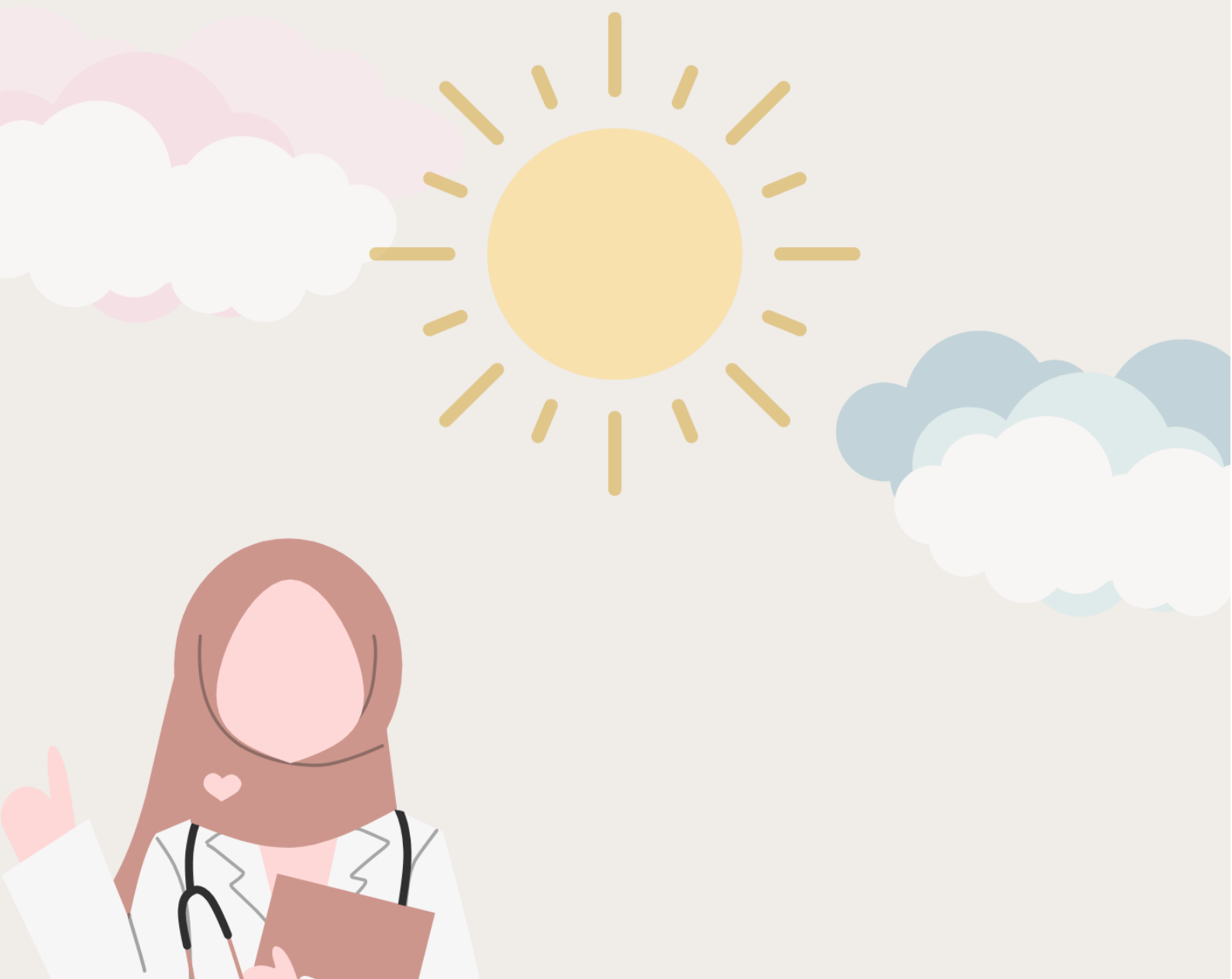




KRAAMZORG NOUR

Informatiefolder voor cliënten van Kraamzorg Nour



Voorwoord:

Beste (aanstaande) ouder(s),

Gefeliciteerd met jullie zwangerschap. Bedankt dat je gekozen hebt voor kraamzorg bij Kraamzorg Nour. Deze bijzondere periode in jullie leven gaat gepaard met veel vreugde, maar ook met vragen en onzekerheden. Bij Kraamzorg Nou begrijpen we dat deze eerste weken cruciaal zijn voor jullie als nieuwe ouders en voor de hechting met jullie baby.

