

## LEVERINGSVOORWAARDEN

Naast onze algemene voorwaarden hebben we nog een aantal aanvullende leveringsvoorwaarden die we graag onder uw aandacht brengen, zodat onze kraamverzorgenden hun werk bij jullie thuis op een veilige en gezonde manier kan doen.

## 1. ALGEMEEN

### Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Cliënte:**  
De natuurlijke persoon die kraamzorg afneemt bij ons. Hieronder wordt voor de bevalling de zwangere en na de bevalling de kraamvrouw verstaan.
- **Kraamzorgaanbieder:**  
Onder kraamzorgaanbieder worden wij, Kraamzorg My Little One verstaan, gefinancierd op grond van de Zorgverzekeringswet al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde kraamzorg en/of aanvullende diensten.
- **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 werknemer (natuurlijk persoon) of zelfstandige in dienst van Kraamzorg My Little One die kraamzorg en partusassistentie geeft onder de medische verantwoordelijkheid van de verloskundige.
- **Kraamzorg**  
Zorg, ondersteuning, instructie en voorlichting aan de cliënte en pasgeborene.
- **Minimale kraamzorg:**  
Het wettelijk minimumaantal uren kraamzorg exclusief partusassistentie van 24 uren verdeeld over acht dagen.
- **Indicatiestelling:**  
De indicatiestelling is op basis van het Landelijk Indicatieprotocol Kraamzorg (LIP) vastgesteld.
- **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 pasgeborene.
- **Inschrijving:**  
Verzoek van de cliënte aan Kraamzorg My Little One (kraamzorgaanbieder) om kraamzorg te leveren.
- **Overeenkomst:**  
De tussen de cliënte en Kraamzorg My little One (kraamzorgaanbieder) gesloten overeenkomst met betrekking tot kraamzorg.
- **Intakegesprek:**  
Een persoonlijk of telefonisch gesprek tussen een vertegenwoordiger van Kraamzorg My little One en de cliënte voor de 34<sup>e</sup> week 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.
- **Geschillencommissie:**  
De geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, vallend onder de Stichting De Geschillencommissie te Den Haag.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijkheid te verschaffen over onze dienstverlening, de rechten, plichten en procedures van My Little One.
- 2.2 Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door My Little One afgesloten overeenkomsten.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden laten dwingendrechtelijke bepalingen onverlet.

### Artikel 3. Bekendmaking algemene voorwaarden

- 3.1 My Little One overhandigt de algemene voorwaarden voorafgaand aan de cliënte of bij de totstandkoming van de overeenkomst en lichten deze op verzoek van de cliënte mondeling toe.
- 3.2 Als de overeenkomst tot stand komt via de elektronische weg, dan kunnen de algemene voorwaarden op dezelfde wijze ter beschikking worden gesteld op een dusdanige manier dat deze opgeslagen kunnen worden en toegankelijk zijn.
- 3.3 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, mits de cliënte hiermee akkoord gaat.
- 3.4 My Little One kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dit uitdrukkelijk overeengekomen is met de cliënte en de afwijking niet nadelig is voor de cliënte of pasgeborene. Afwijken dienen bij My Little One altijd schriftelijk vastgelegd en overeengekomen te zijn.

### Artikel 4. Rechten en plichten cliënte

- 4.1 My Little One zorgt ervoor dat alle informatie die ter beschikking wordt gesteld, zowel schriftelijk als op de website, kloppend is.
- 4.2 My Little One zorgt ervoor dat de informatie toegankelijk en begrijpelijk is en het voor de cliënte mogelijk maakt een goede vergelijking te maken met andere kraamzorgaanbieders om een weloverwogen keuze te kunnen maken.
- 4.3 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat My Little One de inschrijving accepteert.
- 4.4 De cliënte heeft het recht om tot 14 dagen na de acceptatie door My Little One de overeenkomst ongedaan te maken. Eventuele voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de overeen te komen kraamzorg.
- 4.5 My Little One zorgt ervoor dat de cliënte gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor haar en voor de pasgeborene relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.
- 4.6 My Little One gaat na of de cliënte de informatie begrepen heeft, alvorens een inschrijving te accepteren.

