

# **JAARVERSLAG 2022**

## **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 2017 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 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 geschilleninstantie: [www.geschilleninstantieverloskunde.nl](http://www.geschilleninstantieverloskunde.nl).

In dit jaarverslag vindt u informatie over de geschillen die in 2022 bij de Geschilleninstantie Verloskunde zijn ingediend. Geschillen zijn het mogelijke juridische vervolg op een klacht.

### Leren van geschilbehandeling

Voor Stichting Geschilleninstantie Verloskunde (SGV) staat 'blijven leren & ontwikkelen' centraal. Het gezamenlijk bespreekbaar maken en leren van klachten en fouten helpt om de kwaliteit van de verloskunde te verbeteren. Om die reden worden in dit jaarverslag samenvattingen van de geschillen anoniem gepubliceerd. De volledige uitspraken zijn te vinden op [www.geschilleninstantieverloskunde.nl](http://www.geschilleninstantieverloskunde.nl). De branchevereniging voor verloskundigen (KNOV) heeft aanvullend hierop een werkgroep 'leren van geschillen' opgericht om casussen gezamenlijk te bespreken en hiervan te leren.

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

Tjitske Siderius  
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Verloskunde  
31 maart 2023

## 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 Stichting Geschilleninstantie Verloskunde (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 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 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 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 2022 uit:

- Mevrouw T.E. Siderius, bestuursvoorzitter
- Mevrouw C.D. Hart, secretaris (tot 1 oktober 2022, daarna tijdelijk adviseur)
- Mevrouw M.J.M. Rutten, secretaris (vanaf 1 oktober 2022)
- De heer mr. R.H.J. Blankevoort, penningmeester

# 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 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 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 S.J.M. de Haan, verloskundige / 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 M.C. Bast, 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 3 stappen:

1. Geschil voorleggen;
2. Mening van de verloeskundige vragen (hoor en wederhoor);
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 uitspraken.

In het verslagjaar zijn zeven geschilmeldingen ontvangen. Drie geschillen konden vooralsnog niet in behandeling worden genomen. Bij drie geschillen was de voorafgaande, wettelijk verplichte, klachtenprocedure niet voldoende adequaat doorlopen. Bij één geschil ontbrak tevens de vereiste toestemming van de cliënt.

De Geschilleninstantie Verloskunde heeft in 2022 5 geschilmeldingen in behandeling genomen. Drie geschillen waren aan het eind van het verslagjaar nog niet afgerond. De uitspraak vindt in 2023 plaats. De geschilleninstantie heeft aldus in 2022 een bindend advies gegeven over twee geschillen. Bij beide geschillen werd een schadevergoeding toegekend. In het verslagjaar zijn geen schikkingen getroffen.

### Soort geschillen

De geschillen waarover in 2022 uitspraak is gedaan, betroffen beide het medisch-professioneel handelen van één van de verloskundigen van de verloskundigenpraktijken, namelijk de zorg rondom het plaatsen van een spiraal.

### Financieel belang

Bij beide geschillen werd een verzoek tot schadevergoeding ingediend. Naast vergoeding van materiële schade werd ook verzocht om een nader te bepalen bedrag ter vergoeding van de immateriële schade.

De ingediende klachten werden gegrond geacht en er werd een schadevergoeding toegekend. Dat betrof een bedrag van respectievelijk € 516,13 en een bedrag van € 3.285. Bij beide geschillen was dit een vergoeding voor zowel materiële als immateriële schade. Tevens werd geoordeeld dat de verloskundigenpraktijk het door de indiener van het geschil betaalde griffiegeld moest vergoeden.



## Aantal en aard van de uitspraken

De Geschilleninstantie Verloskunde heeft in 2022 over twee 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.

## Samenvatting uitspraken 2022

De volledige uitspraken worden in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Geschilleninstantie Verloskunde [www.geschilleninstantieverloskunde.nl](http://www.geschilleninstantieverloskunde.nl)

### Geschil I

Het geschil heeft betrekking op het plaatsen van een spiraal. Klaagster verwijt de verloskundige dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld door een nieuw spiraal te plaatsen, zonder de aanwezige vijf jaar oude spiraal te verwijderen, en door de wijze waarop klaagster is gecounseld.

De geschilleninstantie overwoog als volgt:

De geschilleninstantie stelt vast dat het bijplaatsen van een nieuw spiraal zonder verwijdering van de oude niet tot het goede gebruik behoort gezien de beroepsnormen en de stand van wetenschap. Het is een ongebruikelijke gang van zaken, die door producenten en gynaecologen in algemene zin wordt afgeraden. De NHG-standaard Anticonceptie. (M02, februari 2021) rept evenmin over de optie; zij gaat uit van vervanging van de oude spiraal. Dat de verloskundige op een nascholingscursus van een gynaecoloog heeft vernomen dat bijplaatsing zonder verwijdering van de oude mogelijk is, moge zo zijn, maar maakt niet dat de geschilleninstantie het goede gebruik in een ander daglicht ziet en het niet als norm ziet of mag zien.

