

Geschilleninstantie
Verloskunde



JAARVERSLAG

STICHTING

GESCHILLENINSTANTIE

VERLOSKUNDE (SGV)

2020

“Twijfel is het begin van wijsheid”

Aristoteles

Stichting Geschilleninstantie Verloskunde

Tel 073 – 6891890

Mercatorlaan 1200
3528 BL Utrecht

www.geschilleninstantieverloskunde.nl
info@geschilleninstantieverloskunde.nl

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding	3
Geschilleninstantie Verloskunde	5
Geschillen en uitspraken	7
Tot slot	11
Contactinformatie.....	12

Voorwoord

Wkkgz

De Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz) is per 1 januari 2017 in werking getreden. Op basis van deze wet en de Wet BIG kunnen cliënten bij een klacht/geschil terecht bij de klachtenfunctionaris, de geschilleninstantie of het tuchtcollege.

Geschilleninstantie Verloeskunde

Sinds de oprichting zijn geschillen ingediend en afgelopen vier jaar heeft de geschilleninstantie uitspraken gedaan. Deze uitspraken worden gepubliceerd op de website van de stichting geschilleninstantie: www.geschilleninstantieverloeskunde.nl

In dit jaarverslag vindt u de cijfers over de geschillen die in 2020 bij ons binnenkwamen. Geschillen zijn het mogelijke juridische vervolg op een klacht. Als je kijkt naar de duizenden contacten die er dagelijks zijn tussen cliënten en verloeskundigen, blijft het aantal geschillen laag. In de gesprekken die wij met verloeskundigen hebben, merken wij vaak hoe gedreven zij zijn om hun cliënten de best mogelijke zorg te geven.

Leren van geschilbehandeling

Voor Stichting Geschilleninstantie Verloeskunde (SGV) staat 'blijven leren & ontwikkelen' centraal. In 2019 is het Reglement (Stichting) Geschilleninstantie Verloeskunde (SGV) geactualiseerd en herzien.

Keer op keer blijkt dat het helpt om klachten en fouten bespreekbaar te maken en er samen met anderen naar te kijken. Niet alleen voor de betrokken verloeskundige, maar ook voor alle verloeskundigen. Om die reden worden in dit jaarverslag samenvattingen van de geschillen anoniem gepubliceerd. De volledige uitspraken zijn te vinden op www.geschilleninstantieverloeskunde.nl.

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 KNOV heeft hiertoe een werkgroep 'leren van geschillen' opgericht. Voorheen werd alleen in een nieuwsbericht van de KNOV verwezen naar de uitspraken op de website van Geschilleninstantie Verloeskunde. Begin 2020 is de werkgroep met het volgende aan de slag gegaan:

- lezen van de uitspraken van de Geschilleninstantie Verloeskunde;
- casuïstiek bespreken aan de hand van een format;

- vaststellen wat er geleerd kan worden van de geschillen;
- en drie casus in een interactieve vorm aan te bieden aan verloskundigen. Elke casus werd ingeleid met een prikkelende vraag, gevolgd door een vereenvoudigde weergave van de casuïstiek. Vervolgens werd gevraagd wat het beleid is of wat de verloskundige zou doen in die situatie. Hiermee konden de onderwerpen besproken worden in de verloskundige praktijk.

De stichting zet - ook komende jaren - in op een effectieve en laagdrempelige geschillenbehandeling. Voor de inspanningen verricht door en voor de Geschilleninstantie Verloskunde, spreek ik mede namens mijn collega bestuursleden de waardering uit.

Claartje Hart
Secretaris
3 februari 2021

Inleiding

Visie en missie

Cliënten van verloskundigen kunnen op grond van de Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg (Wkkgz) en de Wet BIG bij een klacht/geschil terecht bij de klachtenfunctionaris, de geschilleninstantie of het tuchtcollege.

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 4 van het Reglement Geschilleninstantie Verloskunde is de taak 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.”*

Stichting

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.

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. Dit is in 2019 nogmaals bevestigd ten aanzien van het herziene Reglement.

Samenstelling bestuur

Het bestuur van de stichting bestond in 2020 uit:

- de heer mr. P.E. Buisman, bestuursvoorzitter
- mevrouw C.D. Hart, secretaris en tevens verloskundige
- de heer mr. R.H.J. Blankevoort, penningmeester

Geschilleninstantie Verloskunde

Voor wie?

In praktische zin is de Geschilleninstantie Verloskunde sinds 2017 een voortzetting van de Klachtencommissie van de Koninklijke Organisatie van Verloskundigen (KNOV). 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 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.

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 geschillen kunnen worden ingediend op het speciaal hiervoor gemaakte meldformulier dat op de website is te vinden. De geschillen worden aanhangig gemaakt 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 uitspraken.