In deze informatiefolder bieden wij jullie belangrijke informatie over onze kraamzorgdiensten. Ons toegewijde team van kraamverzorgenden staat klaar om jullie te ondersteunen met professionele zorg, advies en begeleiding. Of het nu gaat om praktische hulp bij de zorg voor jullie pasgeborene, het verstrekken van informatie over borstvoeding of het creëren van een veilige omgeving voor jullie gezin, wij zijn er voor jullie.

Onze missie is om jullie te helpen deze bijzondere tijd zo soepel en aangenaam mogelijk te laten verlopen. We zijn er trots op dat we een persoonlijke benadering hanteren, zodat onze zorg is afgestemd op jullie unieke situatie en wensen.

Neem gerust de tijd om deze folder door te nemen. We kijken ernaar uit om samen met jullie deze mooie reis te beginnen.

Met warme groet,

Nouraline,
Kraamzorg Nour

Inhoudsopgave

De Intake	4
De belangrijkste regels waaraan een kraamgezin dient te voldoen:	5
Het LIP-formulier	6
Planning	7
Kosten	8
Bereikbaarheid	9
Producten:	9
Continuïteit van zorg	10
Nazorg	11
Samenwerking en afstemming met verloskundige of huisarts	13
Schaderegeling Kraamzorg Nour	15
Persoonsregistratie	16
Klachtenregeling	19
Overdracht naar JGZ	22
Medezeggenschap van onze cliënten	23

De Intake

Het stellen van een indicatie kraamzorg middels:

- huisbezoek
- telefonische intake

De indicatie tijdens de intake wordt gesteld door een intaker/beroepsbeoefenaar die daartoe bekwaam is. De intaker stelt op basis van de vraagverheldering en analyse van de situatie de zorgbehoefte vast. Daarna wordt de zorgbehoefte vertaald in een passend aanbod kraamzorg conform het Landelijk Indicatie Protocol Kraamzorg. De kraamzorgorganisatie neemt uiterlijk in de 7e maand van de zwangerschap contact op met de aanstaande kraamvrouw om een afspraak te maken voor een intake.

En intake aan huis wordt gehouden in de volgende situaties:

1. De vrouw is zwanger van haar eerste kind
2. De voertaal in het gezin is niet Nederlands
3. De vrouw heeft last van bekkeninstabiliteit (Indien nodig: tijdig thuiszorg aanvragen)
4. Er is sprake van een belaste verloskundige anamnese
5. De vrouw maakt een gecompliceerde zwangerschap door
6. De vrouw is in verwachting van een meerling (alleen op uitdrukkelijk verzoek van cliënte).
7. De vrouw is bekend met misbruik van alcohol, drugs of medicijnen
8. De vrouw is bekend met een postpartum depressie/postpartum psychose in anamnese
9. Psychische problemen binnen het gezin
10. Specifieke bijzonderheden met betrekking tot kinderen jonger dan 4 jaar
11. De vrouw is zwanger van een baby met een zodanige afwijking, die extra zorg vraagt zodat wellicht deskundige hulp tijdens de kraamperiode ingezet moet worden
12. Een eerder kindje is overleden
13. Een huisbezoek kan ook plaatsvinden op uitdrukkelijk verzoek van de verloskundige, huisarts of jeugdverpleegkundige (JGZ).

Wanneer er geen intake aan huis is gehouden, vindt een telefonische intake plaats.

De belangrijkste regels waaraan een kraamgezin dient te voldoen:

1. Het is noodzakelijk om uiterlijk bij 37 weken zwangerschap een verhoogd bed aanwezig te hebben. De hoogte van het bed moet 80 cm zijn, gerekend van de grond tot aan de bovenkant van het matras. Verhogen kan door middel van het lenen van bijvoorbeeld bedklossen. Indien je moeite hebt met het in- en uitstappen in bed kun je gebruikmaken van een trapje of omgekeerd kratje. Voor het leveren van de producten kun je kijken bij bijvoorbeeld medicura.nl.
2. De aankleedtafel is minimaal 90 cm hoog en voldoende diep (min. 70 cm).
3. Het badje is voldoende hoog geplaatst om rechtopstaand te kunnen wassen.
4. Er is stromend water op de verdieping waar moeder en kind verzorgd worden.
5. De werkomgeving is veilig. Zowel m.b.t. het huis zelf (tragleuning!) als bij de aanwezige elektrische apparaten. Op deze manier kan de kraamverzorgende veilig en goed werken bij het verlenen van de kraamzorg en loopt zij geen onnodig risico met het bijvoorbeeld naar beneden lopen met uw kindje op de arm.
6. Er zijn afdoende schoonmaakmiddelen aanwezig voor alle hygiënetaken in het huishouden (o.a. allesreiniger, afwasmiddel en toiletreiniger).
7. Er zijn afdoende schoonmaakmaterialen aanwezig voor alle hygiënetaken in het huishouden (o.a. emmers, sopdoeken, stofdoeken, schuursponsjes, toiletborstel, dweil, bezem en vloertrekker).
8. De kraamverzorgende heeft recht op een rookvrije werkplek
9. Kraamverzorgers zijn niet opgeleid en bevoegd tot het verstrekken van medicatie aan de cliënt. Gedurende de gehele kraamperiode valt het voorschrijven en/of gebruik van medicatie, door de cliënt, onder verantwoordelijkheid van de verloskundige.

