

Zorgovereenkomst

Hartelijk dank voor jouw aanmelding. Wij bevestigen hiermee je aanmelding bij Naviva Kraamzorg B.V. Zodra wij je aanmelding hebben geaccepteerd ontvang je per mail een definitieve inschrijfbevestiging. De algemene leveringsvoorwaarden, deze zorgovereenkomst en de inschrijfbevestiging vormen gezamenlijk de overeenkomst tussen jou en Naviva Kraamzorg. Met dit document zetten wij graag de belangrijkste afspraken over onze zorgverlening overzichtelijk op een rij. Ook bevat het enkele aanvullingen op de algemene leveringsvoorwaarden.

1. Landelijk Indicatieprotocol en intakegesprek

- Voor het bepalen van de aard en de omvang van de kraamzorg werkt Naviva volgens het Landelijk Indicatie Protocol kraamzorg (LIP).
- Om een indicatie te kunnen stellen houden wij een intakegesprek voor de 34^e week van je zwangerschap.
- Verwacht je een eerste kindje? Dan vindt dit intakegesprek meestal bij jou thuis plaats.
- Ben je in verwachting van een tweede of volgend kindje? Dan verloopt het intakegesprek op afstand middels (beeld-)bellen, tenzij op basis van een bijzondere omstandigheid een huisbezoek gewenst is.

2. Omvang van de te leveren kraamzorg

- Naviva Kraamzorg doet haar best het aantal geïndiceerde uren kraamzorg te leveren. Vanwege verwachte drukte kunnen wij de levering daarvan niet garanderen.
- Ben jij in of na de 5^e maand van je zwangerschap aangemeld? Dan garanderen wij het wettelijk minimum van 24 uur zorg verdeeld over 8 dagen. Wij zullen ons inspannen om de geïndiceerde uren te leveren.
- De gezondheid en het welbevinden van moeder en kind bepalen in belangrijke mate het aantal uren kraamzorg dat wij leveren. De besteding van de kraamzorguren zijn in beginsel gericht op het bewaken en versterken daarvan.
- Het aantal uren kraamzorg per dag dat door ons wordt geleverd bedraagt minimaal drie uur per dag. Mocht je de kraamverzorgende, anders dan om medische redenen, binnen de drie uur wegsturen, dan wordt de resterende tijd gedeclareerd bij je zorgverzekeraar.

Uitzonderingen vanuit Naviva Kraamzorg hierop zijn:

- Dienstverlening die betrekking heeft op de bevalling, hiervoor geldt dat wanneer een andere bevalling elders zich aandient de kraamverzorgende de zorg eerder afsluit maar niet eerder dan twee uur na de geboorte van de placenta. Uiteraard worden dan enkel de bij jou geleverde uren gedeclareerd bij je zorgverzekeraar.
- In geval van overmacht door ziekte, drukte of overige capaciteitsproblemen behoudt Naviva Kraamzorg b.v. zich het recht voor om de zorg in minder dan drie uur per dag af te sluiten, uiteraard worden dan enkel de bij jou geleverde uren gedeclareerd bij je zorgverzekeraar .

3. Digitale zorgverlening

- Het kraamzorgaanbod van Naviva bestaat uit fysieke kraamzorg bij jou thuis en een digitaal zorgaanbod bestaande uit e-consulten, de Nieuw Leven app en/ of instructiemailingen.
- De app en/ of instructiemailingen worden gerekend als 1 uur fysieke kraamzorg conform indicatie. Elk e-consult wordt gerekend als één uur kraamzorg.

4. Kosten van de te leveren kraamzorg

- Kraamzorg is noodzakelijke zorg. Alle geïndiceerde uren vallen daarom onder de Zorgverzekeringswet en zijn standaard onderdeel van het basispakket.
- Over de geleverde uren kraamzorg betaal je een wettelijke eigen bijdrage. Voor 2025 is dit €5,40 per uur.
- Over de geleverde uren voor bevallingsassistentie en digitale zorgverlening betaal je geen eigen bijdrage.
- Ben je aanvullend verzekerd? Dan krijg je mogelijk (een deel van) de wettelijke eigen bijdrage vergoed door je zorgverzekeraar.
- Heb je geen Nederlandse zorgverzekeraar of ben je niet verzekerd voor kraamzorg. Dan vragen wij je middels een voorschotnota voorafgaand aan de zorg al (een deel van) de kosten te voldoen. Indien de voorschotnota niet betaald is voorafgaand aan de inzet van onze zorg behoudt Naviva Kraamzorg zich het recht voor de zorgovereenkomst te beëindigen en daarmee dus geen zorg te leveren.
- Naviva Kraamzorg behoudt zich het recht voor om kosten die niet door je verzekeraar vergoed worden bij jou in rekening te brengen. Denk hierbij aan kosten die ontstaan door het overstappen van kraamzorgaanbieder (inschrijfkosten) of de kosten voor het intakegesprek als je elders al een intake hebt gehad. De actuele tarieven zijn op te vragen bij onze klantenservice via klantenservice@naviva.nl