Zelfs al zou het goede gebruik niet als norm mogen worden gezien en zelfs al zou de verloskundige gevolgd kunnen worden in haar stelling dat het bijplaatsen van een spiraal zonder verwijdering van de oude een reële optie is, dan nog volgt de geschilleninstantie de verloskundige niet in haar stelling dat zij zorgvuldig heeft gehandeld omdat zij klaagster op dat punt goed gecounseld heeft en klaagster goed geïnformeerd en weloverwogen voor bijplaatsing van de spiraal heeft gekozen. Voor dat oordeel van de geschilleninstantie is relevant dat de verloskundige heeft verteld dat counseling plaatsvond op het moment dat

klaagster op de behandelbank lag en duidelijk was dat verwijdering van de eerste spiraal niet lukte. Een zorgvuldige gang van zaken had hieruit bestaan dat de verloskundige de poging tot verwijdering had gestaakt, klaagster zich had aangekleed en daarna in alle rust besproken was welke reële opties klaagster had.

Dit leidt tot de conclusie dat de geschilleninstantie de klacht gegrond acht. De verloskundige heeft verwijtbaar onjuist gehandeld door zonder verwijdering van de oude, een nieuw spiraal te plaatsen, danwel klaagster onvoldoende zorgvuldig te counselen.

Hierdoor bestaat er een grondslag voor een schadevergoeding. Klaagster heeft gesteld door het onjuist handelen schade te lijden bestaande uit de geplaatste maar weer verwijderde spiraal en uit de spanning en frustratie nadien.

De geschilleninstantie acht het verzoek om schadevergoeding grotendeels toewijsbaar. De kosten van de spiraal ad € 147,47 en het plaatsen ervan ad € 68,66 (waarvan bewijs is overgelegd) zijn nodeloos gemaakt – klaagster heeft er geen profijt van gehad – en het is in voldoende mate duidelijk geworden dat klaagster de afgelopen tijd als zeer frustrerend heeft ervaren. Dit is door de verloskundigenpraktijk ook niet bestreden. De geschilleninstantie begroot de schade van de immateriële schade naar billijkheid op € 300,-.

#### Beslissing

De geschilleninstantie stelde bij bindend advies vast dat de klacht dat er jegens klaagster onzorgvuldig is gehandeld door een nieuw spiraal te plaatsen, zonder verwijdering van de oude, gegrond is. Tevens oordeelde zij dat klaagster schade heeft geleden ten belope van € 516,13 en dat de verloskundigenpraktijk dit bedrag aan klaagster moet betalen. De verloskundigenpraktijk moet voorts aan klaagster het griffiegeld van € 50,- terugbetalen.

#### **Geschil II**

Het geschil heeft betrekking op het plaatsen van een spiraal en de nazorg. De spiraal moest vanwege perforatie van de baarmoederwand operatief worden verwijderd. Klaagster verwijt de verloskundige dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld door de spiraal niet goed te plaatsen, door haar niet over het risico van een perforatie te informeren en door haar niet naar de gynaecoloog te verwijzen. Klaagster wenst een schadevergoeding.

De geschilleninstantie overwoog als volgt:

Het plaatsen van een spiraal zonder daarbij de kogeltang te hanteren zoals de verloskundige heeft gedaan, behoort niet tot het goede gebruik. Integendeel, het is voorafgaand aan het sonderen gebruikelijk de baarmoeder met de kogeltang op te pakken en als zodanig ook als norm beschreven in de bijlage bij de NHG-standaard Anticonceptie (M02, februari 2021). Het doel ervan is de baarmoeder recht te trekken waardoor het inbrengen van de spiraal wordt vergemakkelijkt en het verkleint bovendien het risico op scheve plaatsing en daarmee een perforatie van de baarmoederwand.

De geschilleninstantie kan de visie van de verloskundige dat de tang alleen hoeft te worden gebruikt als het sonderen lastig is, niet volgen. Dat haar dit niet zou kunnen worden verweten omdat de verloskundige het verkeerd zou hebben aangeleerd, volgt de geschilleninstantie evenmin. Het is een omstandigheid die klaagster niet aangaat en de verloskundige heeft deze stelling niet nader onderbouwd, hetgeen in het licht van de van de geschreven norm afwijkende gang van zaken en vrij verkrijgbare informatie over het plaatsen van een spiraal wel van haar had mogen worden verlangd.

