

**2018-5**

## **GESCHILLENINSTANTIE VERLOSKUNDE**

Beslissing naar aanleiding van het op 11 december 2018 in behandeling genomen geschil tussen:

**A,**

wonende te D,  
klaagster,

en

**B,**

gevestigd te E,  
verweerster,  
gemachtigde: mr. I.M.I. Apperloo (DAS Rechtsbijstand).

### **1. De procedure**

Klaagster heeft op 24 september 2018 een klacht ingediend bij de hiervoor aangestelde klachtenfunctionaris. Deze klacht betrof de zorgverlening door verloskundige praktijk B in de persoon van verloskundige C. De verloskundige heeft hierop op 5 november 2018 schriftelijk gereageerd. De klachtprocedure is daarmee afgerond. Klaagster heeft nadien aan de verloskundige nogmaals een brief geschreven en haar visie uiteengezet.

Klaagster heeft zich op 16 november 2018 tot de Geschilleninstantie Verloskunde gewend met een verzoek tot geschilbeslechting. Klaagster heeft in dit verband het griffiegeld van € 50,- betaald. B is bij de Geschilleninstantie Verloskunde aangesloten. Klaagster en genoemde verloskundigenpraktijk zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Verloskunde (verder te noemen: de geschilleninstantie) te laten beslechten.

De geschilleninstantie heeft het geschil op 11 december 2018 in behandeling genomen.

De geschilleninstantie heeft vervolgens kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen.

De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op 15 maart 2019. Partijen waren aanwezig. Klaagster werd vergezeld door haar partner F. Namens de verloskundigenpraktijk verscheen verloskundige C. Zij werd bijgestaan door haar gemachtigde.

## 2018-5

### 2. De feiten

2.1 Verloskundige praktijk B is de praktijknaam van verloskundige C. Na afronding van de opleiding verloskunde is verloskundige C in 2015 haar eigen praktijk gestart. Daarnaast werkt zij een aantal diensten per maand in het ziekenhuis in G.

2.2 Bij de start van haar praktijk heeft verloskundige C als een van de eersten ook de (aanvullende) opleiding tot het plaatsen van een spiraal gevolgd; dit was destijds een voor verloskundigen nieuwe opleiding. Verloskundige C bood na het behalen van het diploma aanvankelijk kosteloos aan een spiraal te plaatsen bij vrouwen die zij tijdens de zwangerschap en bevalling had begeleid. Er kwamen echter – druppelsgewijs – steeds meer vrouwen die zich louter voor het plaatsen van een spiraal tot haar wendden. Verloskundige C is toen op enig moment € 50,- gaan rekenen voor deze verrichting; dit dekte de kosten. Vrouwen voldeden dat bedrag in contanten of maakten het op de rekening van verloskundige C over. De zorgverzekeraars vergoedden het soms wel, soms niet; dat verschilde per cliënt, per verzekeraar.

2.3 Klaagster heeft in 2017 onderzoek gedaan naar mogelijkheden voor anticonceptie. Ze heeft zich in dat verband tot haar zorgverzekeraar en haar huisarts gewend. Omdat klaagster de voorkeur gaf aan een spiraaltje, maar haar huisarts een man is, heeft klaagster via 'Google' verloskundige C gevonden, die op haar website aangeeft dat zij spiralen plaatst. Klaagster heeft zich vervolgens tot de verloskundige gewend met het verzoek om bij haar een spiraal te plaatsen. Klaagster was op dat moment door berichtgeving van haar zorgverzekeraar daarover in de veronderstelling dat zij het plaatsen van een spiraaltje niet vergoed zou krijgen.

2.4 Verloskundige C heeft op 3 augustus 2017 een zogeheten 'T safe' spiraal bij klaagster geplaatst. Hiervan heeft zij in het verloskundig dossier de volgende aantekening gemaakt:

"(...)

*A/ Mw. komt voor de plaatsing van een T safe spiraal. Besproken dat mw. contact betaald en het factuur probeert in te dienen bij de zorgverzekeraar. Lukt soms wel en soms niet uitleg gegeven aan mw.*

*O/*

*(...)*

*C/ plaatsing gelukt (...)*

*B/ over 6 weken een echo bij X. Over 10 jaar spiraal wissel. factuur meegegeven aan mw."*

Klaagster heeft na afloop € 50,- in contanten aan de verloskundige betaald.

