



Omgaan met klachten in de verloskundige praktijk.



Colofon

Deze handreiking is een publicatie van de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV).

© 2018 Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen, november 2018

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KNOV. U kunt deze uitgave ook inzien via www.knov.nl

Auteur

Wilma van Driel

Contact KNOV

Postbus 2001

3500 GA Utrecht

T +31 (0)30 282 31 00

E info@knov.nl

Inhoud

Woord vooraf.....	4
1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).....	5
1.1 Wat is een klacht?	5
1.2 Wkkgz.....	5
1.3 Wat betekent de Wkkgz voor u als verloskundige?	7
1.4 Stappen samengevat	8
2 Omgaan met klachten	9
2.1 Verwachtingen van zorgverlening.....	9
2.2 Uitnodigen tot uiten van onvrede en klachten.....	9
2.3 Gesprek met de cliënt.....	9
2.4 Wat doet u vervolgens met een klacht?.....	11
2.5 Adequate reactie op fouten en/of complicaties.....	12
2.6 Klachten over collega's of andere zorgverleners	12
Bijlage 1	13
Bijlage 2	15

Woord vooraf

De meeste cliënten zijn erg tevreden over de zorg die zij van verloskundigen ontvangen. Echter, een aantal cliënten zijn dit niet en dienen een klacht in. Sommige verloskundigen schrikken van een klacht en vinden het een vervelende ervaring. Ook al voelt u dit zo, het geeft u wel de kans om de zorg beter aan te passen aan de wensen van uw cliënten. Als u in een vroeg stadium de klacht bespreekt dan is de kans groot dat u er samen met de cliënt uit kunt komen.

In deze handreiking is te lezen hoe u om kunt gaan met klachten. De klachtenregeling is in 2016 met de komst van de Wkkgz gewijzigd. De KNOV-klachtencommissie bestaat niet meer. De afhandeling van klachten gebeurt in eerste instantie door de zorgaanbieder zelf al dan niet met behulp van een klachtenfunctionaris. Als de cliënt over deze afhandeling niet tevreden is dan kan zij haar klacht voorleggen aan een geschilleninstantie.

In deze handreiking kunt u lezen over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In deze wet staat aangegeven wat u moet regelen voor uw cliënten zodat zij een klacht kunnen indienen en hoe u deze klacht moet afhandelen. In de Wkkgz staat dat de verloskundige de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten moet brengen. Alle cliënten moeten op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Dit kan door de klachtenregeling mondeling onder de aandacht te brengen van uw cliënten en door de klachtenregeling op uw website te plaatsen¹.

Deze handreiking geeft verloskundigen handvatten voor het uitvoeren van een cliëntgerichte klachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Daarnaast krijgt u concrete suggesties hoe u een klachtenregeling kunt gebruiken voor kwaliteitsverbetering van uw zorg. Dit document is de praktische toepassing van de KNOV-klachtenregeling 'Klachtenregeling voor cliënten en hun naasten'.²

Deze handreiking is mede tot stand gekomen met hulp van twee verloskundigen, de klachtenfunctionaris van het CBKZ en de voorzitter van de geschilleninstantie verloskunde.

¹ <https://klachtverloskunde.nl/>

² Klachtenregeling voor cliënten en hun naasten (2016). KNOV, Utrecht.

1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)

Vanaf 1 januari 2016 is de Wkkgz in werking getreden. In deze wet krijgen cliënten een sterkere positie. Hieronder valt het recht op informatie. Manieren om het recht op informatie te stroomlijnen zijn bijvoorbeeld een klachtenregeling en het melden van incidenten en calamiteiten^{3,4}. Deze handreiking gaat specifiek over klachten. Met de komst van de Wkkgz is de klachtenregeling gewijzigd. De KNOV-klachtencommissie bestaat niet meer. Als een cliënt een klacht heeft dan bespreekt zij die bij voorkeur in eerste instantie met u. Als u er niet samen uit komt dan kunt u of de cliënt hulp van een klachtenfunctionaris vragen. Als de cliënt over deze afhandeling niet tevreden is dan kan zij haar klacht voorleggen aan een geschilleninstantie.

1.1 Wat is een klacht?

In de Wkkgz gaat het over klachten over de zorgverlening. Dit zijn bijvoorbeeld klachten over de communicatie gedurende de zorgverlening, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgverlener juist na gelaten heeft te doen⁵. In deze handreiking wordt onder een klacht het volgende verstaan:

Elke uiting van ontevredenheid, al dan niet resulterend in een officiële klacht.

