

Geschilleninstantie
Verloskunde



JAARVERSLAG

STICHTING

GESCHILLENINSTANTIE

VERLOSKUNDE (SGV)

2018

“Zodra mensen besluiten een probleem aan te pakken, merken ze tot veel meer in staat te zijn dan ze ooit hebben gedacht.”

Paulo Coelho

Stichting Geschilleninstantie Verloskunde

Tel 073 – 6891890

Mercatorlaan 1200
3528 BL Utrecht

www.geschilleninstantieverloskunde.nl
info@geschilleninstantieverloskunde.nl

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding	2
Geschilleninstantie Verloskunde	4
Geschillen en uitspraken	6
Tot slot	12
Contactinformatie.....	13

*“Leren &
Verbeteren in
plaats van
Controleren &
Sanctioneren”*

Voorwoord

Wkkgz

Op basis van de Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz) en de Wet BIG kunnen cliënten bij een klacht/geschil terecht bij de klachtenfunctionaris, de geschilleninstantie of het tuchtcollege.

Voor Stichting Geschilleninstantie Verloskunde (SGV) staat “Leren & Verbeteren” centraal. Een verloskundige kan leren van de geschilbehandeling door de Geschilleninstantie Verloskunde en krijgt hierdoor een handreiking om de zorg of de organisatie hiervan te verbeteren. Leren & Verbeteren geldt niet alleen voor de betrokken verloskundige, maar ook voor alle verloskundigen, omdat in dit jaarverslag de geschillen verkort en anoniem, overigens ook op www.geschilleninstantieverloskunde.nl, worden gepubliceerd.

Systematisch leren van geschillen is belangrijk, alleen al omdat de klager heel vaak als motief heeft te zorgen dat het gesignaleerde probleem niet meer voorkomt.

De stichting verwacht dat de Geschilleninstantie Verloskunde bij veel cliënten van verloskundigen nog onbekend is. Reden hiervoor is dat Wkkgz nog betrekkelijk nieuw is.

In dit opzicht werkt SGV samen met netwerkpartners, zoals KNOV, CBKZ, Patiëntenfederatie Nederland, het ministerie van VWS, het CIBG en gelijksoortige erkende geschilleninstanties (bijvoorbeeld KNGF en Klachtenloket Paramedici). Een voorbeeld hiervan is de gezamenlijke zoektocht naar één centrale plek waarop de uitspraken van alle erkende geschilleninstanties zijn te vinden. De samenwerking met de Patiëntenfederatie zal in 2019 bestaan uit het herzien van het huidige geschillenreglement.

De stichting zet - ook komende jaren - in op een effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling.

Voor de inspanningen verricht door en voor de Geschilleninstantie Verloskunde, zeg ik mede namens mijn collega bestuursleden van harte dank.

Mr. Peter Buisman
Bestuursvoorzitter
19 april 2019

Inleiding

Visie en missie

De Stichting Geschilleninstantie Verloskunde staat voor onafhankelijke en laagdrempelige geschillenbehandeling. Daarnaast hecht de stichting aan kwaliteitsverbetering in die zin dat verloskundigen in staat (kunnen) zijn om te leren van geschillen.

Verloskundigen zijn op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) verplicht aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Voor de geschillenbehandeling houdt de stichting de Geschilleninstantie Verloskunde in stand.

In artikel 3 van het Reglement Geschilleninstantie Verloskunde is de taak als volgt omschreven:

“De Geschilleninstantie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en verloskundige die aan haar worden voorgelegd te beslechten door middel van bindend advies. Dit advies kan inhouden een uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van het geschil of een alsnog bereikte schikking tussen betrokken partijen. De Geschilleninstantie kan een schadevergoeding tot maximaal € 25.000 toekennen, onverminderd de mogelijkheid van wettelijke rente over het toegewezen bedrag toe te kennen.”

Stichting

Eind 2016 heeft de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV) de Stichting Geschilleninstantie Verloskunde (SGV) opgericht. De stichting heeft ten doel het instand 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.

Erkenning

De Stichting Geschilleninstantie Verloskunde (SGV) is een officieel door het Ministerie van VWS erkende geschilleninstantie in het kader van de Wkkgz. Aan alle wettelijke eisen is daarmee voldaan.

Samenstelling bestuur

Per 1 januari 2019 bestaat het bestuur van de stichting uit:

- de heer mr. P.E. Buisman, bestuursvoorzitter
- mevrouw C.D. Hart, secretaris en tevens verloskundige
- de heer mr. R.H.J. Blankevoort, penningmeester (vanaf 1 mei 2019)

Geschilleninstantie Verloskunde

Voor wie?

