoegd deze algemene voorwaarden terstond te wijzigen. Voor reeds ingeschreven cliënten worden wijzigingen minimaal twee maanden voor inwerk treding schriftelijk of digitaal aangekondigd. Daaronder wordt verstaan het communiceren van de wijzigingen op schrift en/of digitaal en het beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden op de website van Kraamzorg Natuurlijk NH .

Lenneke van den Berg kraamverzorgende bij Kraamzorg Natuurlijk NH, Merelstraat 5 1749VJ Warmenhuizen

[www.kraamzorg-natuurlijk.nl](http://www.kraamzorg-natuurlijk.nl) [lenneke@kraamzorg-natuurlijk.nl](mailto:lenneke@kraamzorg-natuurlijk.nl) 0642111186

KvK: 51053012 Bankrekening: NL75KNAB0404315798, Kenniscentrum: KCKZ-210962, AGB Code: 33006329, BTW-ID: NL002064377B60