Veel klachten ontstaan omdat de verwachtingen van cliënten op welke manier dan ook niet zijn uitgekomen. Dit kan ontstaan door misverstanden, het niet nakomen van afspraken, interpretatieverschillen, tarieven, (veronderstelde) fouten, verwachtingen, bejegening of de organisatie van de zorg.

Ontevredenheid over de geleverde zorg leidt vaak tot minder welbevinden tijdens zwangerschap, bevalling en/of kraambed. Voor verloskundigen kunnen klachten leiden tot emotionele belasting, conflicten, (onnodige) imagoschade en extra kosten. Het is dus belangrijk dat u goed omgaat met klachten van cliënten. Nog belangrijker is dat u samen met de cliënt kijkt hoe u klachten kunt voorkomen. Eén van de manieren waarop dit kan is om de verwachtingen over elkaar goed te bespreken.

1.2 Wkkgz

Eén van de doelen van de wet is dat een cliënt zo snel mogelijk een oplossing krijgt voor een klacht of onvrede. In de Wkkgz zijn drie stappen te onderscheiden:

- Gesprek met de zorgverlener
- Klachtenfunctionaris
- Geschilleninstantie

³ KNOV (2017). Omgaan met incidenten in de verloskundige praktijk; handreiking. Utrecht.

⁴ KNOV (2017). Omgaan met calamiteiten; Stappenplan bij calamiteiten in de verloskundige praktijk. Utrecht.

⁵ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2016), Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; meestgestelde vragen door zorgprofessionals. Den Haag

Gesprek met de zorgverlener

In de meeste gevallen zal een cliënt in een persoonlijk gesprek met u haar ontevredenheid bespreken. Samen kijkt u hoe deze klacht opgelost kan worden. Vaak is dit genoeg en komt u tot een oplossing die voor u beiden goed is. Tips voor het voeren van zo'n gesprek kunt u in hoofdstuk 2.3 terug lezen. Soms is de cliënt na dit gesprek niet tevreden. De cliënt kan dan gratis een klachtenfunctionaris inschakelen. Sommige cliënten nemen gelijk contact op met een klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Mensen zijn niet altijd tevreden over de manier waarop zorgaanbieders hun klacht afhandelen. Het afhandelen kan bijvoorbeeld te lang duren of gebeurt op een onprettige manier. Om dit te voorkomen kunnen zowel de cliënt als de verloskundigen de hulp inroepen van een klachtenfunctionaris.

Een klachtenfunctionaris is iemand waar cliënten bij terecht kunnen om advies te vragen als zij ontevreden zijn of een klacht hebben. Niet alleen de cliënten kunnen de hulp van een klachtenfunctionaris inroepen u kunt dit ook doen. Als u merkt dat u er in het gesprek met de zwangere niet goed uitkomt, kunt u de functionaris om advies vragen. Alleen met instemming van de cliënt kunt u de klachtenfunctionaris inschakelen. De klachtenfunctionaris heeft een onpartijdige en onafhankelijke rol. Zij luistert naar beide kanten van het verhaal. Zij bemiddelt tussen de zorgverlener en de cliënt. De klachtenfunctionaris weet wat de rechten van de cliënt en de zorgverlener zijn. Tot slot kan de taak van de klachtenfunctionaris procesbegeleiding en voortgangsbewaking zijn, bijvoorbeeld om de wettelijke reactietermijnen in de gaten te houden. De klachtenfunctionaris onderzoekt niet of de klacht terecht is.

Wanneer de informele aanpak niet tot een oplossing leidt dan kan de cliënt de klacht op papier zetten. De klachtenfunctionaris kan de cliënt helpen de klacht goed te omschrijven⁶. Wanneer u er samen met de cliënt in een gesprek niet uitkomt, kan de cliënt de klacht op papier zetten. De klachtenfunctionaris kan de cliënt helpen de klacht goed te omschrijven¹. De cliënt bepaalt samen met de klachtenfunctionaris op welke manier zij de klacht wil behandelen. De verloskundige moet binnen zes weken nadat de klacht schriftelijke (of elektronische) is binnengekomen een reactie te geven op de klacht. Daarin moet u aangeven of de klacht terecht of onterecht is en welke eventuele maatregelen er zijn getroffen. U of de klachtenfunctionaris kan ook aangeven dat u er met de cliënt in goed overleg bent uitgekomen. Als er meer tijd nodig is om de klacht op te lossen, moet u dit afstemmen met de cliënt. U moet uitleggen wat de stand van zaken en wat u onderneemt om de klacht op te lossen.