De Geschilleninstantie Verloskunde staat open voor verloskundigen, verloskundigen-praktijken en verloskundige ondernemingen, zoals echocentra. In praktische zin is de Geschilleninstantie Verloskunde een voortzetting van de Klachtencommissie van de Koninklijke Organisatie van Verloskundigen (KNOV). Op basis van de Klachtenregeling KNOV zijn verloskundigen die lid zijn van de KNOV automatisch lid van 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 bestaat uit:

- Mevrouw mr. dr. R.P. Wijne, voorzitter
- Mevrouw mr. C.G. Versteeg, plaatsvervangend voorzitter
- Mevrouw H.C. Baerveldt, verloskundige
- Mevrouw S.J.M. de Haan, verloskundige
- 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 M.J.M. Rutten, verloskundige
- Mevrouw S.L.J. Valk, verloskundige
- Mevrouw M.C. Bast, verloskundige
- Mevrouw L. van den Reek, verloskundige

Mevrouw E.M.C.B. van Mackelenbergh is ambtelijk secretaris van de Geschilleninstantie en zij ondersteunt de SGV.

Werkwijze geschilleninstantie

De werkwijze van de Geschilleninstantie Verloskunde ligt vast in het huishoudelijk reglement. De werkwijze is een uitwerking van het Reglement van de Geschilleninstantie Verloskunde (SGV). Tevens geeft het huishoudelijk reglement nader invulling aan het Reglement SGV. Dit heeft het doel cliënten en verloskundigen duidelijk te maken welke uitleg de Geschilleninstantie Verloskunde van het Reglement SGV hanteert en hoe haar werkwijze in de praktijk gestalte krijgt. Het huishoudelijk reglement speelt daarmee in op

vragen voor de eerste periode na inwerkingtreding van de Wkkgz en de oprichting van de Geschilleninstantie Verloskunde, een en ander tot een definitieve herziening van het Reglement SGV in 2019.

Voorafgaand aan de geschillenbeslechting doorloopt de klager doorgaans eerst de klachtenprocedure, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor de klachtenfunctionaris. Met deze klachtenfunctionaris heeft KNOV voor haar leden een mantelovereenkomst gesloten.

De procedure van de Geschilleninstantie zelf bestaat in zijn algemeenheid uit 3 stappen

1. Klacht indienen;
2. Mening van de verloskundige vragen;
3. Uitspraak.

Geschillen en uitspraken

Aantal geschillen en uitspraken

De ambtelijk secretaris registreert de geschillen, de contacten met de klagers en de aangeklaagden, de werkzaamheden die naar aanleiding hiervan zijn verricht en de uitkomsten van de geschilbehandeling, waaronder bijvoorbeeld de uitspraken.

De geschillen zijn ingediend op het speciaal hiervoor gemaakte meldformulier dat op de website is te vinden.

In 2018 bedroeg het aantal in behandeling genomen nieuwe geschillen vijf. Dit zijn 3 geschillen meer dan in 2017. De geschillen zijn aanhangig gemaakt nadat de klachtprocedure bij de klachtenfunctionaris was doorlopen.

Drie geschillen zijn in 2018 volledig afgehandeld. Tweemaal is uitspraak gedaan en eenmaal is het geschil door de klaagster niet doorgezet. De overige twee geschillen dateren van najaar 2018 en zullen in de eerste maanden van 2019 worden afgerond door de geschilleninstantie. Er zijn in het verslagjaar geen schikkingen getroffen.

Soort geschillen

Twee geschillen hadden betrekking op de begeleiding van de zwangerschap. Een geschil betrof de begeleiding van de bevalling. Een geschil omvatte zowel de begeleiding van de zwangerschap als van de bevalling en de kraambedperiode. Een geschil had betrekking op preconceptiezorg.

Financieel belang

Bij drie geschillen werd een verzoek tot schadevergoeding ingediend. Het financiële belang bij de vorderingen was respectievelijk € 1.052,-, € 25.000,- en € 350,-.

Aantal en aard van de uitspraken

De Geschilleninstantie Verloskunde heeft in 2018 over vier geschillen uitspraak gedaan in de vorm van een bindend advies. In 2017 zijn geen uitspraken gedaan.

De uitspraken in 2018 betroffen twee geschillen uit 2017 en twee geschillen die zijn voorgelegd in 2018.

Drie geschillen hadden betrekking op de begeleiding van de zwangerschap en één geschil betrof de begeleiding van de bevalling.