In het verslagjaar zijn zes geschilmeldingen ontvangen. Bij drie geschillen was de voorafgaande, wettelijk verplichte, klachtprocedure (nog) niet voldoende doorlopen. Bij een geschil had de gebeurtenis te lang geleden plaatsgevonden. Volgens het reglement van de geschilleninstantie dient een klacht binnen vijf jaar te worden voorgelegd.

Twee geschilmeldingen konden in 2020 daadwerkelijk in behandeling worden genomen. Deze meldingen bevatten tevens een verzoek om een schadevergoeding van respectievelijk € 580,- en een nader te bepalen bedrag.

De geschilleninstantie heeft in 2020 uitspraak gedaan over een geschil. Er werd geen schadevergoeding toegekend. Het andere geschil zal worden beslecht in 2021. In het verslagjaar zijn geen schikkingen getroffen.

Soort geschillen

Het geschil waar uitspraak over is gedaan in 2020 had betrekking op de begeleiding van het kraambed.

De klachten richtten zich tot een enkele verloskundige van de praktijk.

Een geschil kan meerdere klachtonderdelen bevatten. In 2020 betrof het twee klachtonderdelen. Een klacht over het medisch-professioneel handelen van de verloskundige, namelijk het nalaten van nader onderzoek of verwijzing naar de tweede lijn. Het andere klachtonderdeel is te kenmerken als relationeel, klaagster voelde zich niet juist bejegenend en niet serieus genomen.

Financieel belang

Bij het geschil werd een verzoek tot schadevergoeding ingediend. Het financiële belang bij de vordering was € 580,- en terugbetaling van het griffiegeld.

Aantal en aard van de uitspraken

De Geschilleninstantie Verloskunde heeft in 2020 over een geschil uitspraak gedaan in de vorm van een bindend advies. In 2019 waren over drie geschillen uitspraken gedaan.

Het geschil had betrekking op de begeleiding van het kraambed

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 het geschil het geval geweest.

Samenvatting uitspraken 2020

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

Geschil 1

Het geschil heeft betrekking op de verloskundige zorg in de kraamperiode. Klaagster verwijt de verloskundige dat zij klaagsters pijn niet serieus heeft genomen en haar niet heeft verwezen naar een gynaecoloog in verband met die pijn. Ook zou zij klaagster respectloos hebben bejegend. Klaagster verlangde van de geschilleninstantie dat bij bindend advies zou worden vastgesteld dat haar klacht gegrond is en zij recht heeft op een schadevergoeding van € 580,-. De financiële schade bestaat uit extra kraamzorg, consultaties bij diverse artsen, labonderzoeken en zorgkosten. De emotionele schade heeft betrekking op het zich niet gehoord en gediscrimineerd voelen door klaagster en op verloren kraamtijd met haar pasgeboren dochter. Ook verlangde klaagster dat het door haar voldane griffiegeld van € 50,- zou worden betaald.

De Geschilleninstantie Verloskunde stelde bij bindend advies vast dat het eerste klachtonderdeel deels gegrond was, doch dat er geen redenen waren voor een schadevergoeding en er geen aanleiding bestond voor terugbetaling van het griffiegeld.

Verloskundigen zijn gedurende de kraamperiode (acht tot tien dagen na de bevalling) medisch eindverantwoordelijk voor de zorg aan de kraamvrouw. Uit de richtlijn 'Postnatale Zorg' (KNOV, 2018) volgt dat de postnatale zorg behoort te worden afgestemd op wensen en behoeften van de kraamvrouw. De verloskundige dient daarbij alert te zijn op (onder meer) lichamelijke klachten. Na het afsluiten van de kraamperiode wordt de verantwoordelijkheid van de verloskundige overgedragen aan de huisarts maar blijft de verloskundige tot zes weken na de bevalling eerste aanspreekpunt voor verloskundige zaken. Een en ander betekent in de onderhavige situatie dat op de verloskundige (en haar collega's) de plicht rustte om serieus en adequaat in te gaan op de pijnklachten van klaagster die – naar zij onweersproken heeft gesteld – rechts onder in de buik zaten en dat zij, zo nodig, met een arts zou moeten overleggen dan wel klaagster zou moeten verwijzen naar een arts op het moment dat zich een probleem zou aandienen dat andere specialistische zorg zou behoeven.

De geschilleninstantie had op grond van hetgeen werd voorgelegd op zich geen enkele aanwijzing te veronderstellen dat verloskundige de pijnklachten van klaagster niet serieus heeft willen nemen.