## 3. AFSPRAKEN EN OVEREENKOMST

### Artikel 5. De overeenkomst

- 5.1 De schriftelijke of digitale inschrijving door de cliënte vormt het verzoek aan My Little One kraamzorg aan de cliënte te leveren. My Little One accepteert de inschrijving schriftelijk of digitaal waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft 14 dagen na acceptatie van de inschrijving door My Little

One het recht de overeenkomst ongedaan te maken. De cliënte dient haar verzoek tot het ongedaan maken van de overeenkomst schriftelijk of digitaal kenbaar te maken.

- 5.2 Als de cliënte zich telefonisch inschrijft, stuurt My Little One direct na de intake een bevestigingsbrief, waarmee de overeenkomst tot stand komt. De cliënte heeft tot 14 dagen na ontvangst van de bevestigingsbrief het recht de overeenkomst ongedaan te maken. De cliënte dient haar verzoek tot het ongedaan maken van de overeenkomst schriftelijk of digitaal kenbaar te maken.
- 5.3 Als de cliënte jonger is dan 18 jaar, dan moet de cliënte de overeenkomst, ondanks het feit dat zij vanaf de leeftijd van 16 jaar wettelijk een geneeskundige overeenkomst mag aangaan (WGBO), door een wettelijke vertegenwoordiger laten ondertekenen vanwege de financiële garantstelling tot 18 jaar.
- 5.4 De overeenkomst bevat in ieder geval:
  - 5.4.1 Een verwijzing naar het LIP voor de aard en omvang van de kraamzorg. De aard en omvang van de kraamzorg wordt tijdens het intakegesprek, wat voor de 34<sup>e</sup> week van de zwangerschap plaatsvindt, schriftelijk vastgesteld;
  - 5.4.2 Als inschrijving heeft plaatsgevonden vóór de 5<sup>e</sup> maand van de zwangerschap, moet de minimale kraamzorg worden gegarandeerd;
  - 5.4.3 Indien van toepassing: een duidelijke omschrijving van de voorbehouden ten aanzien van het kunnen leveren van de afgesproken kraamzorg en de gevolgen daarvan;
  - 5.4.4 Dat afspraken over aanvullende kraamzorg en diensten tijdens de intake (art. 7) worden besproken en schriftelijk worden vastgesteld in een addendum op de overeenkomst. Als dit kosten voor cliënte oplevert, dient er een specificatie van de kosten in dit addendum opgenomen te worden;
  - 5.4.5 Een bepaling dat cliënte een wettelijke eigen bijdrage is verschuldigd over de geleverde uren kraamzorg;
  - 5.4.6 Een regeling betreffende toestemming voor gebruik van gegevens van de cliënte en pasgeborene;
    - 5.4.6.1 Voor verplichte meting van zorginhoudelijke kwaliteitsindicatoren en voor de benadering van cliënten voor het meten van cliëntervaringen in de zorg.
    - 5.4.6.2 Voor controles door zorgverzekeraars ter uitvoering van het contract met My Little One in overeenstemming met de geldende regels;
    - 5.4.6.3 Voor overdracht van gegevens aan de jeugdgezondheidszorg (JGZ);
    - 5.4.6.4 Een eventuele annuleringskostenregeling
    - 5.4.6.5 Een bepaling dat wijziging van de overeenkomst alleen mogelijk is na overleg tussen My Little One en cliënte en dat deze schriftelijk moet worden vastgelegd
    - 5.4.6.6 Een verwijzing naar de algemene voorwaarden en de toepasselijkheid hiervan.

## Artikel 6. Afwijking van de overeenkomst

- 6.1 Afwijking van de overeengekomen kraamzorguren kan alleen in onderling overleg tot stand komen en dient schriftelijk te worden vastgelegd. Afwijking van de wettelijk voorgeschreven minimale kraamzorg is niet mogelijk. Bij afwijking van de overeenkomst kan in overleg door beide partijen schriftelijk een genoegdoening afgesproken worden.
- 6.2 Een eigen bijdrage is de cliënte na afwijking van de overeenkomst alleen verschuldigd over het werkelijk afgenomen aantal kraamzorguren.