De hulp van een klachtenfunctionaris is voor de cliënt gratis. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de klacht.

Soms vraagt een cliënt om schadevergoeding. U heeft de plicht om een verzoek om schadevergoeding zelf te onderzoeken. De reden hiervan is dat er bij cliënten die een schadevergoeding vragen vaak ook behoefte hebben aan uitleg, een excuus of willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. U gaat hierover in gesprek met de cliënt. De klachtenfunctionaris kunt u hierbij helpen. Op de achtergrond kunt u eventueel ook advies vragen aan uw schadeverzekeraar.

Als u er met de cliënt en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uit komt, kan de cliënt haar klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Verloskunde.

⁶ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2016). Meest gestelde vragen door zorgprofessionals – Wkkgz. Den Haag.

Geschilleninstantie:

Wanneer u en de cliënt er, al dan niet met hulp van een klachtenfunctionaris, niet samen uit komen dan kan de cliënt een klacht indienen bij een geschilleninstantie verloskunde. De geschilleninstantie verloskunde doorloopt vervolgens de volgende drie stappen:

Stap 1

Klacht indienen

De cliënt legt haar geschil voor aan de geschilleninstantie voor door het formulier op de site van de geschilleninstantie verloskunde in te vullen en eventueel een onderbouwing mee te sturen.

De Geschilleninstantie bevestigt de ontvangst en stuurt de cliënt informatie. In de ontvangstbevestiging staat omschreven welke documenten of gegevens nog nodig zijn om het geschil te kunnen behandelen. Ook geeft de Geschilleninstantie aan wat de behandeling van het geschil kost (griffierecht) en stuurt de cliënt daarvoor een factuur. In 2018 waren de kosten hiervoor €50,00. De Geschilleninstantie vraagt de cliënt om een machtiging zodat zij zo nodig medische informatie met haar toestemming bij u kan opvragen.

Nadat de Geschilleninstantie de gevraagde stukken, de machtiging én het griffierecht heeft ontvangen, neemt zij het geschil in behandeling.

Stap 2

Mening van de verloskundige vragen

De Geschilleninstantie stuurt u een afschrift van het klachtformulier. U krijgt drie weken de tijd om bij de Geschilleninstantie een verweer in te dienen. De Geschilleninstantie stuurt de cliënt een kopie van uw reactie. Als de Geschilleninstantie dat nodig acht, onderzoekt een deskundige de feiten en omstandigheden en stelt een rapport op. Als u er tijdens de behandeling er samen met de cliënt uitkomt dan stopt de Geschilleninstantie de behandeling van het geschil.

Stap 3

Uitspraak

Als de Geschilleninstantie alle informatie heeft, behandelt zij het geschil. Dit kan in een besloten vergadering of in een zitting. Wordt een zitting gepland, dan worden de cliënt en de verloskundige hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze zitting beoordeelt de Geschilleninstantie het geschil. Tijdens de zitting kunt u mondeling uw mening geven. De cliënt krijgt deze gelegenheid ook. Indien mogelijk geeft de voorzitter een voorlopig oordeel en kan de cliënt op dat moment nog bezien of zij met u tot een regeling wilt komen.

Daarna ontvangt de cliënt de uitspraak van de Geschilleninstantie. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. Er is geen hoger beroep mogelijk. Die instantie kan een bindende uitspraak doen over het geschil. Ook kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen tot €25.000.

Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil 6 maanden.

Zie voor meer informatie de site van de geschilleninstantie verloskunde:

<https://www.geschilleninstantieverloskunde.nl>

1.3 Wat betekent de Wkkgz voor u als verloskundige?

- Vanaf 1 januari 2017 bent u verplicht om cliënten een klachtenfunctionaris aan te bieden. De Wkkgz geldt voor alle zorgaanbieders. Een zorgaanbieder kan zowel een praktijkhouder als een waarnemer

zijn. Voor verloskundigen heeft de KNOV heeft een mantelovereenkomst afgesloten met het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg; <https://www.cbkz.nl/knovklachtenregeling/>). Praktijkhouders en waarnemers kunnen een abonnement afsluiten met het CBKZ voor de klachtenfunctionaris. Op de website van het CBKZ vindt u hoe u dit abonnement kunt afsluiten. Verloskundigen in loondienst vallen binnen het abonnement van de praktijkhouders. Het inschakelen van een klachtenfunctionaris is gratis voor de cliënt.