2.5 Eind december 2017, begin januari 2018 is het klaagster bij het aanpassen van haar zorgverzekering duidelijk geworden dat zij – achteraf gezien – in 2017 verzekerd was voor anticonceptie en dus recht had op een vergoeding van het plaatsen van het spiraal. Klaagster heeft daarom op 12 januari 2018 via Whatsapp contact opgenomen met verloskundige C en haar verzocht om een bewijs van de ingreep en de betaling. De verloskundige heeft op 16 januari 2018 via Whatsapp laten weten dat geen probleem te vinden en dat te gaan regelen. Zij heeft daartoe om het e-mailadres van klaagster gevraagd.

## 2018-5

2.6 Nadien is een aantal keer via Whatsapp gecommuniceerd over de door verloskundige C opgemaakte factuur. Op 30 januari 2018 verzocht de verloskundige om meer duidelijkheid 'omdat zij dit probleem niet eerder had gehad' en vroeg zij of een factuur met paraaf en handtekening en 'contant betaald' voor de zorgverzekeraar voldoende was. Klaagster liet daarop weten dat dat het geval was.

2.7 Niettemin bleek de zorgverzekeraar van klaagster niet akkoord te gaan met het indienen van de factuur en het daarop aangetekende 'contant betaald'; verloskundige C moest de declaratie zelf indienen. Klaagster heeft daarom op 31 januari 2018 aan verloskundige C gevraagd om de € 50,- namens haar te declareren bij de zorgverzekeraar. De verloskundige heeft daarop gezegd een en ander in orde te maken.

2.8 Op 10 februari 2018 heeft verloskundige C via Whatsapp laten weten contact te hebben gehad met de zorgverzekeraar die bericht had 'ermee bezig te zijn'. Op 21 februari 2018 heeft verloskundige C, na een verzoek van klaagster via Whatsapp, bericht dat de zorgverzekeraar er nog steeds mee bezig was en dat ze een aantal formulieren had ingevuld.

2.9 Na een korte vakantie heeft verloskundige C op 22 maart 2018 op verzoek van klaagster via Whatsapp laten weten dat 'er een nieuw contract geregeld moest worden en dat het wat voeten in de aarde had'.

2.10 Op 13 juni 2018 heeft klaagster opnieuw via Whatsapp verzocht om de stand van zaken. Klaagster heeft tevens laten weten dat de zorgverzekeraar op 15 mei 2018 had bericht niet bekend te zijn met de situatie. Klaagster heeft in dat verband een Whatsapp wisseling met de zorgverzekeraar bijgevoegd (printscreens), met de volgende inhoud:

*"(...) Ik heb het voor je nagekeken. Ik zie helaas nog geen nota ingediend door je verloskundige. Dit kan je zelf ook nazien (...) Als de verloskundige de nota indient dat betalen wij de verloskundige uit. Als je de verloskundige al betaalt hebt dan krijg je het geld van de verloskundige terug. Kun je hiermee verder?"*

2.11 Vervolgens is nog een aantal keer via Whatsapp gecommuniceerd. Klaagster heeft diverse keren verzocht om duidelijkheid, omdat haar was gebleken dat verloskundige C geen factuur zou hebben ingediend. Klaagster heeft ten bewijze daarvan een uitdraai van de vergoedingen door de zorgverzekeraar meegestuurd (printscreens). Verloskundige C heeft op haar beurt op 24 september 2018 bericht dat 'de benodigde gegevens via de beroepsvereniging zouden zijn aangeleverd'. Klaagster heeft laten weten hier geen genoegen mee te nemen. De Whatsapp wisseling heeft een andere toon gekregen waarna het contact tussen hen is beëindigd.

2.12 Verloskundige C is in oktober 2018 door de zorgverzekeraar van klaagster op de door deze zorgverzekeraar gehanteerde 'Bekwaamlijst' geplaatst.

2.13 Uit een uitdraai van vergoede zorgkosten van 16 november 2018 volgt dat de zorgverzekeraar van klaagster het bedrag van € 50,- op dat moment nog niet had vergoed. Kort erna is het bedrag echter voldaan.

