

JAARVERSLAG 2023

STICHTING

GESCHILLENINSTANTIE

VERLOSKUNDE (SGV)

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
Geschilleninstantie Verloskunde	6
Geschillen en uitspraken	8
Tot slot	14

Voorwoord

Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is op 1 januari 2016 in werking getreden. Op basis van deze wet kunnen cliënten bij een klacht of geschil over de ontvangen zorg terecht bij een klachtenfunctionaris en een geschilleninstantie.

Geschilleninstantie Verloskunde

De Geschilleninstantie Verloskunde (SGV) behandelt binnen het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geschillen over verloskundigen, verloskundigenpraktijken en over praktijken waar (verloskundige) echo's worden gemaakt. De Geschilleninstantie Verloskunde streeft ernaar met een zorgvuldig tot stand gekomen bindend advies bij te dragen aan verbetering van de kwaliteit van de geboortezorg. Sinds de oprichting van de Geschilleninstantie Verloskunde zijn er geschillen ingediend en heeft de geschilleninstantie uitspraken gedaan. Deze uitspraken worden gepubliceerd op de website van de stichting: www.geschilleninstantieverloskunde.nl.

In dit jaarverslag vindt u informatie over de geschillen die in 2023 bij de Geschilleninstantie Verloskunde zijn ingediend en behandeld. Geschillen zijn het mogelijke juridische vervolg op een klacht.

Leren van geschilbehandeling

Voor de SGV staat 'blijven leren en ontwikkelen' centraal. Het gezamenlijk bespreekbaar maken en leren van klachten en fouten helpt om de kwaliteit van de verloskunde te verbeteren. De volledige uitspraken zijn te vinden op www.geschilleninstantieverloskunde.nl. De branchevereniging voor verloskundigen (KNOV) heeft aanvullend hierop een werkgroep 'leren van geschillen' opgericht om een casus gezamenlijk te bespreken en hiervan te leren.

De stichting zet in op een effectieve en laagdrempelige geschilbehandeling. Voor de inspanningen verricht door de Geschilleninstantie Verloskunde, spreekt het bestuur haar waardering uit.

Tjitske Siderius
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Verloskunde
14 mei 2024

Inleiding

Visie en missie

Cliënten van verloskundigen kunnen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bij een klacht of geschil terecht bij een klachtenfunctionaris en een geschilleninstantie.

Eind 2016 heeft de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV) de Stichting Geschilleninstantie Verloskunde (SGV) opgericht. De stichting heeft ten doel het in stand houden van een geschilleninstantie als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en in de door de KNOV opgestelde regeling als bedoeld in artikel 13 van die wet, die tot taak heeft de beslechting van een aan haar voorgelegde geschillen, door middel van bindend advies.

De SGV is een officieel door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. Aan alle wettelijke eisen van de Wkkgz is daarmee voldaan.

De SGV staat voor onafhankelijke en laagdrempelige geschilbehandeling. Daarnaast hecht de stichting aan kwaliteitsverbetering in de zin dat verloskundigen in staat (kunnen) zijn om te leren van geschillen.

Verloskundigen zijn op grond van de Wkkgz verplicht aangesloten bij een geschilleninstantie. Voor de geschilbehandeling houdt de stichting de Geschilleninstantie Verloskunde in stand.

In artikel 4 van het Reglement Geschilleninstantie Verloskunde is de taak van de geschilleninstantie als volgt omschreven: *“De Geschilleninstantie Verloskunde heeft tot taak geschillen tussen de klager en de aangeklaagde verloskundige of verloskundigenpraktijk die aan haar worden voorgelegd te beslechten door middel van een bindend advies. Dit advies kan een oordeel over haar bevoegdheid betreffen en/of een oordeel over de ontvankelijkheid van de klager en/of het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de voorgelegde klacht. De Geschilleninstantie Verloskunde kan voorts een schadevergoeding tot maximaal € 25.000,-, exclusief de wettelijke rente, maar inclusief (proces- en andere) kosten toekennen. De Geschilleninstantie Verloskunde geeft een finaal oordeel. Dat betekent dat er geen hoger beroep instantie is. Een vordering tot schadevergoeding kan ook niet opnieuw worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.”*

Samenstelling bestuur

Het bestuur van de stichting bestond in 2023 uit:

- Mevrouw T.E. Siderius, voorzitter
- Mevrouw M.J.M. Rutten, secretaris
- De heer R.H.J. Blankevoort, penningmeester (tot 1 juli 2023)
- De heer B.J. Zandbergen, penningmeester (vanaf 1 juli 2023)

Geschilleninstantie Verloskunde

Voor wie?