- U bent ook verplicht om u met ingang van 1 januari 2017 aan te sluiten bij een door de Minister van VWS erkende geschilleninstantie. Dit geldt voor alle verloskundigen dus zowel voor praktijkhouders als waarnemers. De KNOV heeft een geschilleninstantie die voldoet aan de eisen van de Minister. De KNOV regelt hiermee de geschilleninstantie in één keer voor alle verloskundigen. Als u lid bent van de KNOV, bent u vanzelf aangesloten bij de Geschilleninstantie Verloskunde. Hiervoor hoeft u niets te doen.
- U brengt de klachtenregeling actief onder de aandacht van cliënten. Dit kan door haar hier tijdens de intake op te wijzen en op de site van uw praktijk de klachtenregeling bekend te maken. Als u vermoedt dat de cliënt ontevreden is dan kunt u hier naar vragen en haar vervolgens actief op het bestaan van de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie verloskunde wijzen.
- Wanneer een cliënt een klacht heeft dan kunt u er ook zelf voor kiezen om een klachtenfunctionaris om advies te vragen of in overleg met de cliënt de klachtenfunctionaris in te schakelen.

1.4 Stappen samengevat

1. Een cliënt uit haar ongenoegen of klacht.
2. Er volgt een gesprek met u (tips hiervoor leest u in hoofdstuk 2.3).
3. De meeste klachten zijn na dit gesprek verholpen. Wanneer dit niet het geval is, dan
4. Schakelt de cliënt of u een klachtenfunctionaris in.
5. Klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling.
6. Als de klacht hierna niet bevredigend is opgelost dan.
7. Kan de cliënt een geschil indienen bij de Geschilleninstantie Verloskunde.
8. De geschilleninstantie doet een onafhankelijke en bindende uitspraak over de klacht.

Overigens, in een parallel traject kan de cliënt ook de zaak voorleggen aan het tuchtcollege.

2 Omgaan met klachten

Hoe u om kunt gaan met cliënten die ontevreden of een klacht hebben, staat in dit hoofdstuk beschreven. Belangrijk is dat cliënten weten hoe zij in uw praktijk een klacht kunnen indienen. U kunt hiervoor informatie in de wachtkamer ophangen, dit bij de intake toelichten en hier aandacht aan besteden op de website van uw praktijk.

2.1 Verwachtingen van zorgverlening

De verwachtingen van een cliënt over de geboden zorg zijn heel bepalend voor hoe de zwangerschap en bevalling wordt ervaren. Het is belangrijk dat u samen met de cliënt bespreekt wat zij kan verwachten van uw begeleiding. U vraagt haar wat zij zelf van de zorg verwacht en wat zij nodig heeft. U geeft informatie over wat zij van u kan verwachten en hoe zij met (acute) vragen bij u terecht kan. U geeft aan dat zij altijd met vragen en twijfels bij u terecht kan.

2.2 Uitnodigen tot uiten van onvrede en klachten

Tijdens de intake geeft u aan dat u het fijn vindt dat wanneer de zwangere niet tevreden is over de zorg dit tegen u zegt. U kunt dan in een vroeg stadium de zorg beter aan laten sluiten op haar wensen. U kunt gelijk ingaan op twijfels, vragen, misverstanden en zo de zorgverlening bijsturen. U laat zien waar informatie staat over de klachtenprocedure, de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie. Een voorbeeld voor informatie die u kunt geven aan uw cliënten is te vinden op de site van het CBKZ <https://klachtverloskunde.nl/> en op <https://deverloskundige.nl/over-de-verloskundige/tekstpagina/46/klacht-over-je-verloskundige/>

Vanzelfsprekend wilt u, in het geval van een klacht deze eerst met de cliënt bespreken. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing dan geeft u aan dat zij gratis gebruik kan maken van een klachtenfunctionaris. U bespreekt met haar hoe de klachtenprocedure werkt. Op de website van de praktijk is informatie te vinden over de klachtenregeling. De klachtenregeling is ook op papier beschikbaar. In de klachtenregeling is duidelijk aangegeven hoe een cliënt een klacht kan indienen en wat de rol van de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie zijn.

2.3 Gesprek met de cliënt

Wanneer een cliënt met onvrede of een klacht bij u komt, kunnen onderstaande tips u helpen om dit, soms lastige, gesprek met haar te voeren. Het blijkt dat een groot deel van de klachten is terug te voeren op communicatie tussen de verloskundige en de cliënt. Met adequate communicatie kunt u een groot deel van de klachten voorkomen of oplossen.

Naarmate een cliënt zich veiliger voelt in de relatie met u, zal zij eerder uiting geven aan twijfels, onvrede of klachten. U kunt dan sneller zorgen voor een oplossing die past bij uw relatie met de cliënt.