**2018-5**

### **3. Het standpunt van klaagster**

Het geschil heeft betrekking op de verloskundige zorg d.d. 3 augustus 2017 en de periode nadien. Klaagster verwijt verweerster in de persoon van verloskundige C

- i) dat zij heeft verzuimd om volledig en tijdig zorg te dragen voor vergoeding van de factuur door de zorgverzekeraar en
- ii) dat – naar achteraf is gebleken – de verloskundige ten tijde van het plaatsen van het spiraal op 3 augustus 2017 niet bekwaam was om een dergelijke handeling uit te voeren.

Klaagster verlangt van de geschilleninstantie dat bij bindend advies wordt vastgesteld dat haar klacht gegrond is.

Klaagster verlangt voorts van de geschilleninstantie dat vastgesteld wordt dat zij recht heeft op een schadevergoeding van € 350,- bestaande uit een compensatie voor de tijd die klaagster heeft moeten besteden aan de terugbetaling van de factuur en dat zij recht heeft op een schadevergoeding voor een nog te plannen onderzoek door een gynaecoloog. Ook verlangt klaagster de terugbetaling van het griffiegeld.

### **4. Het standpunt van verweerster**

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

### **5. De beoordeling**

5.1 Tussen klaagster en de verloskundige is in geschil of de verloskundige C de nodige inspanningen heeft verricht om de factuur ter zake van de plaatsing van het spiraal via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen en of zij op 3 augustus 2017 bevoegd én bekwaam was om het spiraal te plaatsen. De geschilleninstantie zal dan ook beoordelen of de verloskundige op die punten bij de zorgverlening aan klaagster buiten de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is getreden. De geschilleninstantie zal zich daarbij baseren op de relevante en vaststaande feiten en rekening houden met de stand van de wetenschap ten tijde van het door klaagster klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm was aanvaard. Deze norm wordt onder meer ingevuld door de gedragsregels en de richtlijnen van de beroepsgroep.

5.2 Tegen de achtergrond van het voorgaande stelt de geschilleninstantie voorop dat per 1 september 2014 verloskundigen bevoegd zijn tot het voorschrijven van orale anticonceptie en het plaatsen van spiralen. Teneinde zich ook bekwaam te mogen noemen, dienen verloskundigen een opleiding te volgen. Na afronding van de opleiding kunnen verloskundigen op de zogeheten 'Bekwaamlijst' van de beroepsvereniging worden geplaatst. Zorgverzekeraars maken gebruik van deze lijst, dan wel van een daarvan afgeleide lijst, teneinde te bepalen of zij een vergoeding uitkeren voor anticonceptie of niet. Zorgverzekeraars maken voorts onderscheid in hun vergoedingen al naar gelang zij een contract hebben met een zorgaanbieder of niet. Doorgaans

## 2018-5

wordt voor zorg verleend door niet-gecontracteerde zorgaanbieders (onder wie dus ook verloskundigen) een bedrag van (gemiddeld) 75% van de werkelijke kosten aan de patiënt voor de genoten zorg betaald.

5.3 De geschilleninstantie stelt voorts – mede na een toelichting ter zitting door verloskundige C – vast dat verloskundige C in 2015 de bedoelde noodzakelijke opleiding tot het plaatsen van een spiraal met goed gevolg heeft afgelegd, hetgeen haar dus bevoegd én bekwaam maakte tot het in 2017 plaatsen van een 'T safe' spiraal bij klagster. In zoverre kan klagster niet worden gevolgd in het verwijt aan het adres van verloskundige C op dit punt. Het tweede klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Daar doet niet aan af dat op zichzelf juist is de stelling van klagster dat verloskundige C in 2017 (kennelijk) niet op de 'Bekwaamlijst' stond. Dit laatste zegt immers niets over de feitelijke aanwezige bekwaamheid van de verloskundige. Wel benadrukt de geschilleninstantie dat het ontbreken van haar naam op de 'Bekwaamlijst' de reden is geweest voor de nodige verwarring bij klagster op dit punt. Ook al is het geen bewijs van bekwaamheid, de naam van de lijst doet voor een leek op dit gebied iets anders vermoeden.