De geschilleninstantie acht de manier waarop de verloskundige klaagster na plaatsing van de spiraal heeft geïnformeerd eveneens onzorgvuldig. Zij had het vermoeden dat de spiraal niet centraal zat – zij zag een scheve lijn – en was zich (terecht) bewust van het risico van een perforatie bij een scheve plaatsing, getuige de notitie in het dossier ‘cave perfusie’. Als een verloskundige dit vermoeden heeft, dan dient de vrouw in kwestie duidelijk te worden geïnformeerd over de noodzaak tot verwijdering van de spiraal en te worden gewezen op de vergrote kans op een perforatie van de baarmoederwand. Informatie in de trant van ‘dat het mogelijk is dat de spiraal eruit wordt gewerkt’ is niet voldoende. Informatie over de kans op een perforatie in deze vorm is te vaag – het kan bijvoorbeeld betekenen dat de spiraal er via de vagina uitkomt – en stelt de vrouw niet in staat om weloverwogen te beslissen over het vervolg. Daarom doet het niet ter zake dat klaagster er zelf voor gekozen zou hebben om de volgende dag nog een keer met een echoscopist te bekijken of de spiraal werkelijk niet goed zat, zoals de verloskundige heeft aangevoerd. Die keuze is niet gegrond op juiste informatie, nog los van het feit dat de verloskundige de deskundige is. De geschilleninstantie gaat er bovendien vanuit dat klaagster er als redelijk denkend patiënt bij juiste informatie voor zou hebben gekozen de spiraal nog datzelfde moment te laten verwijderen, hoe lastig ook. Van een goede vorm van shared decision making was geen sprake.

Ook het handelen van de verloskundige op de dag na plaatsing vindt de geschilleninstantie onzorgvuldig. Toen klaagster zich 's avonds meldde met pijnklachten heeft de verloskundige inwendig en uitwendig echo's gemaakt en geconstateerd dat de spiraal niet in de baarmoeder zat. De verloskundige was echter niet bevoegd om echo's te maken met het doel tot een diagnose voor de pijnklachten van klaagster te komen. Het is vervolgens een vreemde gang van zaken om bij de constatering dat de spiraal niet te zien en te voelen was, een afwachtend beleid te voeren met als reden dat de pijn van klaagster niet zo ernstig was (wat overigens volgens klaagster anders is) en dat de gynaecoloog vast geen tijd zou hebben om klaagster te zien. De verloskundige heeft niet kunnen uitleggen waarop zij wachtte, heeft niet bij de gynaecoloog geverifieerd of haar aanname over diens agenda wel klopte, en bovendien geen blijk gegeven van een zorgvuldige afweging van de risico's op dat moment. En wederom is het zorgvuldig informeren van klaagster over de situatie op dat moment uitgebleven.

Hierdoor bestaat er een grondslag voor een schadevergoeding. Klaagster stelt door het onjuist handelen schade te hebben geleden bestaande uit een perforatie van de baarmoederwand, waarvoor zij een operatie heeft moeten ondergaan waaraan zij littekens heeft overgehouden en zij twee weken niet kon werken. Haar man heeft onbetaald verlof moeten opnemen om voor de kinderen te zorgen. Deze schade is door de verloskundigenpraktijk overigens niet betwist.

Vereist is echter ook een causaal verband tussen het als verwijtbaar onzorgvuldig aangemerkte handelen en de gestelde schade. Naar het oordeel van de geschilleninstantie is dat verband er. De geschilleninstantie gaat er namelijk vanuit dat als klaagster duidelijk was geïnformeerd over de met de scheve positie van de spiraal vergrote kans op een perforatie van de baarmoederwand en zij duidelijk was gewezen op de noodzaak tot verwijdering, klaagster er dan als redelijk denkend patiënt voor had gekozen om de spiraal nog hetzelfde moment te laten verwijderen. In dat geval was een perforatie voorkomen en daarmee dus ook een operatie met de daarbij behorende littekens, het niet kunnen werken en sporten, en de noodzaak voor onbetaald verlof om de kinderen op te vangen. Daarmee kan overigens in het midden blijven of de verloskundige, zo zij wel een kogeltang had gebruikt (een onzorgvuldigheid die aan de informatie vooraf is gegaan), scheve plaatsing van de spiraal en een perforatie daadwerkelijk had voorkomen. Dat laatste is immers wel waarschijnlijk maar niet zeker.

De geschilleninstantie begrootte na overwegingen de materiële schade op € 1.285,- bestaande uit de eigen bijdrage van de zorgverzekering ad € 385,-, inkomensverlies van klaagster gedurende twee weken ad € 600,- en onbetaald verlof van klaagsters man ad € 300,- en begrootte de immateriële schade (littekens, emotionele schade) op € 2.000,-.

#### Beslissing

De geschilleninstantie stelde bij bindend advies vast dat de klacht gegrond is. Er is jegens klaagster onzorgvuldig gehandeld door bij het plaatsen van de spiraal de kogeltang niet te gebruiken, door haar niet goed te informeren en door onbevoegd echo's te maken, door ten onrechte een afwachtend beleid te voeren en door klaagster opnieuw niet goed te informeren. Tevens oordeelde de geschilleninstantie dat klaagster hierdoor schade heeft geleden ten belope van € 3.285. De verloskundigenpraktijk dient dit bedrag aan klaagster te betalen en haar tevens het griffiegeld van € 50,- terugbetalen.

## Tot slot

---

De stichting kijkt terug op een goed en rustig 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 ingediende geschillen. Aan het einde van het verslagjaar zien we een fors stijgende trend van het aantal ingediende geschillen, die in 2023 zullen worden afgehandeld.

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 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](http://www.geschilleninstantieverloskunde.nl)).