De Geschilleninstantie Verloskunde staat open voor verloskundigen, verloskundigenpraktijken en verloskundige ondernemingen, zoals echocentra. Op basis van de Klachtenregeling KNOV zijn verloskundigen die lid zijn van de KNOV automatisch aangesloten bij de Geschilleninstantie Verloskunde (SGV). Anderen, zoals verloskundige ondernemingen, kunnen zich bij de Stichting Geschilleninstantie aansluiten. Hiervoor heeft de stichting een aansluitbeleid opgesteld.

Samenstelling geschilleninstantie

De Geschilleninstantie bestond in het verslagjaar uit:

- Mevrouw mr. dr. R.P. Wijne, voorzitter
- Mevrouw mr. C.G. Versteeg, plaatsvervangend voorzitter
- Mevrouw H.C. Baerveldt, verloskundige / echoscopist
- Mevrouw M.C. Bast, verloskundige
- Mevrouw S.J.M. de Haan, echoscopist
- Mevrouw M.D. Koolstra, lid op voordracht van de cliënten/patiëntenorganisatie
- Mevrouw B.M.H. Raadsen Tielenius Kruijthoff, lid op voordracht van de cliënten/patiëntenorganisatie
- Mevrouw S.L.J. Valk, verloskundige

Mevrouw E.M.C.B. van Mackelenbergh is ambtelijk secretaris van de Geschilleninstantie.

Werkwijze geschilleninstantie

In het Reglement van de Geschilleninstantie Verloskunde staat de werkwijze van de geschilleninstantie beschreven. Het Huishoudelijk Reglement vult het Reglement nader in. Het maakt bijvoorbeeld duidelijk welke uitleg de Geschilleninstantie Verloskunde hanteert. Ook wordt hierin bepaald hoe de geschilleninstantie in de praktijk werkt.

Voorafgaand aan de geschillenbeslechting doorloopt de klager doorgaans eerst de klachtenprocedure, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor de klachtenfunctionaris. Met het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) heeft de KNOV voor haar leden een mantelovereenkomst gesloten. Het CBKZ levert voor de klachtenprocedure onafhankelijke klachtenfunctionarissen.

De procedure van de Geschilleninstantie zelf bestaat in zijn algemeenheid uit drie stappen:

1. Geschil voorleggen door indiener van de klacht;
2. Hoor en wederhoor met de aangeklaagde verloskundige(n)/verloskundigenpraktijk;
3. Bindend advies.

Geschillen en uitspraken

Aantal geschillen en uitspraken

De geschillen kunnen worden ingediend op het speciaal hiervoor gemaakte meldformulier dat op de website van de geschilleninstantie is te vinden. Daarnaast is het mogelijk een brief te sturen per mail of per post. De geschillen kunnen aanhangig gemaakt worden nadat de klachtprocedure bij de verloskundigen en/of klachtenfunctionaris is doorlopen.

De ambtelijk secretaris registreert de geschillen, heeft de contacten met de klagers en de aangeklaagden en verricht ondersteunende werkzaamheden voor de geschilleninstantie, waaronder bijvoorbeeld het organiseren van de zittingen en de publicatie van de (anonieme) uitspraken.

De geschilleninstantie heeft in 2023 negen meldingen van een geschil ontvangen. Alle geschillen werden ingediend via het meldformulier en betroffen een verloskundigenpraktijk. Vijf meldingen konden na ontvangst (nog) niet in behandeling worden genomen. De cliënt had haar onvrede nog niet duidelijk als klacht voorgelegd aan de verloskundigenpraktijk, een afsluitend bericht van de verloskundigen ontbrak of de klachtprocedure was niet voldoende adequaat doorlopen. Drie cliënten hebben vervolgens alsnog de klachtprocedure bij de verloskundigenpraktijk doorlopen en daarna de geschilmelding gehandhaafd. Twee cliënten hebben het geschil niet doorgezet.

Zodoende heeft de geschilleninstantie in dit verslagjaar zeven geschilmeldingen in behandeling genomen. Vijf geschillen zijn in 2023 volledig afgehandeld en hebben geresulteerd in een bindend advies. Twee geschillen worden in de eerste maanden van 2024 afgesloten. Daarnaast zijn in 2023 drie geschillen, die aan het einde van het verslagjaar 2022 werden voorgelegd, afgehandeld.

