

Algemene voorwaarden Bloesem Borstvoeding

Inhoudsopgave

DEEL 1. ALGEMEEN	2
ARTIKEL 01 – Definities	2
ARTIKEL 02 – Toepasselijkheid	3
ARTIKEL 03 – Totstandkoming van de overeenkomst	3
ARTIKEL 04 – Opzegging van de overeenkomst	3
DEEL 2. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	5
ARTIKEL 05 – Informatie	5
ARTIKEL 06 – Voorafgaande toestemming	5
ARTIKEL 07 – Verplichtingen van de lactatiekundige	5
ARTIKEL 08 – Zorg	6
ARTIKEL 09 – Dossier	6
ARTIKEL 10 – Geheimhouding	7
ARTIKEL 11 – Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek	7
ARTIKEL 12 – Privacy	8
DEEL 3. VERKOOP EN VERHUUR	9
ARTIKEL 13 – Verplichtingen lactatiekundige en opdrachtgever	9
ARTIKEL 14 – Eigendomsvoorbehoud	9
DEEL 4. BETALINGSVOORWAARDEN	10
ARTIKEL 15 – Betaling	10
DEEL 5. AANSPRAKELIJKHEID	11
ARTIKEL 16 – Aansprakelijkheid lactatiekundige	11
ARTIKEL 17 – Aansprakelijkheid opdrachtgever	11
DEEL 6. GESCHILLENBESLECHTING	12
ARTIKEL 18 – Klachtenprocedure lactatiekundige	12

ARTIKEL 19 – Geschillencommissie Zorg Algemeen	12
DEEL 7. SLOTBEPALINGEN	13
ARTIKEL 20 – Afwijkingen	13
ARTIKEL 21 – Toepasselijk recht en forumkeuze	13

DEEL 1. ALGEMEEN

In deze algemene voorwaarden worden de rechten en plichten tussen de lactatiekundige en opdrachtgever en/of cliënt geregeld. In de algemene voorwaarden wordt het woord 'haar' gereserveerd voor de cliënt, de lactatiekundige, de opdrachtgever of de cliënt. Dit is puur een praktische keuze geweest om de algemene voorwaarden zoals deze er liggen leesbaar te houden.

ARTIKEL 01 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: Degene die voor zichzelf of voor een ander een overeenkomst sluit met de lactatiekundige

Cliënt: De natuurlijke perso(o)n(en), te weten het moeder-en-kind-paar of de moeder of de baby op wie de lactatiekundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben

Lactatiekundige: De natuurlijke persoon die werkzaam is bij Bloesem Borstvoeding die door het behalen van het IBLCE-examen of door het recertificeren zich lactatiekundige IBCLC mag noemen en in die hoedanigheid een overeenkomst sluit met de opdrachtgever

Overeenkomst: De (mondelinge of schriftelijke) overeenkomst waarbij de lactatiekundige zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het uitvoeren van lactatiekundige handelingen en/of overige werkzaamheden

Lactatiekundige handelingen: Deze betreffen alle verrichtingen die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel de borstvoedingsperiode zo goed mogelijk te laten verlopen, overeenkomstig de behoeften van de baby en de doelen die de moeder zich heeft gesteld. Daarbij gaat het erom de moeder te behoeden voor het ontstaan van lactatie-gerelateerde ziekten, haar gezondheidstoestand te beoordelen voor zover gerelateerd aan de borstvoedingsrelatie, dan wel bijstand te verlenen. Hierin zijn begrepen het onderzoeken, het geven van informatie en het in overleg maken van een plan van aanpak. Dit geheel wordt een consult genoemd.

Overige werkzaamheden: Hieronder vallen bijv. leveranties, waaronder (hulp)middelen in de breedste zin op het gebied van borstvoeding; presentaties, waaronder scholing, na- en bijscholing en beleidsadvisering.

Prijs: De kosten van alle diensten en/of producten, inclusief alle bijkomende kosten.

IBLCE: International Board of Lactation Consultant Examiners, het internationale onderwijsinstituut en kwaliteitsregister voor lactatiekundigen.

Codes:

- De 'Code of Ethics for IBCLCs', een code die het lactatiekundig handelen mede bepaalt voor wat betreft praktijkvoering
- De 'Scope of Practice for IBCLCs', een omschrijving van handelingen en activiteiten waarvoor lactatiekundigen zijn geschoold en waartoe zij hetzij bevoegd dan wel verplicht zijn

De Code en de Scope zijn te vinden op de website van beroepsorganisatie IBCLC.