De klachten richtten zich tweemaal tot meerdere verloskundigen van een praktijk en tweemaal tot een enkele verloskundige.

De geschilleninstantie hecht eraan om 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 uitspraken het geval geweest.

Een geschil kan meerdere klachtonderdelen bevatten. In 2018 betroffen vier klachtonderdelen het medisch-professioneel handelen van de verloskundigen, zoals een verkeerde diagnose, het nalaten van nader onderzoek of verwijzing naar de tweede lijn, informed consent. Eén klachtonderdeel is te kenmerken als relationeel.

In haar bindend advies oordeelde de geschilleninstantie driemaal dat de klachten gegrond waren. Eenmaal werd de klacht deels niet-ontvankelijk verklaard en deels niet gegrond geacht.

Eenmaal stelde de geschilleninstantie vast dat er een grondslag bestond voor een schadevergoeding, waarbij de kosten werden begroot op € 1.052,-.

Bij de drie gegrond verklaarde geschillen zag de geschilleninstantie aanleiding voor terugbetaling van het griffiegeld aan klagers door de verloskundigenpraktijk.

Samenvatting uitspraken 2018

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

Uitspraak 1

Het geschil heeft betrekking op de begeleiding van de zwangerschap van klagster in 2017.

Klagster is bij een zwangerschapsduur van ruim 39 weken via een spoedkeizersnede bevallen. Het kind woog bij de geboorte 2250 gram, had een Apgar score van respectievelijk 1,7 en 9 en is beademd. Er bleek sprake van een hersenbeschadiging.

Klagster verwijt de verloskundigen dat zij onvoldoende acht hebben geslagen op de signalen die konden wijzen op een vertraagde groei van het kind. Zij gaat ervan uit dat als er eerder deskundig onderzoek was verricht, duidelijk was geworden dat het kind niet goed groeide en dat er dan tijdig ingegrepen had kunnen worden.

De geschilleninstantie stelde bij bindend advies vast dat de klacht gegrond was in die zin dat de verloskundigenpraktijk op meerdere momenten onzorgvuldig heeft gehandeld.

De verloskundigen hebben onvoldoende acht geslagen op de signalen die konden wijzen op een vertraagde groei. Er is ten onrechte doorslaggevende waarde gehecht aan louter het echoscopisch onderzoek en de onbetrouwbare, want niet geverifieerde of te verifiëren, en onvolledige metingen. De verloskundigenpraktijk is afgeweken van de KNOV Standaard Foetale groeivertraging, zonder dat daarvoor goede argumenten waren. De verloskundigen hadden klaagster door moeten sturen naar het ziekenhuis voor nader onderzoek.

Tevens oordeelde de geschilleninstantie dat er aanleiding was voor terugbetaling van het griffiegeld aan klaagster door de verloskundigen.

Uitspraak 2

Het geschil heeft betrekking op de begeleiding van de zwangerschap van klaagster in 2012/2013.

Klaagsters zwangerschap is vanaf oktober 2012 begeleid door de verloskundigenpraktijk. Bij een zwangerschapsduur van 27 weken werd een intra-uteriene vruchtdood vastgesteld.

Klaagster verwijt de verloskundige dat zij geen goede zorg heeft verleend. Zij heeft geweigerd klaagster te testen op zwangerschapssuiker. Tevens heeft zij nagelaten te verwijzen naar de gynaecoloog voor een CTG, aldus klaagster.

De geschilleninstantie stelde bij bindend advies vast dat de klacht niet-ontvankelijk was voor zover de klacht betrekking had op de zorgverlening vóór 20 december 2012. Volgens het reglement van de geschilleninstantie dient een geschil te worden voorgelegd binnen vijf jaar na het handelen waarop de klacht betrekking heeft. Aangezien klaagster zich op 20 december 2017 tot de geschilleninstantie heeft gewend, brengt dit met zich mee dat de geschilleninstantie zich alleen zal buigen over het handelen of nalaten van de verloskundige dat na 20 december 2012 plaatsvond.

De geschilleninstantie achtte de klacht, inhoudende dat de verloskundige aan klaagster geen goede zorg heeft verleend vanaf 20 december 2012, niet gegrond.

Klaagster is in overeenstemming met de toenmalige gebruikelijke gang van zaken op glucose geprikt. Het glucosegehalte was in orde. Omdat er sprake was van een aantal risicofactoren moest klaagster vervolgens tussen de 24 en 28 weken op zwangerschapsdiabetes getest worden. Het is voldoende dat de verloskundige klaagster bij

27⁺⁵ weken zwangerschap had willen laten controleren. Er zijn geen aanwijzingen dat de verloskundige een test had willen weigeren.