Dit betekent dat de geschilleninstantie in 2023 achtmaal een bindend advies heeft gegeven. Bij alle acht geschillen in 2023 heeft er een (besloten) zitting plaatsgevonden. Zo nodig schakelt de geschilleninstantie een erkende tolk in. Deze vertaalt voor de cliënt wat er wordt besproken en stelt haar in staat de klacht in haar moedertaal toe te lichten. In 2023 heeft de geschilleninstantie dat tweemaal gedaan.

Aantal geschilbehandelingen in 2023

	afgehandeld in 2023	afgehandeld in 2024
ingediend in 2022	3	0
ingediend in 2023	5	2
totaal	8	2

Soort geschillen

Alle geschillen betroffen verloskundigen of verloskundigen/echoscopisten, werkzaam bij een verloskundigenpraktijk. Vijf geschillen richtten zich met name op één van de verloskundigen van de praktijk, drie geschillen betroffen meerdere verloskundigen van dezelfde praktijk. Bij drie geschillen werd geklaagd over de begeleiding tijdens de zwangerschap en bij twee geschillen over de geboden zorg tijdens de baring. Eenmaal werd geklaagd over de zorg tijdens de zwangerschap en het kraambed, eenmaal ging het geschil over de zorg tijdens zowel de baring als het kraambed en eenmaal betrof het geschil het handelen tijdens het kraambed en tevens de organisatie van de zorg.

Een geschil kan meerdere klachten (klachtonderdelen) bevatten. In grote lijnen worden de klachten onderverdeeld in drie categorieën: medisch-professioneel (M), relationeel/bejegening (R) en organisatie (O). De acht geschillen bevatten achtereenvolgens de volgende klachten:

- De verloskundige heeft niet adequaat gereageerd op de telefoontjes en berichten dat klagster hevig bloedde; (M)
- De verloskundige heeft ten onrechte een miskraam vastgesteld terwijl dat niet zo was; (M)
- De verloskundige heeft koel en afstandelijk gereageerd op de emoties van klagster; (R)
- De verloskundige heeft tijdens het eindgesprek daarover geen antwoord gegeven op vragen van klagster; (R)
- De verloskundige heeft toen klagster meerdere keren naar het spoednummer belde de klachten niet serieus (genoeg) genomen en niet adequaat gereageerd; (M)
- De verloskundige heeft bij de echo zonder nader onderzoek (zeer) stellig verteld dat 'het niet goed was' met het kindje terwijl dat wel het geval was; (M)
- De verloskundige heeft nooit geïnformeerd naar hoe het met klagster gaat; (R)
- Er kon geen nieuwe echo worden gemaakt op een termijn van een week, terwijl de gynaecoloog dit zo had geadviseerd; (O)
- De verloskundigen hebben de pijnklachten en harde buiken van klagster niet serieus genomen door niet te zeggen dat er mogelijk sprake was van een placentaloslating en geen ambulance te bellen; (M)
- De verloskundigen hebben de koorts van het kindje ten onrechte niet toegeschreven aan een infectie, maar aan het warme weer; (M)
- De verloskundigen hebben bij de 20 weken-echo de verwijde nier van het kindje gemist en/of ten onrechte geen nader onderzoek ingesteld; (M)
- De verloskundigen hebben klagster niet serieus genomen na haar bericht over een mogelijk (te) groot kind zoals uit de elders gemaakte pretecho was gebleken, en de verloskundigen hebben niet eerder gezien dat het kindje te groot was en/of niet eerder onderzoek gedaan naar zwangerschapsdiabetes; (M)

- De verloskundigen wilden klaagster zowel tijdens de zwangerschap als in de kraamtijd ten onrechte geen zorg verlenen; klaagster werd naar het ziekenhuis verwezen en in de kraamtijd werden er diverse vragen gesteld terwijl klaagster hoge koorts had en rilde; (R)
- De verloskundigen hebben tijdens het kraambed op onzorgvuldige wijze gecommuniceerd over de gezondheidstoestand van het kindje; (R)
- De verloskundige heeft zonder BIG-registratie zwangerschapsbegeleiding verleend en hierover is in eerste instantie gelogen; (O)
- De verloskundigen zijn nalatig geweest met de informatie van klaagster over het feit dat alle vrouwen uit haar familie snel bevallen, hoewel klaagster dat twee keer expliciet heeft besproken – de informatie is niet genoteerd en niet in acht genomen; (M)
- De verloskundigen hebben de richtlijnen niet nageleefd door na een huisbezoek te vertrekken c.q. niet spoedig weer naar klaagster te komen; (M)
- De verloskundige heeft geen rekening gehouden met het geboorteplan; (R)
- De verloskundige heeft klaagster onnodig gedwongen op haar rug te gaan liggen en zonder medische noodzaak een episiotomie verricht, terwijl daarover geen overeenstemming was met klaagster; (M)
- De verloskundige heeft tijdens de bevalling niet goed met klaagster gecommuniceerd door klaagster geen uitleg te geven, niet te luisteren en geen overleg te plegen; (R)
- De verloskundige heeft klaagsters schaamlip niet goed gehecht. (M)