ARTIKEL 02 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de lactatiekundige, lid van de NVL, gesloten overeenkomst.

ARTIKEL 03 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de lactatiekundige de opdracht verstrekt tot het verrichten van lactatiekundige handelingen en/of overige werkzaamheden en de lactatiekundige aangegeven heeft de opdracht te zullen uitvoeren.
2. Een minderjarige die de leeftijd van zestien jaren heeft bereikt, is bekwaam tot het ten behoeve van zichzelf aangaan van een overeenkomst betreffende lactatiekundige behandelingen. De minderjarige opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de aangegane overeenkomst.
3. Voorafgaand aan of bij de aanvang van de uitvoering van de overeenkomst dient de lactatiekundige de opdrachtgever te informeren over de ter zake geldende prijs. Per overeenkomst kan een nieuwe prijsafspraken worden gemaakt. De lactatiekundige is gerechtigd de prijzen jaarlijks te verhogen.
4. De annuleringsvoorwaarden, voor zover van toepassing, worden kenbaar gemaakt aan de opdrachtgever voordat de overeenkomst tot stand komt.
5. In geval de opdrachtgever of de cliënt wegens overmacht verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. Indien er geen sprake is van overmacht geldt lid 4.
6. De opdrachtgever dient de lactatiekundige voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen en beperkingen.

ARTIKEL 04 – Opzegging van de overeenkomst

1. De lactatiekundige kan de overeenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
2. Als de lactatiekundige de overeenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de zorg niet kan worden uitgesteld, moet zij/hij zorgen voor adequate vervanging.
3. De opdrachtgever kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. Alle werkzaamheden en leveringen die tot het moment van opzegging zijn verricht, moeten worden voldaan.

DEEL 2. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

ARTIKEL 05 – Informatie

1. De lactatiekundige licht de cliënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek,
2. Het voorgestelde plan van aanpak en de gevolgen voor de moeder, de baby en de lactatie.
3. Op verzoek van de cliënt kan de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk worden verstrekt.
4. Bij het verstrekken van de informatie, als bedoeld in het eerste lid, laat de lactatiekundige zich leiden door wat de cliënt redelijkerwijze dient te weten over:
 - a. de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die de lactatiekundige noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
 - b. de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de behandeling voor de moeder, baby en de lactatie;
 - c. andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of behandeling;
5. De cliënt en de opdrachtgever hebben de plicht alle door de lactatiekundige gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die de lactatiekundige voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs door cliënt.

ARTIKEL 06 – Voorafgaande toestemming

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een overeenkomst betreffende lactatiekundige handelingen is de toestemming van de cliënt vereist.
2. Als de cliënt dat verzoekt, legt de lactatiekundige schriftelijk vast voor welke verrichtingen toestemming is verkregen en verstrekt de lactatiekundige de cliënt een afschrift daarvan.
3. Als de cliënt jonger is dan 12 jaar is niet haar toestemming maar de toestemming van de ouders die het gezag over haar uitoefenen of van haar voogd vereist.
4. Als de cliënt 12 jaar of ouder is maar jonger dan 16 jaar, dan is naast de toestemming van de cliënt tevens de toestemming van de ouders die het gezag over haar uitoefenen of van zijn voogd vereist.

ARTIKEL 07 – Verplichtingen van de lactatiekundige

1. De lactatiekundige licht de cliënt in over de aard en omvang van het plan van aanpak, de in redelijkheid te verwachten resultaten en de mogelijke risico's daaraan

verbonden. De lactatiekundige vraagt de cliënt naar informatie die relevant is om een goed plan van aanpak op te kunnen maken.

2. De lactatiekundige wordt geacht te werken volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der wetenschap en techniek.
3. De lactatiekundige zal geen handeling verrichten die buiten de eigen beroepscompetenties valt.

ARTIKEL 08 – Zorg

1. De lactatiekundige staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en handelt daarbij in overeenstemming met de verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de lactatiekundige geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep. Voorts zorgt de lactatiekundige ervoor dat de werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de normen van goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen en middelen. Vanwege de aard van het lactatiekundig onderzoek, tijdens de behandeling van de cliënt en bij het gebruik van eventuele hulpmiddelen mag van de lactatiekundige hygiëne en een tactvolle bejegening verwacht worden.
2. De lactatiekundige zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere lactatiekundige voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De lactatiekundige zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de cliënt bespreken.