## Artikel 7. De intake

- 7.1 Bij de intake bespreekt My Little One de indicatiestelling met de cliënte. In dit gesprek wordt het volgende besproken:
  - 7.1.1 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;
  - 7.1.2 De vaststelling van de aard en omvang van de te leveren kraamzorg aan de hand van het LIP en de wensen van de cliënte;
  - 7.1.3 Een beschrijving en eventuele vaststelling van de aanvullende kraamzorg dat vergoed is door de zorgverzekeraar in aanvullend pakket dan wel particulier gefinancierd en van de diensten waar de cliënte gebruik van kan maken en eventuele vaststelling daarvan wat volgens artikel 5.4.4 wordt vastgelegd.
- 7.2 Voor of tijdens de intake biedt My Little One de cliënte schriftelijke informatie aan over de volgende punten:
  - 7.2.1.1 De verantwoordelijkheidsverdeling tussen kraamverzorgende en verloskundige;
  - 7.2.1.2 Sleutelbeheer;

- 7.2.1.3 Welke voorzieningen de cliënte moet treffen om de kraamverzorgende in staat te stellen veilig te werken conform de arbeidsomstandighedenwet en regelgeving rondom hygiëne;
  - 7.2.1.4 Het gebruik van de auto van de cliënte en/of partner door de kraamverzorgende;
  - 7.2.1.5 Het parkeerbeleid;
  - 7.2.1.6 Het privacy beleid;
  - 7.2.1.7 Het medicatiebeleid;
  - 7.2.1.8 De informatieplicht aan cliënte over inzet van kraamverzorgenden in opleiding en toestemmingsplicht bij inzet van stagiaires;
  - 7.2.1.9 De eventuele annuleringskostenregeling;
  - 7.2.1.10 De consequenties van de Arbeidstijdenwet en de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) voor de inzet van kraamverzorgenden;
  - 7.2.1.11 Schaderegeling: de regeling voor vergoeding van schade, veroorzaakt door de medewerker van My Little One;
- 7.3 De afspraken die tijdens de intake zijn gemaakt worden schriftelijk vastgelegd.

#### Artikel 8. Het kraamzorgplan

- 8.1 De kraamverzorgende stelt op basis van de indicatiestelling uit het LIP en in samenspraak met de cliënte schriftelijk een kraamzorgplan op bij aanvang van de kraamzorg.
- 8.2 In het kraamzorgplan worden de doelen en afspraken vastgelegd en afgestemd op de wensen, gewoonten en omstandigheden van de cliënte en pasgeborene.
- 8.3 In het kraamzorgplan wordt in ieder geval het volgende vastgelegd:
  - 8.3.1 Welke gezinsleden of andere mantelzorg bij de kraamzorgverlening worden betrokken;
  - 8.3.2 De gemaakte afspraken omtrent de ondersteuning, instructie en voorlichting die de kraamverzorgende aan partner en/of andere gezinsleden levert;
  - 8.3.3 De momenten van evaluatie van het kraamzorgplan.
- 8.4 Als de kraamverzorgende de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan leveren, stelt My Little One de cliënte daarvan meteen in kennis. Als de cliënte de overeengekomen kraamzorg niet conform het kraamzorgplan kan of wil ontvangen, stelt de cliënte de kraamverzorgende, en buiten de werktijden van de kraamverzorgende, My Little One daarvan meteen in kennis. In overleg en samenspraak met de cliënte wordt het kraamzorgplan door de kraamverzorgende vervolgens bijgesteld.

## 4. PRIVACY

#### Artikel 9. Algemeen

- 9.1 Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort wat is bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 9.2 Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446 tot en met 7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort wat daar is bepaald.

#### Artikel 10. Bewaren van gegevens

- 10.1 My Little One dient gegevens over de cliënte en 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 pasgeborene ten behoeve van signalering van gezondheidsproblemen.
- 10.2 Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart My Little One bovenstaande gegevens en blijven deze gegevens ter beschikking van zowel My Little One als de cliënte. De cliënte krijgt een kopie van het dossier als zij dat wil. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijnen en de rechten van de cliënte en ten aanzien van correctie en vernietiging. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### Artikel 11. Gegevensverstrekking en verlening van inzage door My Little One aan derden

- 11.1 My Little One 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 huiselijk geweld en kindermishandeling indien toestemming niet gevraagd kan worden wegens veiligheidsoverwegingen.