Het LIP-formulier

Het LIP-formulier is een afkorting voor Landelijk Indicatie Protocol. Er zijn meerdere momenten om het aantal uren bij u vast te leggen.

Het eerste moment: tijdens de intake. Tijdens de intake stellen we het gewenst aantal uren vast. Je kunt kiezen uit:

- 8 dagen 3 uur zorg, totaal 24 uur zorg;
- 8 dagen 6 uur zorg, totaal 49 uur zorg, dit laatste kunnen we nooit volledig garanderen. Je kunt je voorkeur voor meer uren zorg aangeven, Kraamzorg Nour streeft er naar de kraamvrouw meer zorg dan het minimale te geven wanneer dit gewenst is.

Het tweede moment: na de bevalling. Eventuele ziekenhuisdagen (6 uur) of kraamhoteldagen (8 uur) worden van het aantal uur zorg afgehaald.

Het derde moment: tijdens de zorg. Bij complicaties kunnen er extra uren geïndiceerd worden met toestemming van de verloskundige. Dit is bij onder andere problemen met voeden of niet zelfredzaamheid van de kraamvrouw.

Het vierde moment: aan het einde van de zorg. Bij erge complicaties kan er een negende en/of tiende dag zorg toegevoegd worden met toestemming van de verloskundige.

Kraamzorg Nour werkt met een digitaal LIP-formulier.

Planning

Kraamzorg Nour streeft ernaar om slechts één kraamverzorgende te laten werken in een kraamweek. Het is belangrijk om op tijd een rommelmelding te doen bij Kraamzorg Nour. Dit houdt in:

- **Ziekenhuisbevalling:** Laat middels een telefoontje of Whatsappje weten dat je naar het ziekenhuis gaat om te bevallen. Laat het ook weten als je bevallen bent en wanneer je naar huis mag;
- **Thuisbevalling:** Laat middels een belletje weten dat de weeën begonnen zijn, de planning kan hierna namelijk op tijd de kraamverzorgster inlichten dat ze binnen korte tijd moet werken. Zo kan Kraamzorg Nour de verloskundige tijdig assisteren bij jouw thuisbevalling.

Het nummer hiervoor is: 0648318447. Het is handig om dit nummer in je telefoon op te slaan.

Kosten

De kosten voor kraamzorg worden grotendeels vergoed vanuit de basisverzekering, maar er is een wettelijke eigen bijdrage van €5,40 per uur in 2025. Dit geldt voor zowel kraamzorg thuis als in een geboortecentrum, waarbij maximaal 8 uur per dag in rekening wordt gebracht voor ligdagen. De precieze kosten en vergoedingen zijn afhankelijk van je zorgverzekeraar en eventuele aanvullende verzekeringen.

Vergoeding:

- Kraamzorg is onderdeel van de basisverzekering en wordt grotendeels vergoed.
- De wettelijke eigen bijdrage voor kraamzorg thuis is €5,40 per uur in 2025.
- Voor kraamzorg in een geboortecentrum geldt dezelfde eigen bijdrage voor de ligdagen (maximaal 8 uur per dag).
- Je kunt recht hebben op maximaal 80 uur kraamzorg, verdeeld over 10 dagen.
- Voor eventuele extra uren of diensten kan een aanvullende verzekering uitkomst bieden.
- De kosten voor de intake, partusassistentie (hulp bij de bevalling) en het aantal uren kraamzorg dat je nodig hebt, worden doorgaans vergoed door je zorgverzekeraar.

Eigen bijdrage:

- De wettelijke eigen bijdrage voor kraamzorg is €5,40 per uur in 2025.
- Deze eigen bijdrage is niet vergoed door de basisverzekering.
- Je zorgverzekeraar kan deze eigen bijdrage geheel of gedeeltelijk vergoeden als je een aanvullende verzekering hebt.