Gesprek met de cliënt

Als een cliënt bij u komt met een klacht dan is het belangrijk goed naar haar te luisteren en haar haar verhaal te laten vertellen. Onderstaande zinnen kunnen stimuleren om de cliënt haar verhaal te vertellen:

- “Ik vind dit echt heel vervelend voor u.”
- “Ik merk dat u erg boos bent.”
- “Dat is niet zo mooi, hoe is dat precies gebeurd?”

Laat de cliënt weten dat u goed hebt geluisterd en vat samen wat u hebt gehoord. Herhaal de punten die voor haar belangrijk waren en check of u het goed hebt begrepen: “Als ik u goed begrepen heb, dan.....”,

klopt dat?” Hiermee voelt de cliënt zich gehoord en serieus genomen. Het tonen van begrip en medeleven is een belangrijk onderdeel van het gesprek.

Soms zit er een ‘klacht achter de klacht’. Vraag door en vraag of er nog meer dingen zijn die de cliënt dwarszitten. Vaak komt de cliënt pas met de echte klacht als u goed hebt gereageerd op de eerste geuite klacht.

Tips

- U kunt de cliënt bedanken voor het uiten van de klacht. Zij heeft immers de moeite genomen om een gesprek met u aan te gaan.
- Neem elke klacht serieus. Wat in uw ogen een kleinigheidje is, kan voor uw cliënt van grote betekenis zijn.
- Neem voldoende de tijd voor het gesprek. Luister goed naar de cliënt en onderbreek haar niet.
- Ga niet direct in de verdediging. Dat is heel begrijpelijk, maar luister naar wat de cliënt te vertellen heeft.
- Maak van het cliëntgedrag geen probleem. Concentreer u op de inhoud.
- Bent u geïrriteerd? Laat dat dan niet doorklinken in uw stem en intonatie. Blijf ook bij onredelijke cliënten altijd vriendelijk en ga niet in discussie.
- Wanneer u merkt dat uw eigen emoties te sterk gaan meespelen, vraag de cliënt om een adempauze en maak een vervolg afspraak.
- Zoek naar punten waar u het samen over eens bent. Hiermee laat u zien dat u de cliënt begrijpt. Bijvoorbeeld: “U heeft gelijk: afspraak is afspraak.”
- Zeg nooit tegen de cliënt dat de schuld ligt bij een collega, een specifieke afdeling, het proces of het systeem. Het staat niet professioneel en een cliënt heeft hier geen boodschap aan.
- Zeg dat u graag uitleg wilt geven; check bij de cliënt of zij nu die uitleg wil of op een ander tijdstip
- Geef uitleg, licht uw eigen gedrag toe en geef aan wat u van uw kant aan de onvrede zou kunnen doen.
- Vraag uitdrukkelijk hoe de cliënt hier tegenaan kijkt.
- Als de cliënt tijd nodig heeft om het te laten bezinken, respecteer dit dan. Maak een afspraak voor een vervolgcontact.
- Komt er een vervolgesprek vertel uw cliënt dan dat zij altijd iemand mee kan nemen.

Probeer in klachtsituaties aanvallend taalgebruik te vermijden. Dit doet u door vooral met ‘ik-zinnen’ te werken en minder met ‘u-zinnen’. Hierdoor is de kans groter dat u medewerking krijgt. Bijvoorbeeld:

- Niet: “U ziet het fout.” Maar: “Ik ben een andere mening toegedaan.”
- Niet: “U heeft mij verkeerd begrepen.” Maar: “Ik heb het, denk ik, niet goed uitgelegd.”

Proces

- Handel klachten zoveel mogelijk direct af bij het eerste cliëntcontact.
- Zorg dat u de afspraken die u maakt, na kunt komen. Doe geen valse beloftes.
- Geef altijd aan een cliënt door wanneer zij uiterlijk een reactie ontvangt. Houd liever een te ruime dan een te krappe termijn aan: liever eerder opgelost dan u heeft afgesproken dan te laat.
- Kunt u een klacht niet direct oplossen? Vertel de cliënt dan dat u de klacht in behandeling neemt, geef aan wat de werkwijze is, en laat weten wanneer de cliënt weer iets van u hoort. Zeg bijvoorbeeld: “Ik vind uw argumenten zo belangrijk dat ik er meteen aan ga werken. Kan ik u hier vandaag of morgen over terugbellen?”
- Vergt de afhandeling toch meer tijd dan gedacht? Communiceer dit dan tijdig aan de cliënt.
- Ontvangt u een schriftelijke klacht? Neem dan binnen maximaal twee dagen telefonisch contact op met de cliënt. Vraag haar de klacht in een persoonlijk gesprek verder te bespreken.