- 11.2** Onder derden als bedoeld in het eerste lid worden niet verstaan de verloskundige en diegene die namens en/of in opdracht van My Little One betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, voor zover de verstrekking van (inzage in) gegevens noodzakelijk is voor de door My Little One te verrichten werkzaamheden.
- 11.3** Na overlijden van de cliënte en/of pasgeborene geeft My Little One desgevraagd inzage in de door de My Little One bewaarde gegevens aan nabestaanden voor zover de cliënte daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
- 11.4** De kraamverzorgende en degenen die namens en/of in opdracht van My Little One betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. My Little One stelt de cliënte hiervan op de hoogte.

## 5. KWALITEIT EN VEILIGHEID

### Artikel 12. Kraamzorg

- 12.1** My Little One lever kraamzorg met inachtneming van de normen van De Zorgstandaard Integrale Geboortezorg zoals die door Bo Geboortezorg, KCKZ in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) zijn vastgesteld en de zorg omschreven in het LIP.
- 12.2** My Little One zorgt ervoor dat alle kraamverzorgenden die binnen de organisatie van My Little One of in opdracht van My Little One kraamzorg verlenen aan de cliënte:
- 12.2.1** Hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
- 12.2.2** Ingeschreven staan in het KCKZ;
- 12.2.3** 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 zorgprofessional. 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.
- 12.3** De kraamverzorgende in opleiding mag uitsluitend kraamzorg verlenen onder supervisie van een praktijkbegeleider.
- 12.4** De kraamzorgaanbieder zorgt voor continuïteit van de kraamzorg.

### Artikel 13. Veiligheid

My Little One maakt gebruik van veilig en deugdelijk materiaal dat zij voor de uitoefening van het beroep nodig heeft.

### Artikel 14. Afstemming

- 14.1** Als de cliënte en/of de pasgeborene te maken heeft met twee of meer zorgverleners die namens of in opdracht van My Little One betrokken zijn bij de levering van de kraamzorg, zorgt de kraamzorgaanbieder ervoor dat:
- 14.1.1** Alle betrokken zorgverleners elkaar bij de overdracht of via het kraamzorgplan informeren en indien nodig bevragen over relevante gegevens van de cliënte en/of pasgeborene, waarbij de ervaring van de cliënte worden meegenomen en de cliënte daarover wordt geïnformeerd;
- 14.1.2** De taken en verantwoordelijkheden rond de kraamzorgverlening aan de cliënte en/of de pasgeborene tussen de betrokken zorgverleners helder zijn afgebakend en afgestemd;
- 14.1.3** Alle zorgverleners het kraamzorgplan bijhouden en raadplegen.

### Artikel 15. Incidenten

- 15.1** Zo spoedig mogelijk na een incident informeert My Little One de cliënte over:
- 15.1.1** De aard en oorzaak van het incident;
- 15.1.2** Of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.
- 15.2** Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënte en/of pasgeborene, bespreekt de kraamverzorgende dit meteen met de verloskundige.

- 15.3** 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.
- 15.4** In geval van een incident waarbij direct ingrijpen vereist is, handelt de kraamverzorgende direct en meldt dit zo spoedig mogelijk aan de verloskundige.
- 15.5** My Little One zorgt voor adequate melding van incidenten in de daarvoor vastgestelde registratiesystemen.

#### Artikel 16. Zorg voor persoonlijke eigendommen

- 16.1** De cliënte legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van My Little One met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs.
- 16.2** De cliënte geeft My Little One, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft.
- 16.3** De cliënte onthoudt zich van gedrag zoals agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie en/of ander gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of welzijn van de kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van My Little One. De cliënte spant zich tevens in dat gezinsleden en bezoekers zich onthouden van bovenstaand gedrag.
- 16.4** De cliënte verleent alle noodzakelijke medewerking om My Little One in staat te stellen kraamzorg conform de regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden en hygiëne te kunnen laten geven.
- 16.5** De cliënte moet kraamverzorgende en andere personen werkzaam bij of in opdracht van My Little One de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het kraamzorgplan of in het kader van veiligheid.
- 16.6** Zodra de cliënte kraamzorg en/of diensten ontvangt van een andere kraamzorgaanbieder, informeert zij de My Little One daarover.
- 16.7** De cliënte moet bij My Little One binnen vijf dagen na afronding van de kraamzorg schriftelijk melding maken van de door haar geconstateerde schade.
- 16.8** De cliënte wordt geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.