Extra informatie:

- Je kunt het aantal uren kraamzorg dat je krijgt bepalen in overleg met het kraamzorgbureau, meestal rond week 30 van je zwangerschap.
- Er is een minimum van 24 uur kraamzorg wettelijk vastgelegd, maar het kan meer zijn, afhankelijk van je situatie.
- De kosten voor kraamzorg vallen niet onder je eigen risico.
- Je kunt je polisvoorwaarden raadplegen of contact opnemen met je zorgverzekeraar voor specifieke informatie over de vergoeding van kraamzorg en eventuele eigen bijdragen.

Bereikbaarheid

Kraamzorg Nour is 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch beschikbaar op het nummer 0648318447.

Producten:

Kraamzorg Nour levert enkel kraamzorg aan haar klanten, zij biedt geen andere diensten aan

Continuïteit van zorg

Bij kraamzorg Nour staat de continuïteit van zorg voorop. Wij begrijpen dat de periode na de bevalling zowel een blijde als een kwetsbare tijd is voor gezinnen. Daarom zorgen wij ervoor dat jullie verzekerd zijn van de juiste zorg vanaf het moment dat jullie je bij ons inschrijven.

Zodra jullie je inschrijven voor onze kraamzorg, kunnen jullie erop vertrouwen dat er een team van professionele kraamverzorgsters klaarstaat om jullie te ondersteunen. Ons doel is om een veilige en vertrouwde omgeving te creëren waarin jullie als gezin zich kunnen ontwikkelen en groeien.

Na de bevalling bieden wij ondersteuning aan, waarbij we aandacht hebben voor zowel de moeder als de pasgeborene. Onze ervaren kraamverzorgsters staan klaar om praktische hulp te bieden, advies te geven en vooral om te luisteren naar de wensen en zorgen van de ouders.

Om de continuïteit en kwaliteit van de zorg te waarborgen, hanteren wij een beleid waarbij er niet meer dan twee kraamverzorgsters in de kraamweek bij jullie thuis komen. Hierdoor kunnen jullie een vertrouwensband opbouwen met de zorgverleners en wordt de overgang van zorg na de bevalling zo soepel mogelijk gemaakt.

Nazorg

De nazorg na een bevalling wordt verzorgd door zowel de verloskundige als de kraamverzorgende. De verloskundige is medisch eindverantwoordelijk en laat de controles uit bij moeder en kind uitvoeren door de kraamverzorgster.

Verloskundige:

- **Medisch eindverantwoordelijke:** De verloskundige blijft de medisch eindverantwoordelijke gedurende de eerste 10 dagen na de bevalling, ook wel het kraambed genoemd.
- **Controles:** De verloskundige laat de controles uitvoeren door de kraamverzorgende bij zowel moeder als kind, denk hierbij aan het controleren van de bloeddruk, temperatuur, en eventuele hechtingen. De kraamverzorgende doet regelmatig een overdracht naar de verloskundige over de controles van moeder en baby.
- **Eerste aanspreekpunt:** De verloskundige is het eerste aanspreekpunt voor vragen en zorgen over de gezondheid van moeder en kind.
- **Nacontrole:** Na ongeveer zes weken vindt er een nacontrole plaats bij de verloskundige om de bevalling en het herstel te bespreken.

Kraamverzorgende:

- **Controles:** De verloskundige laat de controles uitvoeren door de kraamverzorgende bij zowel moeder als kind, denk hierbij aan het controleren van de bloeddruk, temperatuur, en eventuele hechtingen. De kraamverzorgende doet regelmatig een overdracht naar de verloskundige over de controles van moeder en baby.
- **Zorg en begeleiding:** De kraamverzorgende biedt praktische ondersteuning bij de verzorging van moeder en baby, zoals bij de voeding (borst of fles), het baden en de dagelijkse verzorging.
- **Huishoudelijke taken:** De kraamverzorgende voert lichte huishoudelijke taken uit, zoals het schoonhouden van de badkamer en het verzorgen van maaltijden, afhankelijk van de afgesproken uren.
- **Voorlichting en instructie:** De kraamverzorgende geeft voorlichting en instructie over de verzorging van de baby, zoals het herkennen van signalen en het leren omgaan met de baby.

Overige zorgverleners:

- **Consultatiebureau:** Na de kraamperiode neemt het consultatiebureau de zorg voor de baby over. Zij controleren de groei en ontwikkeling van de baby en geven advies over voeding, verzorging en opvoeding.
- **Huisarts:** De huisarts is ook een aanspreekpunt voor vragen en zorgen over de gezondheid, zowel tijdens als na de kraamperiode.