Oplossing

Behandel iedere klacht als nieuw, ook wanneer u de onvrede al van meerdere cliënten heeft gehoord. Beoordeel de klacht: is de klacht gegrond? Ga vervolgens na hoe de klacht is ontstaan en wie bij het ontstaan van de klacht betrokken zijn. Bepaal daarna welke mogelijkheden er zijn om de klacht op te

lossen. Zoek een oplossing waarmee u de cliënt tevreden stelt. Of nog beter: vind een oplossing die de verwachtingen van de cliënt overtreft. Een goed opgevangen, behandelde en opgeloste klacht zorgt voor een positieve uitstraling naar uw cliënten. Een klacht is nooit erg, mits u die maar tot tevredenheid van de cliënt oplost.

Tips

- Vraag aan de cliënt aan welke oplossing zij zelf denkt. Dat kan verrassend zijn, want de oplossing die de cliënt geeft is soms een andere dan die u zelf had bedacht.

2.4 Wat doet u vervolgens met een klacht?

Noteer zorgvuldig de klacht van de cliënt. Zo heeft u een document in handen dat u gebruikt bij het verder helpen van de cliënt. Ook kunt u terugkijken of er overeenkomsten zijn tussen de binnengekomen klachten. Een voorbeeld van een klachtenformulier kunt u vinden in bijlage 1. U kunt onderstaande drie stappen doorlopen om de klacht op een gestructureerde manier aan te pakken:

- Registratie van de klacht,
- Analyse van de klacht en
- Verbeterplan maken.

Stap 1: Registratie van klachten

In uw praktijk kunt u er voor kiezen om de klachten gestructureerd te registreren en te analyseren. Om de registratie te structureren en mogelijke patronen in de klachten te ontdekken, kunt u een klachtenformulier gebruiken.

Stap 2: Analyse van de klacht

Wanneer de klacht goed in beeld is gebracht en alle gegevens bekend zijn, dan bespreekt u de klacht in het team. Het is aan te bevelen klachten tot een vast agendapunt in het praktijkoverleg te maken.

Aan de hand van het registratieformulier kan worden geanalyseerd wat de achterliggende oorzaken zijn van de klacht. Pas als de echte oorzaak boven tafel is, kan een plan van aanpak worden opgesteld. Het zal soms tijd kosten om de echte oorzaak van een klacht te achterhalen.

Stap 3: Verbeterplan

In het werkoverleg wordt vervolgens besproken welke acties ondernomen moeten worden om soortelijke klachten of situaties te voorkomen in de toekomst. Een verbeterplan kan hierbij helpen om een verbetering gestructureerd aan te pakken (zie voor een voorbeeld bijlage 2). Ook moet worden besproken wie verantwoordelijk is voor de uitvoer van het verbeterplan en wie de uitkomsten van de bespreking van de klacht terugkoppelt naar de cliënt.

Niet altijd zal een verbeterplan nodig zijn. Het blijft echter belangrijk om bij alle geuite klachten te bespreken wat de praktijk er van kan leren. U kunt bijvoorbeeld afspraken met elkaar maken hoe u omgaat met klachten.

Onafhankelijk van het type klacht en de uitkomst van de bespreking, is het voor een volledige afhandeling noodzakelijk dat u de cliënt informeert over wat u gedaan hebt met haar klacht. De terugkoppeling naar uw cliënt moet accuraat en binnen een vastgestelde tijd gebeuren.

2.5 Adequate reactie op fouten en/of complicaties

De zorgverlener is volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht om de cliënt uit zichzelf te informeren over een fout of complicatie ten gevolge van de zorgverlening ongeacht of de cliënt zelf vragen stelt of een klacht indient.

U moet zich ervan bewust zijn dat na een onverwachte ongunstige afloop van de zwangerschap of geboorte er vragen en twijfels kunnen rijzen over uw handelen. Om te voorkomen dat deze vragen en twijfels uitgroeien tot onvrede en klachten organiseert u snel na het gebeurde een gesprek met het paar. Zie voor het omgaan met incidenten en calamiteiten de handreikingen 'Omgaan met incidenten in de verloskundige praktijk'⁷ of 'Omgaan met calamiteiten; stappenplan bij calamiteiten in de verloskundige praktijk'⁸.