## 7. BETALING

#### Artikel 17. Betaling

- 17.1** De cliënte is My Little One de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen kraamzorg en diensten voor zover deze niet op grond van de Zorgverzekeringswet dan wel rechtstreeks door de zorgverzekeraar zijn verschuldigd.
- 17.2** Voor de overeengekomen kosten van aanvullende kraamzorg, eigen bijdrage en/of diensten als bedoeld in artikel 5 genoemde punten stuurt My Little One een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënte.
- 17.3** My Little One stuurt na het verstrijken van een betalingstermijn van 30 dagen een betalingsherinnering en geeft de cliënte de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
- 17.4** Als de factuur na de eerste herinnering nog steeds niet is betaald is My Little One gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn.

## 8. BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

#### Artikel 18. Beëindiging overeenkomst

- 18.1** De overeenkomst eindigt:
  - 18.1.1** Door opname van de cliënte in een ziekenhuis als deze niet binnen 10 dagen na bevalling uit het ziekenhuis terugkeert en de pasgeborene in deze periode geen kraamzorg nodig heeft, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - 18.1.2** 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 periode, tenzij de cliënte aanvullend verzekerd is voor uitgestelde kraamzorg;
  - 18.1.3** Bij wederzijds goedvinden wat schriftelijk wordt vastgelegd;
  - 18.1.4** Door overlijden van de cliënte als de pasgeborene geen kraamzorg nodig heeft;

- 18.1.5** Door overlijden van de foetus of pasgeborene als de cliënte geen kraamzorg nodig heeft;
- 18.1.6** Op basis van medische gronden bij de cliënte.
- 18.2** Indien de cliënte de overeenkomst anders dan op basis van bovenstaande voorwaarden eenzijdig opzegt, kan My Little One annuleringskosten in rekening brengen.

### Artikel 19. Opzegging door My Little One

- 19.1** My Little One kan de overeenkomst uitsluitend schriftelijk opzeggen om gewichtige redenen en alleen wanneer zij voldoen aan de volgende voorwaarden:
  - 19.1.1** My Little One heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënte besproken;
  - 19.1.2** My Little One heeft met de cliënte een passend alternatief besproken;
  - 19.1.3** My Little One heeft de cliënte gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

## 9. KLACHTEN EN GESCHILLEN

### Artikel 20. Klachtenregeling

- 20.1** My Little One hanteert een op de wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig met de klachtenprocedure.
- 20.2** Onderdeel van de klachtenregeling is de door de Wkkgz bedoelde klachtenfunctionaris. Deze zorgt o.a. voor opvang van de klacht, bemiddelen en oplossingen aandragen voor de klacht. Deze klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk van de eigenaar van My Little One. Naam en contactgegevens van deze functionaris staan in de boven bedoelde klachtenregeling.
- 20.3** De klachtenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van My Little One. Indien gewenst ontvangt de cliënte een papieren versie hiervan.

### Artikel 21. Geschillenregeling

- 21.1** Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 20 niet goed is gevolgd of niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien er niet mag worden verwacht dat de cliënte de klacht eerst bij My Little One indient.
- 21.2** De cliënte en My Little One kunnen een geschil voorleggen aan De Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van My Little One en die voldoet aan de wettelijke eisen.
- 21.3** De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de Wkkgz en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van cliënten.
- 21.4** De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste €25.000,-
- 21.5** De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt cliënte hiervan een papieren versie.

## 10. OVERIGE

### Artikel 24. Wijziging

Deze algemene voorwaarden kunnen slechts worden gewijzigd in overleg met Bo Geboortezorg en de Consumentenbond, de Patiënten Federatie Nederland en de LOC Zeggenschap in Zorg in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad (SER).