Toen klaagster op 28 december 2012 het kindje niet voelde bewegen, heeft de verloskundige het hartje met de doptone gecontroleerd en de conditie van het kindje in orde bevonden. Daarmee heeft zij voldaan aan hetgeen op dat moment, bij een zwangerschap van 21⁺⁶ weken, vereist was. Een CTG is pas aangewezen bij een zwangerschap van 28 weken of meer. Een mogelijke echo was aangewezen als klaagster niet gerustgesteld kon worden of de bewegingen van het kind blijvend niet kon voelen. Dat dit zo was, is niet gebleken. Vast staat dat klaagster het kindje later weer voelde, hetgeen is bevestigd bij het consult in januari 2013.

De geschilleninstantie achtte deze klachtonderdelen niet gegrond.

Uitspraak 3

Het geschil betreft de begeleiding van de bevalling van klaagster door de verloskundige in oktober 2017.

Klaagster verwijt de verloskundige dat zij tijdens de bevalling onzorgvuldig, zelfs grensoverschrijdend, heeft gehandeld. Er was geen sprake van informed consent en de communicatie tussen de verloskundige en klaagster verliep moeizaam. Hierdoor voelde klaagster zich geschonden in haar integriteit. Er was volgens klaagster tevens sprake van het stellen van een onjuiste diagnose en onduidelijke communicatie hierover. Klaagster heeft gesteld als gevolg van het onjuist handelen schade te zullen lijden, bestaande uit de kosten van een nog door haar te volgen therapie ter verwerking van de negatieve ervaringen rondom de bevalling.

De geschilleninstantie stelde bij bindend advies vast dat de klacht gegrond was. Klaagster wilde aanvankelijk een *unassisted childbirth*, wat later gewijzigd werd in een *hands-off* bevalling. Zij stelde daartoe een geboorteplan op, waarmee de verloskundigenpraktijk na enige bijstelling akkoord is gegaan. De verloskundige bleef niettemin moeite houden met het geboorteplan en had twijfels, doch zonder daarover in gesprek te gaan met klaagster. Zo is niet besproken welke voorzienbare problemen zich zouden kunnen aandienen. De geschilleninstantie constateert dat hierin de oorsprong ligt van de wijze waarop de verloskundige klaagster bij de bevalling benaderd heeft: een onbesproken *hands-on* assistentie waarbij klaagster in een half-zit-houding werd gepositioneerd, voornamelijk ingegeven door de zorgen van de verloskundige het proces niet in de gaten te kunnen houden en het kind veilig ter wereld te kunnen brengen. Hoewel de geschilleninstantie oog heeft voor die zorgen, moet zij tegelijkertijd vaststellen dat die benadering duidelijk tegen de

wens van klaagster indruiste en gelet op het voortraject voor klaagster ook niet te verwachten was. Daarbij komt dat de benadering in verloskundig opzicht ook niet de meest aangewezen was, zelfs niet toen het hoofdje van het kind langer bleef staan dan de verloskundige wenselijk achtte en zij een schouderdystocie vermoedde. Uit de video-opname van de partus maakt de geschilleninstantie enerzijds op dat er nog tijd was om klaagster te vragen een andere houding aan te nemen, maar anderzijds ook dat de houding van klaagster op dat moment geschikt was om het kindje, juist als een schouderdystocie vermoed werd, geboren te laten worden.

De geschilleninstantie stelde voorts vast dat er een grondslag bestond voor een schadevergoeding. De toekomstige kosten ter zake van traumaverwerking werden begroot op € 1.052,-. Tevens zag de geschilleninstantie aanleiding voor terugbetaling van het griffiegeld.

Uitspraak 4

Het geschil heeft betrekking op de begeleiding van de zwangerschap van klaagster in 2017.

Bij een zwangerschapsduur van ruim 31 weken werd een intra-uteriene vruchtdood vastgesteld.

Klaagster en haar echtgenoot verwijten de verloskundigen dat zij geen goede zorg hebben verleend, omdat er geen tussentijdse echo's zijn gemaakt en/of een verwijzing naar de gynaecoloog heeft plaatsgevonden, ook al maakte klaagster zich steeds zorgen. Zij heeft die zorgen geuit. Klagers verwijten de verloskundigen voorts dat de brief die de verloskundigen hebben gestuurd niet van een inhoud is die klagers mochten verwachten gezien de aard van het gesprek dat zij een half jaar na de bevalling met de verloskundigen hadden gevoerd en het doel van de brief.