Samenwerking en afstemming met verloskundige of huisarts

Als kraamverzorgende zijn wij als het ware de ogen van de verloskundige, wij informeren de verloskundige hoe het met jullie in de kraamweek gaat. De kraamverzorgster heeft contact met de verloskundige tijdens verschillende momenten, met name:

1. Bij de bevalling: De kraamverzorgster kan aanwezig zijn bij de bevalling om te helpen en te ondersteunen, afhankelijk van de afspraken en de situatie. Dit kan bij zowel een thuisbevalling als een niet-medische ziekenhuisbevalling zijn.

2. Na de bevalling: De kraamverzorgster neemt contact op met de verloskundige om te rapporteren over de toestand van de moeder en de baby, en om te vragen naar eventuele specifieke zorginstructies.

3. Bij complicaties: Als er problemen of zorgen zijn met betrekking tot de gezondheid van de moeder of de baby, zal de kraamverzorgster de verloskundige inschakelen voor advies en verdere stappen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld complicaties met borstvoeding, geelzucht bij de baby of een baby die veel afvalt.

4. Tijdens de kraamperiode: Regelmatig contact kan ook plaatsvinden om de voortgang van de herstelperiode van de moeder en de ontwikkeling van de baby te bespreken. Dit kan zowel telefonisch als fysiek wanneer de verloskundige op bezoek is.

Dit contact is belangrijk om ervoor te zorgen dat de zorg goed is afgestemd en dat zowel de moeder als de baby de juiste ondersteuning krijgen.

Medisch eindverantwoordelijke: De verloskundige blijft de medisch eindverantwoordelijke gedurende de eerste 10 dagen na de bevalling, ook wel het kraambed genoemd.

Controles: De verloskundige laat de controles uitvoeren door de kraamverzorgende bij zowel moeder als kind, denk hierbij aan het controleren van de bloeddruk, temperatuur, en eventuele hechtingen.

- **Eerste aanspreekpunt:**

De verloskundige is het eerste aanspreekpunt voor vragen en zorgen over de gezondheid van moeder en kind.

Schaderegeling Kraamzorg Nour

Kraamzorg Nour werkt met personeel in loondienst en zelfstandig werkende kraamverzorgenden. Zelfstandig kraamverzorgenden die kraamzorg uitvoeren in opdracht van Kraamzorg Nour worden sterk aangeraden een passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Kraamzorg Nour controleert periodiek de geldigheid en de dekking van deze verzekering. Voor u als cliënt houdt dit in dat de zelfstandig kraamverzorgende die bij u de kraamzorg verleent verantwoordelijk is voor de door haar geleverde kraamzorg en eventuele schade die hier uit voortvloeit. Indien de kraamverzorgende in dienst is van Kraamzorg Nour dan ligt de verantwoordelijkheid bij de kraamzorgorganisatie. De kraamverzorgende stelt Kraamzorg Nour op de hoogte van de schade en de afwikkeling ervan.

Wat moet u doen bij schade tijdens de kraamzorgperiode

- Licht de kraamverzorgende in over de door u geconstateerde schade.
- Vul samen met de kraamverzorgende het schadeformulier van de verzekering in.
- Informeer de directie van Kraamzorg Nour zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 5 dagen na het afronden van de kraamzorg over de geleden schade.
- U wordt zelf geacht verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid.

Wat te doen bij problemen bij de afwikkeling van de schade

- Mocht de schadeafhandeling met de kraamverzorgende niet naar tevredenheid verlopen. Neemt u dan alstublieft contact op met de directie van Kraamzorg Nour. Wij zullen er alles aan doen om middels onze klachtenprocedure te komen tot een passende oplossing.
- Mocht u desondanks niet tevreden verwijzen wij u naar de Algemene Voorwaarden voor de Kraamzorg en onze klachtenregeling op de website.
- In artikel 23 van de leveringsvoorwaarden staat het volgende over de geschillenregeling vermeld:

ARTIKEL 23 - GESCHILLENREGELING

1. Een geschil ontstaat als de procedure zoals omschreven in artikel 22 niet goed is gevolgd of niet heeft geleid tot het in voldoende mate wegnemen van de klacht of indien van de patiënt in redelijkheid niet mag worden verwacht de klacht eerst bij de zorgaanbieder in te dienen.
2. De patiënt en de zorgaanbieder kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie zoals genoemd in de klachten- en geschillenregeling van de zorgaanbieder en die voldoet aan de wettelijke eisen.
3. De geschillenregeling voldoet aan de eisen van de WKKGZ en is afgestemd met vertegenwoordigende partijen van patiënten / consumenten.
4. De geschillencommissie behandelt klachten en claims en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000.
5. De geschillenregeling is makkelijk vindbaar geplaatst op de website van de zorgaanbieder. Indien gewenst ontvangt de patiënt hiervan een papieren versie.