5. Arbowetgeving en veilige werkplek

- Jouw huis is de werkplek van de kraamverzorgende. Net als iedereen in Nederland heeft zij recht op een veilige werkplek.
- Als cliënt ben je daarom verplicht je te houden aan de geldende Arbo-wetgeving. Denk hierbij aan zaken als bedverhogers/klossen en deugdelijk meubilair. Indien de o.a. tijdens de intake besproken hulpmiddelen in de kraamweek niet aanwezig zijn/ correct worden gebruikt heeft dit invloed op de zorg die de kraamverzorgende kan bieden. Eventuele risico's en aansprakelijkheid die door het gebrek aan hulpmiddelen ontstaan zijn voor rekening van jou als cliënt.
- Volgens de Tabakswet hebben medewerkers recht op een rookvrije werkplek. Wij verzoeken je daarom niet te roken in het bijzijn van onze medewerkers.
- Je kraamverzorgende behandelt jou en je gezin met respect. Wij vragen jou haar op een zelfde manier te behandelen.

6. Handig om te weten

- Als cliënt betaal jij de parkeerkosten voor de kraamverzorgende indien er betaald parkeren geldt rondom jouw woning.
- Onze kraamverzorgenden zijn via Naviva verzekerd voor schades die ontstaan tijdens de uitvoering van of ten gevolge van haar werk. Wel geldt in alle gevallen voor de cliënt een eigen risico van €50,-.
- Het is in beginsel niet toegestaan een sleutel van de woning aan de kraamverzorgende te overhandigen. Indien dit wel gebeurt ben je zelf verantwoordelijk voor het afgeven van sleutels aan de kraamverzorgende. Naviva Kraamzorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventueel verlies of diefstal ten gevolge hiervan.

7. Verwerken cliëntgegevens

Voor de volgende doeleinden verwerken wij gegevens over jou, je kindje en jullie gezin:

- o Het kunnen leveren van kraamzorg
- o Het kunnen leveren van digitale zorg
- o Het optimaal ondersteunen in jouw voorbereiding op het ouderschap en de kraamweek middels digitale informatie die we aanbieden in de vorm van email, de Naviva-app of de cliëntportal.
- o Verplichte kwaliteitsmetingen
- o Verplichte controles door jouw zorgverzekeraar

Alleen als jij daar actief toestemming voor geeft, verwerken wij voor andere doeleinden jouw gegevens. Meer informatie over o.a. de frequentie van de digitale informatie die we je aanbieden en overige privacy gerelateerde zaken lees je terug in onze privacyverklaring op de website.

8. Voortijdige beëindiging van de zorgovereenkomst

Bij een voortijdige beëindiging van de overeenkomst brengen wij €150,- annuleringskosten in rekening.

9. No-show tarieven

Indien anders dan om medische redenen een afspraak niet minimaal 24 uur van tevoren wordt afgezegd brengt Naviva Kraamzorg hiervoor de kosten bij jou in rekening. Dit noemen we een no show tarief. Deze zijn als volgt vastgesteld:

- o Bij het niet verschijnen op een afspraak of niet tijdig afzeggen van een intake op afstand €50,-
- o Bij het niet tijdig afzeggen van een intake middels huisbezoek €100,-

Bij het niet tijdig afzeggen van een e-consult brengen wij het e-consult in rekening als één uur kraamzorg bij je zorgverzekeraar. Je ontvangt hiervan zelf geen rekening.

10. Wijziging op de zorgovereenkomst

Een wijziging op de zorgovereenkomst kan alleen in onderling overleg tot stand komen en na schriftelijke bevestiging met uitzondering van wijzigingen die vallen onder hetgeen is opgenomen onder artikel 13 van deze zorgovereenkomst.

11. Beëindiging van de zorgovereenkomst

Zowel jij als cliënt als Naviva als zorgaanbieder kunnen de zorgovereenkomst beëindigen. Dat kan alleen in de gevallen zoals omschreven in artikel 20 en 21 van de algemene voorwaarden.

12. Totstandkoming van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst komt automatisch tot stand als je instemt met bovenstaande afspraken, zoals vermeld in artikel 6 lid 1 en 2 van de algemene voorwaarden. Wanneer je niet kunt instemmen met deze afspraken, dan dien je binnen 14 dagen ons hiervan schriftelijk of per mail op de hoogte te brengen. In dat geval kan de zorgovereenkomst kosteloos worden geannuleerd.

13. Wijzigingsbeding

Naviva Kraamzorg is gerechtigd om deze zorgovereenkomst eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Naviva Kraamzorg jou tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een

maand zitten. Indien de wijziging tot gevolg heeft dat de invulling van onze dienstverlening wezenlijk afwijkt van de oorspronkelijk afgesproken dienstverlening dan heb je recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

Vragen, opmerkingen of hulp nodig?

Is iets niet duidelijk? Heb je een vraag, zorg of twijfel? Laat het ons vooral weten als we je ergens mee kunnen helpen. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 09.00 – 17.00 uur op 088 – 7777 666. Je kunt ons ook per mail bereiken via klantenservice@naviva.nl.

Aldus vastgesteld door de bevoegde directie van de zorgaanbieder op 12-12-2024 te Deventer.