De geschilleninstantie stelde bij bindend advies vast dat het eerste klachtonderdeel gegrond was, in die zin dat de verloskundige bij een zwangerschapsduur van ruim 27 weken ten onrechte heeft nagelaten klaagster te verwijzen voor een groeiecho.

Vast staat dat klaagster al vrij vroeg in de zwangerschap kenbaar maakte dat zij zorgen had. Deze zorgen werden erkend en genoteerd, maar konden door de verloskundigen niet worden weggenomen, althans niet voor de langere termijn. Dit betekent echter niet dat de verloskundigen klaagster naar een gynaecoloog hadden moeten verwijzen of frequenter echo's hadden moeten (laten) maken en dat zij verwijtbaar onjuist hebben gehandeld door dit na te laten. De zorgen van klaagster waren op die momenten niet specifiek en de bevindingen bij onderzoek gaven geen reden om te veronderstellen dat het niet goed zou

gaan met de baby of dat de baby niet goed groeide. Ook bij het structureel echoscopisch onderzoek werden geen afwijkingen in de groei gezien of andere bijzonderheden opgemerkt. Dat ligt anders voor de weken daarna. Uit het verloskundig dossier blijkt dat de groei bij 21, 24 en 27 weken door dezelfde verloskundige beoordeeld is met behulp van de anatomische referentiepunten als respectievelijk op 'N+2', 'N+1' en 'N+2'. Dit kan betekenen dat er over een periode van 6 weken (te) weinig groei van de baby is geweest. Dit gegeven had de desbetreffende verloskundige (wel) moeten alarmeren en had de verloskundige er op dat moment toe moeten bewegen een groeiecho aan te vragen.

De geschilleninstantie stelde vast dat het tweede klachtonderdeel inzake de brief eveneens gegrond was.

Wat betreft de inhoud en toon van de door de verloskundigen opgestelde brief, stelt de geschilleninstantie voorop dat communicatie, persoonlijke aandacht, empathie, zorgzaamheid en correcte bejegening van groot belang zijn. Dat geldt ook en zelfs vooral als de zorgverlening geëindigd is op een wijze die niet in de lijn der verwachtingen lag. Op een zorgaanbieder rust in dat geval de belangrijke taak om cliënten te informeren over wat zich heeft voorgedaan en feiten, zelfs fouten als daarvan sprake is, te erkennen en excuses aan te bieden. De brief ademt echter een zakelijke houding uit en geeft geen blijk van informatie over een mogelijke verklaring voor het vroegtijdig overlijden van de baby of onderzoek daarnaar.

Tevens oordeelde de geschilleninstantie dat er aanleiding was voor terugbetaling van het griffiegeld.

Tot slot

De stichting kijkt terug op een productief jaar. Een jaar waarin meer geschillen dan in 2017 zijn ingediend en waarbij ook daadwerkelijk uitspraken zijn gedaan.

De Geschilleninstantie Verloskunde heeft een passende en een aangescherpte werkwijze, de onderlinge samenwerking binnen geschilleninstantie en tussen de geschilleninstantie en de stichting is goed. Het stichtingsbestuur is onder de indruk van de kwaliteit van de uitspraken.

Het bestuur heeft gezorgd voor een adequate samenstelling van de Geschilleninstantie Verloskunde. De geschilleninstantie is in 2018 met twee leden-verloskundigen uitgebreid.

Eind 2018 is de samenstelling van het stichtingsbestuur zelf ook gewijzigd. Mevrouw mr. J.H. de Kort heeft in december 2018 om persoonlijke redenen het voorzitterschap moeten neerleggen. De stichting spreekt grote waardering voor haar tomeloze inzet en het op de kaart zetten van de geschilleninstantie verloskunde. Haar inspirerend leiderschap wordt gemist. De heer mr. P. Buisman (was voorheen secretaris) heeft eind 2018 mevrouw De Kort opgevolgd als bestuursvoorzitter. Mevrouw C.H. Hart (was voorheen penningmeester) en vervult de rol van secretaris. Eind 2018 zijn stappen gezet voor de werving & selectie van een bestuurslid-penningsmeester. Per 1 mei 2019 is deze vacature vervuld door de heer mr. R.H.J. Blankevoort.

Het bestuur van de stichting heeft periodiek overleg met een delegatie van het KNOV bestuur en CBKZ. Met andere stakeholders, zoals bijvoorbeeld 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).

Contactinformatie

Stichting Geschilleninstantie Verloskunde
Mercatorlaan 1200
3528 BL Utrecht
073 - 6891890

Geschilleninstantie
Verloskunde



www.geschilleninstantieverloskunde.nl