Persoonsregistratie

1. Op wie is deze verklaring van toepassing?

Deze privacyverklaring is van toepassing op cliënten, ouders, verwanten en/of wettelijk vertegenwoordigers en bezoekers van de website van wie Kraamzorg Nour persoonsgegevens verwerkt.

2. Hoe worden mijn persoonsgegevens verkregen?

Kraamzorg Nour verwerkt persoonsgegevens die u zelf persoonlijk heeft verstrekt tijdens intake of begeleiding zoals contactgegevens of andere (bijzondere) persoonsgegevens. Er zijn ook persoonsgegevens die wij met toestemming van u hebben opgevraagd bij andere hulpverleners of verwijzers. Tijdens en na het bezoek aan onze website worden (noodzakelijke) persoonsgegevens verzameld.

3. Welk type persoonsgegeven wordt verwerkt?

De volgende persoonsgegevens kunnen worden verwerkt:

1. Achternaamenvoornamen; 2. Geboortedatum;
3. Burgerservicenummer(BSN); 4. E-mailadres;
5. Telefoonnummer;
6. Adresgegevens;
7. Hetpolisnummerziektekostenverzekering; 8. Degegevensvande huisarts;
9. Gegevensoverjegezondheid;
10. financiële gegevens;
11. IP adres;
12. Surfgedrag op de website.

4. Voor welke doelen worden mijn persoonsgegevens verwerkt?

Kraamzorg Nour verwerkt persoonsgegevens voor het uitvoeren van de begeleidingsovereenkomst en de declaratie voor verrichte werkzaamheden.

Ook worden deze persoonsgegevens gebruikt om contact te onderhouden en voor informatie waar u zelf om heeft gevraagd. Voor het verbeteren van kwaliteit van dienstverlening en onze bedrijfsvoering gebruiken wij persoonsgegevens, daar waar mogelijk anonimiseren wij deze. Na uw uitdrukkelijke toestemming gebruiken wij persoonsgegevens voor PR-doeleinden en Social Media.

5. Op basis van welke grondslag worden mijn persoonsgegevens verwerkt?

Kraamzorg Nour verwerkt persoonsgegevens op basis van één van de volgende rechtsgronden:

1. Toestemming van u/van betrokkene. Deze toestemming kan altijd weer worden ingetrokken, zonder dat dit inbreuk doet aan de rechtmatigheid van verwerking op basis van toestemming voor de intrekking;
2. Uitvoering van (begeleidings)overeenkomst of voorbereiding hierop;
3. Wettelijke verplichting die voortvloeit uit onder andere de Zorgverzekeringswet, zoals de verplichting tot het bijhouden van dossier en registreren van het Burgerservicenummer;
4. Een gerechtvaardigd belang, zoals het verbeteren van kwaliteit, Kraamzorg Nour en bedrijfsvoering

6. Met wie worden mijn persoonsgegevens gedeeld?

Kraamzorg Nour kan voor het verwerken van persoonsgegevens dienstverleners (verwerkers) inschakelen die uitsluitend volgens instructies van Kraamzorg Nour persoonsgegevens verwerken. Kraammarkt sluit met deze verwerkers een verwerkersovereenkomst die voldoet aan de eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) daaraan stelt. Een voorbeeld hiervan is het elektronisch cliëntdossier Atermes, waar Kraamzorg Nour een verwerkersovereenkomst mee heeft gesloten.

Kraamzorg Nour deelt alleen persoonsgegevens met derden, als dat in het kader van de begeleiding nodig is of vanuit een wettelijke verplichting. Kraamzorg Nour deelt geen persoonsgegevens met derden voor commerciële doeleinden, tenzij bijvoorbeeld bijeenkomsten samen met een andere Kraamzorg Nour worden georganiseerd. In dat geval worden uitsluitend noodzakelijke contactgegevens gedeeld.

Binnen Kraamzorg Nour kunnen zonder toestemming van u persoonsgegevens worden gedeeld, voor zover dat voor de uitvoering van de zorg noodzakelijk is. Persoonsgegevens die onze medewerkers hebben ontvangen in de uitoefening van hun beroep vallen onder de (wettelijke) geheimhoudingsplicht van de zorgverlener.