Deze 21 klachten zijn te verdelen in medisch-professioneel, relationeel/bejegening en organisatie. Het merendeel van de klachten, namelijk 12, betrof het medisch handelen van de verloskundigen. Zeven klachten zijn te typeren als relationeel en twee klachten betroffen de organisatie.

Financieel belang

Alle acht geschilmeldingen bevatten een verzoek om een schadevergoeding. Dit betrof veelal vergoeding van immaterieel leed en driemaal tevens vergoeding van vermogensschade. Bedragen die hiervoor werden gevraagd waren onder meer € 943,50 en € 5641,11. Voor immateriële schade werd tweemaal een bedrag van € 25.000,- genoemd.

Aard van de uitspraken

De Geschilleninstantie Verloskunde heeft in 2023 over 8 geschillen een bindend advies gegeven. De geschilleninstantie hecht eraan om in beginsel een zitting te organiseren waarvoor zowel klagers als verloskundigen worden uitgenodigd zodat partijen, in elkaars aanwezigheid, ook een mondeling toelichting kunnen geven op de door hen voorgelegde schriftelijke stukken. In het verslagjaar is dit bij alle geschillen het geval geweest.

De geschilleninstantie beoordeelt in haar uitspraak of de verloskundige binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. Voor een beoordeling van het handelen kijkt de geschilleninstantie naar de voor verloskundigen geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap.

De geschilleninstantie heeft in 2023 achtmaal een bindend advies uitgebracht. Viermaal achtte zij de klachten gegrond, driemaal deels gegrond en eenmaal niet gegrond.

Vijfmaal was de geschilleninstantie van oordeel dat er grondslag bestond voor een schadevergoeding aan de cliënt. Ter vergoeding van immateriële schade werd driemaal een bedrag van € 250,- toegekend, eenmaal een bedrag van € 500,- en eenmaal een bedrag van € 2.000,-. Eenmaal was het bedrag € 5852,64, waarvan € 352,64 voor vermogensschade en € 5.500,- voor ander (immaterieel) nadeel. Tevens werd bij deze vijf geschillen geoordeeld dat de verloskundigenpraktijk het betaalde griffiegeld aan klaagster moest vergoeden.

Bindend advies

gegrond	4
deels gegrond	3
niet gegrond	1

De volledige uitspraken worden in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Geschilleninstantie Verloskunde: www.geschilleninstantieverloskunde.nl

Tot slot

De stichting kijkt terug op een goed jaar. De stichting ziet dit jaar een forse stijging van het aantal ingediende geschillen.

De samenwerking binnen de geschilleninstantie en tussen de geschilleninstantie en de stichting is goed. Dit is ook zichtbaar in de kwaliteit van de uitspraken. Vanwege het verloop van de termijn van enkele leden van de geschilleninstantie is in 2023 een wervingsprocedure opgestart. Per 1 januari 2024 zullen drie nieuwe leden van de geschilleninstantie aantreden. Het jaar 2024 zal een overgangsjaar worden, waarin de nieuwe leden worden ingewerkt en getraind. Per 1 januari 2025 zullen een aantal leden het werk voor de geschilleninstantie beëindigen.

Het bestuur van de stichting heeft periodiek overleg met een delegatie van de KNOV en het CBKZ. Met andere stakeholders, zoals vergelijkbare geschillencommissies in de zorg en het ministerie van VWS, vindt naar behoefte overleg plaats.

Het bestuur spreekt het vertrouwen uit dat de Geschilleninstantie Verloskunde op haar taak is toegerust, efficiënt werkt en laagdrempelig is en blijft.

Meer over de stichting is te lezen op onze website (www.geschilleninstantieverloskunde.nl).