ARTIKEL 09 – Dossier

1. De lactatiekundige richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt.
2. Voor zover dit noodzakelijk is voor een goede hulpverlening, maakt de lactatiekundige aantekening van de gegevens over de gezondheid van de cliënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt de lactatiekundige andere stukken met zodanige gegevens op.
3. Onder meer worden vastgelegd:
 - a. een verslag van een voedingsobservatie, voor zover van toepassing;
 - b. de hulpvraag;
 - c. een samenvatting van de gegeven adviezen.
4. De lactatiekundige verstrekt de cliënt zo spoedig mogelijk inzage en een gratis afschrift van het dossier.
5. Op verzoek van de cliënt voegt de lactatiekundige een door de cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.

6. De lactatiekundige vernietigt de bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de cliënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt en als vernietiging volgens de wet niet is toegestaan.
7. Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd, bewaart de lactatiekundige de bescheiden in het dossier gedurende de wettelijk vastgestelde tijd vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd.

ARTIKEL 10 – Geheimhouding

1. De lactatiekundige verstrekt zonder de instemming van de cliënt geen gegevens aan derden.
2. Voor zover de wet niet anders bepaald, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
3. Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden.

ARTIKEL 11 – Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

1. In afwijking van het vorige artikel kunnen voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd, zonder toestemming van de cliënt, gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:
 - a. het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zulke waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet onevenredig wordt geschaad, of
 - b. het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de lactatiekundige ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.
2. De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:
 - a. het onderzoek een algemeen belang dient,
 - b. het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en
 - c. voor zover de cliënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.
3. Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door de lactatiekundige aantekening gemaakt in het dossier.

ARTIKEL 12 – Privacy

1. De lactatiekundige hanteert een privacyprotocol dat op verzoek aan de cliënt ter beschikking wordt gesteld.
2. Zonder toestemming van de cliënt voert de lactatiekundige geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de cliënt.
3. De anderen, als bedoeld in het tweede lid, zijn niet degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is.

DEEL 3. VERKOOP EN VERHUUR

ARTIKEL 13 – Verplichtingen lactatiekundige en opdrachtgever

1. De lactatiekundige staat ervoor in dat geleverde goederen beantwoorden aan de overeenkomst, mede gelet op de mededelingen die de lactatiekundige en de betreffende toeleveranciers over de zaak hebben gedaan. De lactatiekundige staat er bovendien voor in dat de zaak die eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat laatste, bij voorkeur schriftelijk, is overeengekomen met de opdrachtgever.
2. De opdrachtgever kan geen aanspraak meer maken op het bepaalde in het vorige lid indien deze, of een derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de lactatiekundige, herstel, of andere daarmee verband houdende werkzaamheden, aan het door de lactatiekundige geleverde goed heeft verricht of laten verrichten, dan wel wanneer dan opdrachtgever zelf schuld heeft aan het feit dat het geleverde niet meer conform is.
3. De opdrachtgever dient het gehuurde op de overeengekomen datum (en tijdstip) aan de lactatiekundige te retourneren, in dezelfde staat als waarin het gehuurde is ontvangen bij aanvang van de huurtermijn. De opdrachtgever dient de zaken gereinigd en, op dezelfde wijze als deze zijn ontvangen, gesorteerd en verpakt etc. te retourneren. Indien niet aan voorgaande verplichtingen is voldaan, worden de hieraan verbonden kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.

ARTIKEL 14 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door de lactatiekundige geleverde en uitgeleende zaken blijven eigendom van de lactatiekundige. Geleverde zaken worden eigendom van de opdrachtgever zodra de opdrachtgever alle verplichtingen uit de geldende overeenkomst is nagekomen.
2. Indien de opdrachtgever de afgesproken verplichtingen niet nakomt, of indien er gegronde redenen bestaan dat de opdrachtgever deze niet zal of kan nakomen, dan is de lactatiekundige gerechtigd afgeleverde zaken waarop het eigendomsrecht berust bij de opdrachtgever weg te houden of te halen.