7. Worden mijn persoonsgegevens buiten de EER verwerkt?

Kraamzorg Nour geeft in beginsel geen persoonsgegevens door aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Indien dit toch noodzakelijk mocht zijn, draagt Kraamzorg Nour ervoor zorg dat de doorgifte alleen plaatsvindt als de Europese Commissie heeft aangegeven dat het betreffende land een passend beschermingsniveau biedt of als sprake is van passende waarborgen in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg).

8. Hoe lang worden mijn persoonsgegevens bewaard?

Kraamzorg Nour bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig is. Kraamzorg Nour hanteert de volgende bewaartermijnen:

1. Dossier gegevens Zorgverzekeringswet; tenminste 20 jaar;
2. (financieel-)administratieve gegevens: 7 jaar;

9. En als er een datalek plaatsvindt?

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens zonder dat dit de bedoeling is. Kraamzorg Nour heeft maatregelen getroffen om datalekken te voorkomen. Als zich desondanks een datalek voordoet dan onderzoeken en registreren wij het incident. Indien nodig informeren wij de betrokkene en doen melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Wijzigen van deze privacyverklaring

Kraamzorg Nour kan deze privacyverklaring altijd wijzigen. Een actuele versie van de privacyverklaring wordt op de website van Kraamzorg Nour gepubliceerd. Het is verstandig deze privacyverklaring regelmatig te raadplegen, zodat u bekend bent met eventuele wijzigingen.

11. Functionaris voor de gegevensverwerking

Kraamzorg Nour heeft een functionaris voor de gegevensverwerking die erop toe ziet dat de Algemene verordening gegevensbescherming worden nageleefd binnen onze Kraamzorg Nour.

Contactgegevens Functionaris voor de Gegevensbescherming:

Nouraline

Mail: info@kraamzorgnour.nl Tel: 0648318447

10. Rechten, vragen en klachten; waar kan ik terecht?

U hebt het recht Kraamzorg Nour te verzoeken persoonsgegevens in te zien, te rectificeren, te verwijderen, over te dragen, de verwerking te beperken en tegen de verwerking bezwaar te maken. Hierover kunt u contact opnemen met Kraamzorg Nour door een e-mailbericht te sturen naar info@kraamzorgnour.nl. Wij reageren binnen vier weken na ontvangst van het verzoek en vaststelling van uw identiteit.

Ook bij vragen of klachten over de wijze waarop Kraamzorg Nour persoonsgegevens verwerkt, kunt u contact opnemen met Kraamzorg Nour door een e-mailbericht te sturen naar info@kraamzorgnour.nl. Een klacht trachten wij naar tevredenheid op te lossen. Mocht dat niet lukken, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens

Klachtenregeling

Een klacht? Wat nu? Sinds de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (**Wkkgz**) per 1 januari 2016 is de manier waarop uw kraamzorgorganisatie de klachten afhandelt veranderd. In deze factsheet kunt u in het kort lezen wat dit voor u betekent wanneer u niet tevreden bent over de zorg en/of dienstverlening van uw kraamzorgorganisatie.

Op de website van uw kraamorganisatie kunt u de uitgebreide klachtenregeling nog eens na lezen, ook kunt u de klachtenregeling opvragen bij uw kraamorganisatie. De klachtenregeling heeft tot doel om op juiste wijze recht te doen aan u als cliënt in het geval u een klacht heeft.

Uitgangspunt: het samen oplossen

Al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris

Wat als er sprake is van ontevredenheid?

Een informele klacht:

Het kan natuurlijk zo zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde zorg of diensten vanuit uw kraamzorgorganisatie.

- Als het de *zorg* betreft bespreekt u dit bij voorkeur eerst met uw kraamverzorgende. Als u dit lastig vindt kunt u, wanneer uw organisatie contact met u opneemt om de zorg tot dan toe te evalueren, uw onvrede bespreekbaar maken.

Natuurlijk kunt u ook zelf contact opnemen met uw kraamzorgorganisatie en uw onvrede kenbaar maken.

U kunt daarbij ook vragen naar de leidinggevende van de kraamverzorgende als u dit prettiger vindt.

- U kunt ook ontevreden zijn over een van de andere diensten van uw kraamzorgorganisatie. Uw informele klacht legt u dan neer bij het management van de kraamzorgorganisatie.

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Hierna dient uw kraamzorgorganisatie u op de hoogte te brengen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. Als dit niet gebeurt kunt u hier zelf om vragen.

Een formele klacht:

Formele klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. U dient deze klacht via het formulier op de website van uw organisatie in of via de mail.