Wel was de geschilleninstantie van oordeel dat de verloskundige op dag 7 zelf (in eigen persoon) contact had moeten opnemen met de huisarts dan wel met een gynaecoloog. Dit overleg zou tot doel moeten hebben de tot dan toe niet duidelijke maar tegelijkertijd wel aanhoudende en al langer bestaande klachten te bespreken. Het was immers niet uit te sluiten dat klaagster een probleem had waarvoor op termijn specialistische zorg nodig zou zijn, waarbij onder meer gedacht had moeten worden aan een myoom; klaagster sprak eerder immers ook al over een myoom en over een acute pijn tijdens de bevalling. Het is ook niet ondenkbeeldig dat een huisarts of gynaecoloog klaagster op termijn nader had willen onderzoeken. Een dergelijk door de verloskundige geïnitieerd overleg met een andere specialist is des te meer van belang omdat de verloskundige er niet zonder meer vanuit mocht gaan dat klaagster steeds begreep welke zorg zij van wie kon krijgen, terwijl tegelijkertijd aan de verloskundige in dit stadium van het kraambed een grote rol is toebedeeld.

Dat de verloskundige klaagster direct, dat wil zeggen op dag 7 of eerder, naar een gynaecoloog had moeten verwijzen, zoals klaagster stelt, volgde de geschilleninstantie echter niet. Het is niet gebleken (ook achteraf niet) dat zich een probleem voordeed dat acute gynaecologische zorg (bijvoorbeeld opname en een ingreep) behoefde.

Dit betekent enerzijds dat het eerste klachtonderdeel in zoverre gegrond is dat de verloskundige enige onzorgvuldigheid kan worden verweten. Anderzijds betekent een en ander dat de geschilleninstantie – ervan uitgaande dat bij zorgvuldig handelen met de

huisarts of de gynaecoloog was overlegd en dat klaagster op termijn nader was onderzocht – niet kan vaststellen dat het beloop nadien anders was geweest. Het ligt niet voor de hand dat de gynaecoloog direct had ingegrepen. Veeleer ligt het in de lijn der verwachtingen dat de gynaecoloog, net als in werkelijkheid het geval is geweest, een afwachtend beleid had gevoerd en had willen afwachten of het myoom met het verstrijken van de tijd in voldoende mate zou slinken. Als gevolg daarvan kan de geschilleninstantie de door klaagster gestelde posten niet duiden als ‘schade’ veroorzaakt door onzorgvuldig handelen. De kosten zouden hoe dan ook zijn gemaakt.

Het tweede klachtonderdeel omtrent de bejegening achtte de geschilleninstantie niet gegrond.

Klaagster en de verloskundige verschillen van mening over de wijze waarop de verloskundige klaagster op dag 7 heeft aangesproken. Desgevraagd heeft de verloskundige ontkend boos te zijn geweest, geërgerd of iets van dien aard. Uit het dossier kan niet meer worden opgemaakt dan dat klaagster onvrede over de gang van zaken heeft geuit. Dat de verloskundige klaagster respectloos heeft behandeld kan aldus niet als vaststaand worden aangenomen, met als gevolg dat het klachtonderdeel niet gegrond kan worden verklaard.

Concluderend kwam de geschilleninstantie tot het slotoordeel dat de eerste klacht in zoverre gegrond was dat de verloskundige in verband met uitblijvend overleg met de huisarts en/of gynaecoloog op dag 7 enige onzorgvuldigheid kan worden verweten en dat het tweede klachtonderdeel ongegrond was. Omdat de geschilleninstantie niet met een redelijke mate van zekerheid kon vaststellen dat de onzorgvuldigheid van de verloskundige tot schade heeft geleid, was er geen grond om een schadevergoeding toe te kennen aan klaagster.

Geheel bezijden de klacht overwoog de geschilleninstantie nog – en dat louter met het oog op de kwaliteit van zorg – dat ingevolge de richtlijn ‘Postnatale Zorg’ de postnatale zorg dient te bestaan uit minimaal vier huisbezoeken, verspreid over de eerste twee weken. Dat is wat anders dan twee huisbezoeken en een telefonisch consult dat kennelijk in 2018 in de onderhavige verloskundigenpraktijk gangbaar was.

Tot slot

De stichting kijkt terug op een goed jaar. Sinds 2017 zijn geschillen ingediend en net als voorgaande jaren zijn er daadwerkelijk uitspraken gedaan. De stichting ziet dit jaar een daling van het aantal geschillen dat is ingediend.

Per 1 januari 2021 gaat de samenstelling van de stichtingsbestuur wijzigen. De heer mr. P.E. Buisman heeft gezien het verstrijken van de bestuurstermijn het voorzitterschap neergelegd. De stichting spreekt grote waardering voor zijn tomeloze inzet en het op de kaart zetten van de geschilleninstantie verloskunde. Voor de vacature van de bestuursvoorzitter zal begin 2021 gestart worden met de werving & selectie van een geschikte kandidaat.

In november 2020 vond een bijeenkomst plaats met de voltallige geschilleninstantie, waarbij de werkwijze en casuïstiekbesprekingen onderwerpen waren. In 2021 zal een deskundigheid bevorderende bijeenkomst worden georganiseerd.

De samenwerking binnen de geschilleninstantie en tussen de geschilleninstantie en de stichting is goed. Dit is ook zichtbaar in de kwaliteit van de uitspraken.

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