2.6 Klachten over collega's of andere zorgverleners

De meeste verloskundigen werken in groepspraktijken. De zorg voor zwangere vrouwen is dan een gedeelde verantwoordelijkheid. De organisatie van de dagelijkse gang van zaken in de praktijk brengt met zich mee dat cliënten diverse verloskundigen met tussenpozen zien. Wanneer een cliënt onvrede of problemen heeft met een specifieke verloskundige, kan het soms voor de cliënt lastig zijn om haar klacht rechtstreeks en ter plekke te bespreken met de desbetreffende verloskundige.

Wanneer een cliënt een klacht met u bespreekt terwijl dit voor een andere verloskundige is bedoeld dan vraagt u de cliënt het met de juiste verloskundige te bespreken. U kunt de collega vragen contact met de cliënt op te nemen. Dit draagt bij aan een effectieve oplossing.

⁷ KNOV (2017). Omgaan met incidenten in de verloskundige praktijk; handreiking. Utrecht.

⁸ KNOV (2017). Omgaan met calamiteiten; Stappenplan bij calamiteiten in de verloskundige praktijk. Utrecht.

Bijlage 1

Algemene Informatie

1. Melding klacht	
Datum melding:	Periode waarin het incident plaatsvond: <input type="checkbox"/> Prenataal <input type="checkbox"/> Perinataal <input type="checkbox"/> Postnataal

Beschrijving klacht

2. Wat is de klacht volgens de cliënt?

3. Hoe zou volgens de cliënt de klacht voorkomen kunnen worden?

4. Wat is uw verhaal achter de klacht?

Analyse

5. Waardoor is de klacht ontstaan?	
Hoofdgroep	Specificatie
<input type="checkbox"/> Organisatie	<input type="checkbox"/> Protocollen /richtlijnen niet beschikbaar <input type="checkbox"/> Dossier niet op orde <input type="checkbox"/> Onvoldoende ervaring/kennis

5. Waardoor is de klacht ontstaan?	
	<input type="checkbox"/> Onduidelijke taken/verantwoordelijkheid <input type="checkbox"/> Onvoldoende overdracht <input type="checkbox"/> Te hoge werkdruk <input type="checkbox"/> Overig: Toelichting:
<input type="checkbox"/> Professioneel handelen	<input type="checkbox"/> Niet naleven richtlijn/protocol <input type="checkbox"/> Geen controle uitgevoerd bij cliënt <input type="checkbox"/> Onbevoegd handelen <input type="checkbox"/> Vergissing gemaakt <input type="checkbox"/> Onvoldoende overdracht <input type="checkbox"/> Onvoldoende deskundigheid/ervaring <input type="checkbox"/> Te weinig ondersteuning door anderen disciplines (bijv. kraamzorg, ambulance) <input type="checkbox"/> Verkeerde afspraken <input type="checkbox"/> Overig: Toelichting:
<input type="checkbox"/> Communicatie intercollegiaal	<input type="checkbox"/> Met zorgverleners binnen de praktijk <input type="checkbox"/> Met andere zorgaanbieders eerstelijns <input type="checkbox"/> Met zorgaanbieders tweede lijn <input type="checkbox"/> Overig: Toelichting:
<input type="checkbox"/> Anders, namelijk	Toelichting:

6. Is er actie ondernomen om herhaling van de klacht te voorkomen?
<input type="checkbox"/> Ja, namelijk: <input type="checkbox"/> Nee, omdat:

Bijlage 2

Bijlage 2a Verbeterplan

Toelichting op het verbeterplan

Om verbeteringen zo systematisch mogelijk aan te pakken, heeft de KNOV een format voor een verbeterplan opgesteld. Het resultaat is een verbeterplan waar u op maximaal 2 A-4tjes hebt beschreven hoe u de verbetering wilt aanpakken.

Het verbeterplan bestaat uit de onderstaande vijf stappen:

1. Onderwerp
2. Doelstelling van de verbetering
3. Hoe gemeten wordt of de doelstelling is gehaald
4. Planning
5. Evaluatie

Hieronder kunt u een uitgewerkt voorbeeld vinden waarin wordt beschreven hoe het bespreken van incidenten in een praktijk kan worden geïntroduceerd. Dit formulier kunt u voor allerlei verbeteringen gebruiken, ook voor de verbeterpunten die uit het bespreken van incidenten komen.

Stap 1 Onderwerp

Allereerst geeft u aan wat u wilt gaan verbeteren

Bijvoorbeeld:

Omdat u van uw klachten wilt leren, wilt u een regeling opzetten voor het omgaan met klachten.