Uw kraamzorgorganisatie zal dan binnen 1 week contact met u opnemen en u de mogelijkheid geven uw klacht mondeling toe te lichten. Ook nu stelt uw organisatie u op de hoogte van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

Indien u dat wenst zorgt uw kraamzorgorganisatie er voor dat uw klacht bij de klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg terecht komt. Deze treedt onafhankelijk op namens de kraamzorgorganisatie en is belast met de opvang van klachten van cliënten, in dit geval die van u.

U kunt in uiterste geval de klachtenfunctionaris ook direct vragen u te assisteren bij het indienen van een klacht.

Het e-mailadres van de klachtenfunctionaris is: klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl

Hoe werkt het als uw klacht behandeld gaat worden door de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris zal met beiden partijen het gesprek aangaan, dus zowel met de kraamzorgorganisatie als met u als cliënt.

De klachtenfunctionaris

- Is onafhankelijk
- Gaat uit van feiten
- Onderzoekt de klacht zorgvuldig
- Houdt u en de kraamzorgorganisatie op de hoogte van de voortgang
- Streeft bij voorkeur naar een oplossing die voor beiden bevredigend is,

Afhandeling klachten

Bij de afhandeling van **informele klachten** wordt er in gesprek tussen uw kraamzorgorganisatie en u als cliënt toegewerkt naar een oplossing en worden er binnen de organisatie stappen genomen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Bij **formeel klachten** ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke mededeling van de kraamzorgorganisatie waarin

- met redenen is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid.
- is aangegeven welke beslissingen er zijn genomen.
- is aangegeven binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd worden.

Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de formele klacht en u gaat niet akkoord dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kan door u worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

De geschillencommissie volgt bij de behandeling haar eigen regeling.

Uw kraamzorgorganisatie is door haar lidmaatschap bij Bo Geboortezorg lid van de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Meer informatie kunt u vinden op de website www.geschillencommissiezorg.nl

Overdracht naar JGZ

De overdracht van kraamzorg naar Jeugdgezondheidszorg (JGZ) is een belangrijk onderdeel van de geboortezorg. Het zorgt voor een soepele overgang van zorg voor moeder en kind na de kraamperiode. De JGZ neemt de zorg over van de kraamverzorgende en verloskundige, en de overdracht omvat informatie over de zwangerschap, bevalling, kraamperiode en de opvoedsituatie van het kind, indien ouders hiervoor toestemming geven.

Overdracht van gegevens:

- **Schriftelijke overdracht:** De verloskundige en kraamverzorgende dragen aan het einde van de kraamweek schriftelijk de gegevens over aan de JGZ.
- **Informatie over moeder en kind:** De overdracht bevat informatie over de bevalling, kraamperiode, de gezondheid van moeder en kind, en eventuele bijzonderheden.
- **Digitale gegevensuitwisseling:** Er wordt gewerkt aan veilige digitale gegevensuitwisseling tussen de geboortezorg en JGZ, maar dit is nog niet volledig geïmplementeerd.
- **Warme overdracht:** Bij risico's of problematiek kan een "warme overdracht" plaatsvinden, waarbij de JGZ al tijdens de kraamperiode contact opneemt met de ouders en de kraamverzorgende om gegevens te bespreken.
- **Overdracht aan huisarts:** De verloskundige draagt ook standaard de gegevens over aan de huisarts.

Rol van de JGZ:

- De JGZ neemt de zorg voor het kind over van de kraamzorg en verloskundige.
- Zij volgen de ontwikkeling van het kind en bieden ondersteuning aan ouders bij de opvoeding.
- De JGZ kan ook ouders adviseren over voeding, gezondheid en andere zaken die relevant zijn voor de ontwikkeling van het kind.

Belang van de overdracht:

- De overdracht zorgt voor een naadloze overgang van zorg voor moeder en kind.
- Het helpt de JGZ om een compleet beeld te krijgen van de situatie en de zorgbehoeften van het kind en de ouders.
- Het bevordert een goede start voor het kind en ondersteunt de ouders in de opvoeding.

Medezeggenschap van onze cliënten

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen schrijft voor dat zorgaanbieders van thuiszorg en ambulante zorg die de zorg in de regel door meer dan 25 zorgverleners laten uitvoeren verplicht zijn een cliëntenraad in te stellen. Kraamzorg Nour valt met haar omvang niet binnen de reikwijdte van deze wet.

Toch hecht Kraamzorg Nour veel waarde aan de inspraak van haar cliënten. Zij heeft de inspraak geregeld op de volgende wijze: door tussentijd de evaluatie momenten hierbij stil te staan en te vragen hoe de zorg ervaren wordt.