5.4 Het ontbreken van de naam van verloskundige C op de 'Bekwaamlijst' heeft voorts bij de zorgverzekeraar van klagster voor de nodige vertraging inzake de vergoeding van het plaatsen van het spiraal bij klagster gezorgd, zo stelt de geschilleninstantie tevens, en achteraf, vast. De zorgverzekeraar wenste immers niet tot een vergoeding aan klagster over te gaan voordat verloskundige C daadwerkelijk op de lijst stond. De plaatsing op de lijst heeft op zichzelf ook tijd in beslag genomen. Dit heeft tot gevolg gehad dat klagster meer dan tien maanden op een vergoeding heeft moeten wachten en bovendien al die tijd in onzekerheid heeft verkeerd of zij een vergoeding zou krijgen of niet.

Dat is vervelend en de geschilleninstantie begrijpt dat de onduidelijkheid voor klagster de nodige frustratie met zich heeft gebracht alsook dat zij er veel tijd aan heeft gependend om de duidelijkheid alsnog te verkrijgen.

De geschilleninstantie volgt klagster echter niet in haar stelling dat verloskundige C verzuimd heeft om volledig en tijdig zorg te dragen voor vergoeding van de factuur door de zorgverzekeraar. Verloskundige C heeft desgevraagd toegelicht dat zij de zorgverzekeraar regelmatig telefonisch en per mail heeft benaderd. Klagster heeft zij via Whatsapp op de hoogte gesteld wat zij deed volgen door een telefonische toelichting. Toen verloskundige C erachter kwam dat de vertraging en onduidelijkheid door de 'Bekwaamlijst' kwam – pas in oktober 2018 – heeft zij de nodige inspanningen verricht om alsnog op deze lijst geplaatst te worden. Dat is ook gebeurd en daarna is de betaling verricht. In zoverre is ook dit deel van de klacht ongegrond.

5.5 Hoewel geen klachtonderdeel, merkt de geschilleninstantie wel op dat de communicatie van verloskundige C via Whatsapp niet de schoonheidsprijs verdient. Ten eerste zou zakelijke communicatie door middel van Whatsapp niet de voorkeur mogen genieten, hetgeen de

## 2018-5

verloskundige overigens zelf ook heeft beaamd en voor haar reden was om met klagster te bellen. Ten tweede blijkt uit de overgelegde communicatie dat op het moment dat de onduidelijkheid bij klagster over de vergoeding omsloeg in boosheid, verloskundige C daarop reageert met een boze reactie. Nog los van het feit dat dit in zijn algemeenheid niet constructief is, mag van een professional als een verloskundige in relatie tot haar cliënt worden verwacht dat zij de cliënt op zo'n moment uitnodigt voor een gesprek of een voorstel doet voor een gezamenlijke benadering van de zorgverzekeraar. Dit geldt te meer als ook de verloskundige zelf – zoals in het onderhavige geval – kampt met 'een kastje naar de muur' ervaring die het gevolg is van de houding van een zorgverzekeraar.

5.6 Slotsom is dat beide klachtonderdelen ongegrond zijn en dat de geschilleninstantie niet heeft kunnen vaststellen dat verweerster kan worden verweten buiten de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening te zijn getreden. Dit betekent ook dat de geschilleninstantie niet toekomt aan een beoordeling van het causaal verband tussen het handelen van verloskundige C en de gestelde gevolgschade van klagster. Bij deze vaststelling bestaat voorts geen aanleiding voor terugbetaling van het griffiegeld.

## 6. De beslissing

De Geschilleninstantie Verloskunde stelt bij bindend advies vast dat:

- de klacht, inhoudende dat verweerster in de persoon van verloskundige C
  - i) verzuimd heeft volledig en tijdig zorg te dragen voor vergoeding van de factuur door de zorgverzekeraar en
  - ii) ten tijde van het plaatsen van het spiraal op 3 augustus 2017 niet bekwaam was om een dergelijke handeling uit te voeren, ongegrond is;
- er geen redenen zijn voor een schadevergoeding.

Aldus beslist door:

mr. dr. R.P. Wijne, voorzitter,  
S.L.J. Valk, lid-verloskundige,  
B.M.H. Raadsen Tielenius Kruijthoff, lid-clëntenorganisatie,  
bijgestaan door G.C. Fenenga, secretaris.

secretaris

voorzitter

25 maart 2019