DEEL 4. BETALINGSVOORWAARDEN

ARTIKEL 15 – Betaling

1. De opdrachtgever is de lactatiekundige de overeengekomen prijs verschuldigd binnen de tussen hen overeengekomen termijn. De opdrachtgever dient zelf, waar mogelijk, een declaratie in te dienen bij de ziektekostenverzekeraar.
2. De lactatiekundige mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
3. De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de behandeling.
4. Betalingen dienen, indien niet anders is overeengekomen, binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden, zonder korting of schuldverrekening.
5. Betalingen aan de lactatiekundige dienen contant met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel te geschieden. Contante betaling omvat ook bijschrijving van de prijs op een door de lactatiekundige aangegeven bankrekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
6. Bij vertraging in de betaling door de opdrachtgever heeft de lactatiekundige de bevoegdheid om verdere dienstverlening op te schorten, zonder dat de opdrachtgever ter zake recht heeft op schadevergoeding.
7. Indien de verschuldigde prijs niet binnen de gestelde termijn is voldaan, wordt opdrachtgever middels een herinneringsfactuur in kennis gesteld van het openstaande bedrag, de termijn waarbinnen dient te worden betaald en het incassotraject bij niet tijdige betaling. De lactatiekundige is bij het in gebreke zijn wegens niet betalen, gerechtigd onverwijld tot incasso van de vordering over te gaan, dan wel derden daarmee te belasten.
8. Alle aan de inning van de vordering waarvoor de opdrachtgever in gebreke is, verbonden gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

DEEL 5. AANSPRAKELIJKHEID

ARTIKEL 16 – Aansprakelijkheid lactatiekundige

1. Indien en voor zover afdeling 5 van titel 7 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is op de overeenkomst, is de lactatiekundige ongeclausuleerd aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de cliënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de lactatiekundige in de nakoming van de verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien. Als de cliënt overlijdt door een tekortkoming van de lactatiekundige, dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.
2. Voor zover afdeling 5 van titel 7 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing is op de overeenkomst en indien de uitvoering van de opdracht door de lactatiekundige leidt tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de terzake toepasselijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de lactatiekundige wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van de lactatiekundige komt.
3. Op verzoek wordt een afschrift van de huidige beroepsaansprakelijkheidspolis aan de opdrachtgever toegezonden.
4. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in 2. bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het in totaal door de lactatiekundige in rekening gebrachte bedrag in de desbetreffende zaak.

ARTIKEL 17 – Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de lactatiekundige lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de cliënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming de opdrachtgever of de cliënt niet kan worden toegerekend, is de opdrachtgever niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

DEEL 6. GESCHILLENBESLECHTING

ARTIKEL 18 – Klachtenprocedure lactatiekundige

1. Wanneer naar het oordeel van de opdrachtgever de zorg van de lactatiekundige van Bloesem Borstvoeding ontoereikend was, is het wenselijk dat de opdrachtgever dit zo snel mogelijk aan de lactatiekundige laat weten, waarna deze in samenspraak met de opdrachtgever tot een oplossing tracht te komen. Is de uitkomst voor de cliënt onbevredigend of voelt de opdrachtgever zich niet of onvoldoende gehoord, dan kan deze een klacht indienen.
2. Op grond van de 'Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg' (Wkkgz, in werking getreden op 1 januari 2016) is elke zorgaanbieder wettelijk verplicht ingeschreven te staan bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie, alwaar de opdrachtgever zo nodig een klacht kan indienen. Deze organisatie fungeert in eerste instantie als mediator; zo nodig zijn verdere stappen mogelijk. De uitspraak is bindend. Bloesem Borstvoeding is aangesloten bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ).
3. Een andere mogelijkheid voor de opdrachtgever is een klacht tegen een lactatiekundige indienen via de IBLCE (International Board of Lactation Consultant Examiners), de internationaal verantwoordelijke organisatie voor de certificering van en richtlijnen voor lactatiekundigen IBCLC.
4. Klachten kunnen betrekking hebben op financiële geschillen, schending van de privacy, onvoldoende communicatie door de lactatiekundige, onjuist of onvolledig advies, onvoldoende rapportage aan cliënt of verwijzer, gezondheidsschade voor moeder of kind, en overige schendingen van de gedragscode of beroepsstandaard.

ARTIKEL 19 – Geschillencommissie Zorg Algemeen

1. Indien de bemiddeling door de Klachtencommissie niet tot tevredenheid leidt, of de doorlooptijd van zes weken is verstreken, kan de cliënt of de lactatiekundige zich wenden tot een Geschillencommissie. De klachtencommissie waar de lactatiekundige bij aangesloten is, verwijst de opdrachtgever of cliënt door naar de betreffende geschillencommissie.

DEEL 7. SLOTBEPALINGEN

ARTIKEL 20 – Afwijkingen

1. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de opdrachtgever worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de opdrachtgever of de cliënt zijn.
2. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de lactatiekundige en de opdrachtgever worden vastgelegd. De lactatiekundige draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de cliënt een afschrift daarvan.

ARTIKEL 21 – Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen de opdrachtgever en de lactatiekundige is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden beslecht door de Geschillencommissie.