Stap 2 Doelstelling van de verbetering

Bij de tweede stap geeft u aan wat u wilt bereiken met de verbetering. Omdat u later wilt nagaan of u daadwerkelijk uw doel heeft bereikt moet het ook een meetbaar doel zijn. Een handig hulpmiddel bij het formuleren van een meetbare doelstelling is de volgende zin in te vullen:

Wie moet wat in welke mate binnen welke tijd hebben bereikt.

Op deze manier voldoet de doelstelling ook aan de, bekendere manier om een goede doelstelling te omschrijven, "SMART" (Specifiek, Meetbaar, Actiegericht, Realistisch en Tijdsgebonden) eisen.

Bijvoorbeeld:

Praktijk O gaat vanaf 15 april 2018 starten met de systematische registratie van klachten. Na een half jaar wordt nagegaan of het doel is bereikt.

Stap 3 Hoe wordt gemeten of de doelstelling is gehaald

Als u een doel stelt dan moet u ook weten of dit doel is bereikt. U moet van tevoren hebben bedacht hoe u wilt nagaan of het doel is bereikt.

Bijvoorbeeld:

U wilt weten of er daadwerkelijk is gestart met de registratie van klachten. U zou als toetscriterium kunnen nemen of, gedurende een half jaar, de klachtenformulieren zijn ingevuld.

Stap 4 Planning

Bij de planning vraagt u zich af welke taken er uitgevoerd moeten worden. Vervolgens moet worden afgesproken wie de kartrekker is voor deze taken. Is dat één verloskundige of worden de taken verdeeld tussen de verloskundigen, assistentes en misschien stagiaires?

Verder moet u weten wat u nodig hebt om het plan uit te kunnen voeren. Dit kan zijn tijd, geld en/of andere middelen.

Tot slot moet u aangeven op welk moment welke taak moet worden uitgevoerd. Er wordt in de laatste kolom een tijdplanning gemaakt.

Bijvoorbeeld:

Taken	Wie is verantwoordelijk	Benodigheden (geld, tijd, middelen)	Tijdpad
<i>Plan opstellen voor het omgaan met klachten (welk formulier gaat gebruikt worden, hoe worden deze formulieren gearhiveerd, wat wordt er met de gegevens gedaan, wat is het budget en wat is de tijdsinvestering, na hoeveel tijd wordt de werkwijze geëvalueerd, etc)</i>	Joke Jansen	Tijd om het plan te schrijven	Wk 8
In teamoverleg het plan bespreken en wijzigingen doorvoeren	Joke Jansen	Tijd tijdens het teamoverleg en tijd voor het aanpassen van het plan.	Wk 12
Collega's instrueren over de nieuwe werkwijze.	Joke Jansen	Tijd van Joke om de instructie op te stellen en tijd van de collega's om de instructie aan te horen.	Wk 14
Een half jaar systematisch de klachten registreren.	Alle collega's Joke Jansen houdt vinger aan de pols of het daadwerkelijk gebeurt.	Tijd om de formulieren in te vullen	Wk 15- 42

Stap 5 Evaluatie

Dan de laatste stap: de evaluatie. Eigenlijk hoort deze stap niet bij het verbeterplan maar bij de fase er na. Toch is het goed om al bij het schrijven van het verbeterplan rekening te houden met de evaluatie.

Evalueren is niets meer en niets minder dan nagaan of het vooraf gestelde doel is bereikt. De onderstaande vragen kunnen hierbij helpen:

- In welke mate is het doel bereikt?
- Wat ging goed en wat kon beter?
- Is alles volgens planning verlopen?
- Wat is goed gegaan en moet worden vastgehouden voor de volgende keer?
- Wat zou de volgende keer anders/ niet gedaan moeten worden?
- Welke stappen moeten nog worden genomen?

Bijvoorbeeld:

Het doel is geheel bereikt! Voor november 2018 registreren de verloskundigen systematisch de klachten via een registratieformulier. Nu heeft iedereen behoefte aan de vervolgstap: de formulieren moeten worden geanalyseerd en er zal nagegaan moeten worden of er verbeteringen in de zorgverlening of praktijkvoering moeten worden doorgevoerd. Joke Jansen analyseert de formulieren en komt met een voorstel voor verbeteringen.

Bijlage 2b Verbeterplan

1. Onderwerp:

2. Doelstelling van de verbetering:

3. Hoe wordt gemeten of de doelstelling is gehaald:

4. Planning:

Taken	Wie is verantwoordelijk	Benodigheden (geld, tijd, middelen)	Tijdpad

5. Evaluatie: