



# Jaarverslag 2020

## Klachtenfunctionaris KNOV

<b>Naam organisatie</b>	<b>KNOV</b>
<b>Namen klachtenfunctionarissen</b>	Sonja de Moor (coördinerend), Angeli van der Hoeven, Alie de Hoog, Annelies van der Ham, Lise Otterman
<b>Verslagperiode</b>	1 januari – 31 december 2020
<b>Datum</b>	25 februari 2021

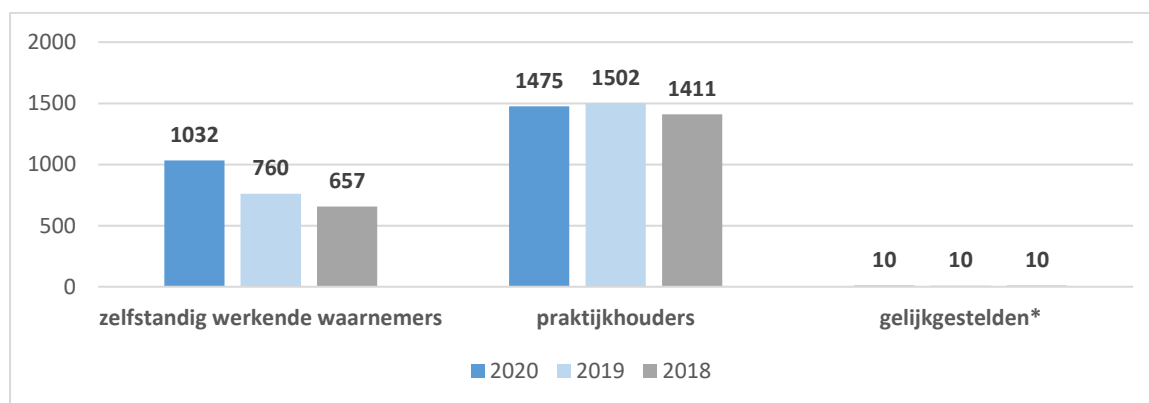
## 1. Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (verder: Wkkgz) dient een verloskundige een persoon aan te wijzen die een cliënt gratis van advies kan dienen met betrekking tot het indienen van een klacht en kan bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Voor KNOV-leden met een eigen praktijk, KNOV-leden verbonden in een groepspraktijk en zelfstandig werkende waarnemers die lid zijn van de KNOV vervullen de klachtenfunctionarissen van het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (verder: CBKZ) die rol. In afstemming met de KNOV is hieraan een aantal samenwerkingsvormen toegevoegd, waarin één of meer KNOV-leden direct of indirect participeren naast andere partijen die daadwerkelijk bedrijfsmatig (geboorte)zorg verlenen. Voor al deze aanbieders geldt de KNOV-klachtenregeling.

Tevens zijn zij via het KNOV-lidmaatschap automatisch aangesloten bij de inmiddels erkende Geschilleninstantie Verloskunde. Een totaaloverzicht van verloskundigen (en gelijkgestelden) die zich bij het CBKZ hebben aangesloten, is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 1–aantal abonneementhouders



\*Gelijkgestelden zijn verloskundige ondernemingen waar KNOV-leden werkzaam zijn zoals echocentra

Volgens artikel 16 van de Klachtenregeling KNOV heeft de klachtenfunctionaris diverse taken en verantwoordelijkheden, namelijk:

1. (Eerste) opvang
2. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht
3. Bijstand
4. Bemiddeling
5. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking
6. Begeleiding bij bijzondere situaties
7. Voorlichting en scholing over (klacht)recht en klachtenmanagement
8. Signalering en advisering in kader van kwaliteitsverbetering van de zorg
9. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement-/ regeling bij de KNOV en KNOV-leden.

Om deze taken zo goed mogelijk te kunnen verrichten, heeft het CBKZ een (interne) werkwijze voor de Klachtenfunctionaris van de KNOV opgesteld.

De taken 1 t/m 3 richten zich op de cliënt en zijn/haar klacht. De taken 4 t/m 6 richten zich op de cliënt alsmede op de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van deze werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. De taken 7 t/m 9 richten zich op de aangeklaagde, de organisatie en het klachtenmanagement.

In deze managementrapportage wordt inzicht gegeven in het aantal klachten over verloskundigen die in de verslagperiode zijn binnen gekomen bij de klachtenfunctionaris(sen) van het CBKZ. Tevens wordt in deze rapportage de aard van de klachten weergegeven.

De cliënt kan zijn onvrede overigens ook uiten bij de betreffende verloskundige(praktijk). Deze uitingen zijn niet door de klachtenfunctionaris geregistreerd en vallen daarmee niet binnen de reikwijdte van deze rapportage. Ook klachten over verloskundigen die niet bij het CBKZ zijn aangesloten, vallen buiten dit verslag.

## 2. Overzicht van de klachten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de klachten die in de verslagperiode zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan in een beveiligde omgeving.

### 2.1 Aantal klachten

De werkvoorraad bestond op 1 januari 2020 uit 4 klachten. In de verslagperiode zijn 66 klachten binnen gekomen. De klachtenfunctionaris neemt altijd telefonisch contact op met een klager om na te gaan met welk doel klager zich tot hem wendt en op welke wijze hij de klacht behandeld wenst te zien. Gedurende de klachtbehandeling onderhoudt de klachtenfunctionaris contact met klager over de behandeling en over de termijn waarbinnen de klacht afgedaan dient te worden.

Tabel 2 - aantal klachten in de verslagperiode

Klachten	2020	2019	2018
Werkvoorraad op 1 januari 2020	4	9	6
Totaal ingediende klachten	66	59	52
Afgedane klachten	66	64	49
<b>Werkvoorraad op 31 december 2020</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

### 2.2 Wijze van indiening

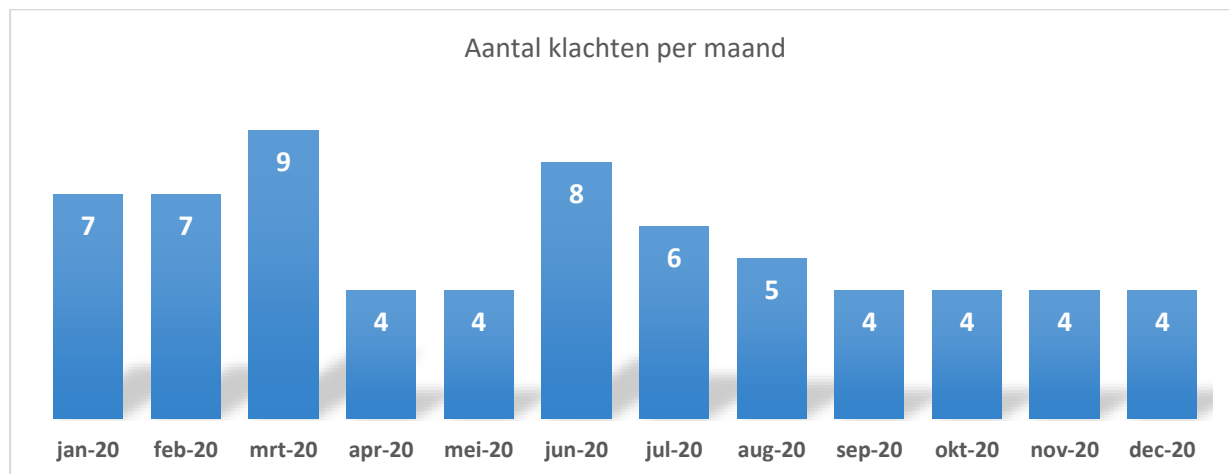
Klachten kunnen op drie manieren worden ingediend: telefonisch, digitaal (per e-mail) en per post. In de tabel staat op welke wijze de klachten zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Tabel 3 - wijze waarop de klachten in verslagperiode zijn ingediend

Wijze van indienen van de klacht	2020	2019	2018
Telefonisch	22	23	19
Digitaal - via e-mail	42	35	30
Digitaal – via klachtenformulier	0	0	3
Per post	2	1	0

## 2.3 Moment van indiening

Tabel 4 – moment van indiening



## 2.4 Duur klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris vindt het belangrijk dat klachten voortvarend worden behandeld. De klachtenfunctionaris streeft er daarom naar binnen enkele (werk)dagen telefonisch contact op te nemen met een klager om de klacht te bespreken alsmede op welke wijze de klacht moet worden afgedaan. Met klager kan worden afgesproken de klacht eerst informeel trachten af te handelen. In de praktijk betekent dit dat door middel van tussenkomst door de klachtenfunctionaris wordt ingezet op een gesprek tussen klager en verloskundige om de klacht op te lossen. Lukt dit niet of wil klager niet meer in gesprek, dan wordt de verloskundige om een schriftelijke reactie op de klacht gevraagd. Dit is de formele klachtbehandeling. Binnen zes weken zal er in ieder geval een schriftelijke mededeling van de verloskundige en/of klachtenfunctionaris moeten komen, waarin a) wordt gereageerd op de klacht, (b) een overzicht wordt gegeven van de beslissingen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen en (c) wanneer deze beslissingen gerealiseerd zullen worden.

In de verslagperiode zijn 55 klachten op informele wijze afgehandeld. Daarnaast zijn er 11 klachten formeel afgedaan. 59 zijn (zeer) snel opgelost, variërend van enkele dagen tot enkele weken, allen zijn binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. 7 klachten hebben een langere looptijd gekend. Redenen hiervoor waren:

- Wachten op reactie klager (3)
- Wachten op reactie verloskundige en bemiddeling (2)
- Na schriftelijke reactie bleef reactie klager uit. Na afsluitbericht toch nog aanvullende vragen (1)
- Claim ingediend, reactie van verzekering afwachten (1).

## 2.5 Wijze van afhandeling

De klachtenfunctionaris kijkt samen met de klager op welke wijze de klacht het beste behandeld kan worden. Sommige klachten kan de klachtenfunctionaris niet in behandeling nemen. Zo kunnen er geen anonieme klachten worden ingediend of een klacht namens een ander zonder dat klager hiertoe gemachtigd is. Ook kan een klacht niet in behandeling worden genomen als de klacht geen betrekking heeft op een gebeurtenis die onder verantwoordelijkheid van de praktijk valt, als de klacht reeds is

behandeld of als de gebeurtenis dusdanig lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek niet meer mogelijk is.

Een deel van de klachten leende zich voor advies en informatie verstrekken en voor een snelle interventie. In dat laatste geval probeert de klachtenfunctionaris door directe tussenkomst het probleem op te lossen door een gesprek tussen klager en aangeklaagde op gang te brengen dan wel door de aangeklaagde om een schriftelijke reactie op de klacht te vragen.

In een enkel geval vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen partijen onder leiding van de klachtenfunctionaris. Vaak is een dergelijk gesprek gericht op het herstel van de relatie. Er zijn ook zaken waarbij de behandeling tussentijds wordt beëindigd. De redenen hiervoor zijn verschillend, bijvoorbeeld als de klager niets meer van zich laat horen.

Iedere (formele) klacht sluit de klachtenfunctionaris af met een afsluitbericht. In zo'n bericht wordt weergegeven op welke wijze de klacht is afgedaan en wordt - indien nodig – de verwijzing naar de geschilleninstantie opgenomen. De navolgende tabel beschrijft op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

Tabel 5 - afhandeling van de klachten in de verslagperiode

Afhandeling van de klachten	2020	2019	2018
Niet in behandeling genomen	7	7	5
Advies / Informatie	12	4	10
Interventie	13	33	22
Bemiddeling	10	2	1
Ingetrokken	4	1	1
Tussentijds beëindigd	20	17	10
<b>Totaal</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>49</b>

## 2.6 Aard van de klachten

Conform de categorisering van het Landelijk Meldpunt Zorg kunnen klachten worden onderverdeeld in zeven hoofdcategorieën. Elke klacht wordt slechts aan één categorie toegeschreven. Uiteraard kunnen er wel meerdere categorieën spelen. In tabel 6 staan de (afgedane) klachten samengevat in categorieën. Hieronder worden deze beschreven:

- *Professioneel handelen* bevat klachten zoals het oneens zijn met het medisch handelen van de zorgverlener en gemiste diagnoses.
- *Veiligheid* omvat klachten over bijvoorbeeld medicatie, medische hulpmiddelen of hygiëne.
- Klachten over *communicatie* hebben betrekking op onder meer bejegening, informatievoorziening en dossiervoering.
- *Ongewenst of onethisch gedrag* bevat klachten over seksueel misbruik, mishandeling, dwang- en drangmaatregelen of fraude.
- Klachten over personeel, wachtlijsten of wachttijden vallen onder de hoofdcategorie *organisatie/logistiek*.
- Klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder of klachtencommissie ingediende klachten afhandelt worden gebundeld onder de hoofdcategorie *klachtbehandeling door zorgaanbieder*.
- Tot slot bevat de hoofdcategorie *overige* klachten over bijvoorbeeld financiële aspecten van zorg en wetgeving.

Tabel 6 - aantal klachten per categorie in de verslagperiode

Categorie	2020	2019	2018
Niet in behandeling genomen	7	7	5
Professioneel handelen	28	39	31
Veiligheid	5	0	0
Communicatie	14	11	11
Ongewenst of onethisch gedrag	3	0	0
Organisatie / logistiek	-	3	1
Klachtbehandeling door de zorgaanbieder	3	0	0
Overige	6	4	1
<b>Totaal</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>49</b>

## 2.7 Geanonimiseerd overzicht van de klachten

Tabel 7 - Geanonimiseerd overzicht van klachten in de verslagperiode

Klacht	Beknopte omschrijving van de klacht	Ondernomen acties (conform takenlijst)	Uitkomst en aanbevelingen
<b>2019.48</b>	Wijziging verloskundigenpraktijk	Interventie	Verloskundige is in gesprek gegaan met klager. Klager heeft aangegeven dat de klacht hiermee naar tevredenheid is opgelost.
<b>2019.57</b>	Restant placenta na bevalling achtergebleven in baarmoeder	Tussentijds beëindigd	Klager heeft ondanks meerdere verzoeken niet aangegeven of klacht naar tevredenheid is opgelost.
<b>2019.58</b>	Traumatische bevalling door inschattingfouten van verloskundige	Bemiddeling	Verloskundige heeft schriftelijk gereageerd op de klacht. Klager is niet tevreden en heeft om gegevens van Geschilleninstantie en tuchtrechter gevraagd. Later geeft klager aan het toch te laten rusten.
<b>2019.59</b>	Verloskundige te laat voor bevalling ondanks diverse keren bellen	Bemiddeling	Zowel de praktijk als de waarnemster hebben schriftelijk gereageerd op de klacht. Klager heeft aangegeven het hiermee te kunnen laten rusten.
<b>2020.01</b>	Buitenbaarmoederlijke zwangerschap niet geconstateerd. Klager wenst schadevergoeding.	Informatie en advies over de mogelijkheden voor behandeling van de klacht	Verloskundige is in gesprek gegaan met klager. Klager heeft vergoeding gekregen van verloskundige.

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.02</b>	Klager vraagt naar de procedure omtrent klachtbehandeling	Opvang / Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht	Klager zal alles laten bezinken om te beslissen of ze klacht wil indienen. Afgesproken dossier te sluiten.
<b>2020.03</b>	Gebrek aan communicatie door verloskundige	Tussentijds beëindigd	Klacht tussentijds beëindigd omdat klager aangaf over te stappen naar een andere verloskundige.
<b>2020.04</b>	Tegen wens in van klager urinetest gedaan	Tussentijds beëindigd	Ondanks verschillende verzoeken heeft klager niet meer gereageerd.
<b>2020.05</b>	Verloskundige vraagt advies bij oppakken klacht over sepsis	Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht	Klacht is verder door het ziekenhuis opgepakt en dossier is gesloten.
<b>2020.06</b>	Praktijk zou onterecht kosten hebben gedeclareerd	Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht	Klager is geen cliënt (schoonmoeder). Geadviseerd om cliënt zelf de klacht te laten indienen of een machtiging af te geven.
<b>2020.07</b>	Klager geeft aan dat hij klacht wil bespreken (klacht en praktijk onbekend)	Tussentijds beëindigd	Klager heeft niet meer gereageerd op telefoon en mail. Dossier gesloten.
<b>2020.08</b>	Vervelende manier van bejegening door verloskundige na niet herkennen te kort tongriempje	Interventie	Klager heeft besloten dat haar boodschap voldoende is overgekomen. Gesprek was niet meer nodig.
<b>2020.09</b>	Even alleen gelaten tijdens bevalling waardoor klager complicaties zou hebben gekregen.	Interventie	Er is een gesprek geweest met verloskundige. Hierin is afgesproken dat de verloskundige € 180,- aan klager betaalt. Klager blijft moeite houden met de situatie.
<b>2020.10</b>	Dossier ingezien door verloskundige die hiertoe niet bevoegd was.	Interventie	De praktijk heeft maatregelen genomen tegen de betreffende verloskundige. Klager is hiermee tevreden.
<b>2020.11</b>	Klager geeft aan dat ze niet op een afspraak kan komen.	Niet in behandeling genomen	Klager geïnformeerd dat ze zich tot verloskundige moet richten

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.12</b>	Buitenbaarmoederlijke zwangerschap niet opgemerkt ondanks echo's	Interventie	Gesprek met verloskundige is naar tevredenheid verlopen, maar klager zal nog wel een claim bij de verloskundige neerleggen.
<b>2020.13</b>	Niet voorbereid op wat een bevalling inhoudt en niet aangegeven dat inscheuren mogelijk is.	Interventie	Na een gesprek is de klacht niet naar tevredenheid opgelost. Klager is verwezen naar Geschilleninstantie/ tuchtcollege.
<b>2020.14</b>	Onjuiste informatie gegeven over de uitslag van de NIPT-test en een deel van de brief is bij de praktijk zoekgeraakt.	Interventie	Beoogde effect (maatregel tegen verloskundige) kan niet via klachtenprocedure worden bereikt. Advies om onderzoek door inspectie af te wachten. Verloskundige heeft intern afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen.
<b>2020.15</b>	Geen reactie op bij de praktijk ingediende klacht	Tussentijds beëindigd	Klager heeft niet meer gereageerd. Het dossier is gesloten.
<b>2020.16</b>	Vervelende manier van bejegening van partner van client	Ingetrokken	Klacht is 3 dagen later weer ingetrokken door klager.
<b>2020.17</b>	Aansprakelijkheidstelling voor schade door knip zetten	Niet in behandeling genomen	Advies om als claim op te vatten en door te sturen naar verzekering
<b>2020.18</b>	Diverse klachten over praktijkvoering door verloskundige	Interventie	Klachten met verloskundige besproken. Klager wenst geen schriftelijke reactie maar wil wel bezorgdheid overbrengen. Verloskundige heeft aangegeven diverse maatregelen te hebben genomen naar aanleiding van klacht.
<b>2020.19</b>	Casus van klager wordt door verloskundige gebruikt als uitleg aan andere cliënten	Tussentijds beëindigd	Geen reactie meer van klager gekregen. Dossier gesloten.
<b>2020.20</b>	Advies aan verloskundige over aanpak klacht van cliënt met psychose	Advies/Informatie	Klager is zelf met verloskundige in gesprek gegaan. Dossier gesloten.



<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.21</b>	Geen schriftelijke reactie op klacht over melding veilig thuis	Advies/Informatie	Verloskundige geadviseerd om klager naar klachtenfunctionaris te verwijzen. Dossier gesloten
<b>2020.22</b>	Slaappillen gekregen van verloskundige	Bemiddeling	Klager is niet tevreden over de schriftelijke reactie van verloskundige en dient haar klacht in bij de geschilleninstantie.
<b>2020.23</b>	Geen controle na miskraam	Interventie	Naar tevredenheid opgelost. Klager is psycholoog en gaat verloskundige informeren over coping mechanisme.
<b>2020.24</b>	Geen informatie over kinkhoestprik	Informatie en advies	Klager wilde geen klacht indienen. Is verwezen naar verloskundige om erover te praten.
<b>2020.25</b>	Doorgeven onjuiste bloedwaarden	Interventie	Verloskundige is in gesprek gegaan met klager. Klacht is daarmee opgelost.
<b>2020.26</b>	Niet goed interpreteren van een echo	Informatie en advies	Klager is zelf in gesprek gegaan met verloskundige en klacht is naar tevredenheid opgelost.
<b>2020.27</b>	Buitenbaarmoederlijke zwangerschap niet herkend	Bemiddeling	Verloskundige heeft reactie op de klacht geschreven op de aanvullende vragen die klager had.
<b>2020.28</b>	Aanvang miskraam niet serieus genomen	Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht	Klager heeft ondanks rappel niet meer gereageerd. Dossier gesloten.
<b>2020.29</b>	Niet constateren van placentaresten in de baarmoeder	Tussentijds beëindigd	Gen reactie van klager op herhaald verzoek. Dossier gesloten.
<b>2020.30</b>	Haastige en onprettig verlopen echo	Niet in behandeling genomen	Klager was niet gerechtigd klacht in te dienen. De betreffende cliënt heeft zelf een klacht ingediend bij de verloskundigenpraktijk.
<b>2020.31</b>	Klacht van verloskundige over andere verloskundige	Niet in behandeling genomen	Verwezen naar reeds lopende procedure.
<b>2020.32</b>	Schending privacy	Tussentijds beëindigd	Klager zou klacht op schrift stellen maar heeft dit niet gedaan. Ook niet na herhaald verzoek hiertoe. Dossier gesloten.

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.33</b>	Partner mag niet bij controles zijn	Ingetrokken	Er is een gesprek gepland met de verloskundige. Klager heeft zijn klacht daarom ingetrokken.
<b>2020.34</b>	Gevoel van klager dat ze als lastig wordt ervaren	Tussentijds beëindigd	Afwachten nadere info van klager
<b>2020.35</b>	Communicatie omtrent missed abortion	Interventie	Verloskundige is in gesprek gegaan met klager. Klager betreurt dat er geen oprechte excuses zijn aangeboden maar neemt geen verdere stappen.
<b>2020.36</b>	Bellen tijdens bevalling en niet adequaat handelen bij baby met Apgar score 3	Tussentijds beëindigd	Klager wil klacht niet doorzetten. Dossier moet vernietigd worden.
<b>2020.37</b>	Geen tijdige diagnose diabetes	Tussentijds beëindigd	Aan herhaald verzoek om reactie heeft klager geen gehoor gegeven. Dossier gesloten.
<b>2020.38</b>	Onjuist doorgeven uitslag NIPT-test	Interventie	Door middel van een getekende vaststellingsovereenkomst is er schadevergoeding overeengekomen.
<b>2020.39</b>	Bejegening van verloskundige na sluiten zorgdossier	Informatie en advies	Klager vindt het voldoende om haar klacht te melden en wenst verder geen behandeling van de klacht.
<b>2020.40</b>	Discriminatie op basis van religie; Onhygiënisch werken met een zieke baby als gevolg; Slecht handelen in geval van pasgeborene met ademhalingsproblemen; Verloskundige heeft melding bij Veilig Thuis gedaan i.v.m. eetpatroon ouders.	Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht en voortgangsbewaking	Na telefonisch contact gaf klager aan een advocaat in de arm te nemen. Zij stelt geen prijs op klachtbehandeling via de KNOV-klachtenregeling.
<b>2020.41</b>	Doorspelen privacygevoelige informatie.	Niet in behandeling genomen.	Zakelijk conflict.
<b>2020.42</b>	Gemiste diagnose 20- weken echo	Opvang/ Niet in behandeling genomen.	Verwezen naar andere klachtenfunctionaris (BEN)
<b>2020.43</b>	Vragen van de verloskundige over psychische hulp als niet prettig ervaren.	Tussentijds beëindigd	Klager van advies voorzien. Heeft besloten de klacht niet verder te laten behandelen

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.44</b>	Er is een melding bij Veilig Thuis gedaan door de verloskundige, omdat klager bij de intake geen informatie wilde verstrekken en nog niet onder controle was.	Bemiddeling	Schriftelijke reactie doorgestuurd naar klager. Klager heeft geen vragen meer en het dossier mocht gesloten worden.
<b>2020.45</b>	Geen goede zorg omtrent zwangerschap. Uiteindelijk heeft klager een miskraam gehad.	Advies/Informatie	Ketenklacht: na gesprek met ziekenhuis wil klager eerst resultaten van nader onderzoek ziekenhuis afwachten. Klacht richting verloskundige wilde klager laten rusten.
<b>2020.46</b>	Geen excuses aangeboden omtrent het handelen bij een vroeggeboorte. Praktijk zou een gesprek inplannen, maar klager heeft niets meer vernomen van de praktijk.	Tussentijds beëindigd	Na herhaald verzoek om reactie aan klager niets ontvangen. Dossier gesloten.
<b>2020.47</b>	Echoscopist gedroeg zich onvriendelijk. Toonde geen interesse.	Tussentijds beëindigd	Na herhaald verzoek om reactie aan klager geen reactie ontvangen. Dossier gesloten.
<b>2020.48</b>	Verloskundige zou spruw, gewichtsverlies en een scheurtje in de huid niet tijdig hebben opgepakt.	Tussentijds beëindigd	Na herhaald verzoek om reactie aan klager geen reactie ontvangen. Dossier gesloten
<b>2020.49</b>	Verloskundige heeft geen nieuwe echo gemaakt voor de bevalling, omdat zij ervanuit ging dat het kindje nog steeds goed gedraaid lag. Uiteindelijk is het kindje met een spoedkeizersnede ter wereld gekomen, omdat de navelstreng om de nek zat en er een stuitligging was.	Bemiddeling	Schriftelijke reactie is naar klager gestuurd. Klager is hier tevreden mee.
<b>2020.50</b>	Mail met fysieke klachten omtrent zwangerschap.	Niet in behandeling genomen	Erop gewezen dat bij fysieke klachten/vragen contact moet worden opgenomen met de verloskundige

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.51</b>	Weigering van het in behandeling nemen van klager, in verband met een incident van 2 jaar geleden.	Ingetrokken	Klager heeft besloten de klacht in te trekken, omdat de verloskundige het recht heeft om patiënten om redenen te weigeren.
<b>2020.52</b>	Verkeerd doorgeven hoeveel weken klager zwanger was. Hierdoor is onnodig een NIPT-test gedaan.	Bemiddeling	Schriftelijke reactie verloskundige is naar de klager gestuurd, met de vraag of haar klacht naar tevredenheid is opgelost. Klager heeft niet meer gereageerd. De praktijk is in overleg met de softwareaanbieder om te voorkomen dat hetzelfde nogmaals kan gebeuren. De software wordt waarschijnlijk aangepast.
<b>2020.53</b>	Klager wilde naar het ziekenhuis, zoals zij vooraf had aangegeven, maar de verloskundige weigerde dit. Klager heeft toestemming gegeven dat een student mee mocht naar de bevalling, maar niet dat de student daadwerkelijk de handelingen deed.	Bemiddeling	Klager is niet tevreden met de schriftelijke reactie van de verloskundige waarin geen excuus stond. Klager dient haar klacht in bij de geschilleninstantie.
<b>2020.54</b>	Klager heeft een miskraam gehad en krijgt daarna een mail gericht aan 'beste zwangeren'.	Tussentijds beëindigd	Er is een gesprek geweest tussen klager en verloskundige. Dit is tot tevredenheid geweest. Dossier gesloten.
<b>2020.55</b>	Onvoldoende informatieverschaffing door verloskundige bij miskraam en onheuse bejegening.	Tussentijds beëindigd	Klager heeft niet meer gereageerd op herhaalde vraag om reactie. Dossier gesloten.
<b>2020.56</b>	Verloskundige zou dreigend overgekomen zijn en alleen het verhaal van de vader van de baby hebben aangehoord.	Interventie	Er is een gesprek geweest tussen klager en verloskundige. Verloskundige geeft aan dat het naar tevredenheid is opgelost. Klager heeft dit, ook na herhaald verzoek om reactie, niet bevestigd. Dossier gesloten.

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.57</b>	Verloskundige heeft voorstel gedaan om voor klager een andere verloskundigenpraktijk te zoeken. Klager stelde zoveel vragen dat het consult steeds uitliep.	Ingetrokken	Klacht was ingediend door echtgenoot van klager. Cliënt wilde hem niet machtigen voor indienen van de klacht. Echtgenoot heeft de klacht ingetrokken.
<b>2020.58</b>	Klager geeft aan dat er verschillende fouten zijn gemaakt tijdens bevalling. Een gesprek met de verloskundige heeft onvrede niet weggenomen.	Uitstel van behandeling op vraag van klager.	Klager heeft gevraagd de behandeling voort te zetten in januari 2021.
<b>2020.59</b>	Nadat klager had aangegeven niet lekker te zijn tijdens consult en naar het ziekenhuis moest, heeft verloskundige geen ambulance laten komen. Er is ook geen bloeddruk gemeten door de verloskundige	Bemiddeling	Verloskundige heeft een uitgebreid verweer geschreven met uitleg over het handelen en aangeven wat te veranderen in de werkwijze. Klager is hier tevreden over en vraagt geen verdere actie.
<b>2020.60</b>	Verloskundige heeft niet de juiste informatie gegeven omtrent de stuitbevalling. Hierdoor kon er geen natuurlijke bevalling zijn.	Tussentijds beëindigd	Na herhaald verzoek om gegevens zodat de klachtenfunctionaris contact op zou kunnen nemen heeft klagster niet gereageerd.
<b>2020.61</b>	Klager klaagt over het gedrag van de verloskundige tijdens de bevalling. Klager is van mening dat de verloskundige het gezin onheus bejegende en geen goede zorg verleende aan zijn vrouw.	In behandeling	

<b>Klacht</b>	<b>Beknopte omschrijving van de klacht</b>	<b>Ondernomen acties (conform takenlijst)</b>	<b>Uitkomst en aanbevelingen</b>
<b>2020.62</b>	Verloskundige heeft klaagster bij een badbevalling uit het bad getrokken, terwijl het hoofdje van het kindje al naar buiten was. Klaagster moest naar de gang lopen. De verloskundige hield niet haar handen of een matje onder het hoofdje, waardoor het kindje gevallen is op zijn hoofd en een schedelfractuur heeft opgelopen. De gevolgen hiervan zijn nog steeds aanwezig.	Bemiddeling	De verloskundige heeft een schriftelijke reactie gegeven. De klacht ligt tevens bij het tuchtcollege. De claim van klager is voorgelegd aan de verzekering van de verloskundige.
<b>2020.63</b>	Klager klaagt dat de verloskundige onjuiste uitingen over het gezin heeft gedaan richting de GGD, Veilig Thuis en de huisarts.	Tussentijds beëindigd	Na herhaald verzoek om reactie aan klager geen reactie ontvangen. Dossier gesloten
<b>2020.64</b>	Klager heeft een aansprakelijkheidsprocedure jegens de verloskundige lopen. Die wil ze mogelijk toch stop-zetten. Ze denkt erover na en dient mogelijk een klacht in.	In behandeling	
<b>2020.65</b>	Klager heeft kort na de bevalling de verloskundige gebeld met heftige pijnklachten. De verloskundige heeft aangegeven eerst te gaan slapen. Bij komst van de verloskundige bleek klager een ernstige ontsteking te hebben.	In behandeling	
<b>2020.66</b>	Klager klaagt over het uitlopen van geplande afspraken.	In behandeling	

## 2.8 Klachten over ketenzorg

Er was 1 klacht die onder ketenzorg is te categoriseren. Klager heeft na opvang van de klacht door klachtenfunctionaris besloten eerst het onderzoek in het ziekenhuis af te wachten alvorens verder te gaan met de klacht richting verloskundige.

## 3. Aanbevelingen

Conform artikel 23 van de klachtenregeling kan de klachtenfunctionaris deze rapportage zo nodig voorzien van aanbevelingen. De klachtenfunctionaris heeft in lijn hiermee de volgende aanbevelingen:

- In de klachten zien we regelmatig dat de klager eerst bij de klachtenfunctionaris komt alvorens in gesprek te gaan met de verloskundige. Mogelijk blijft hier een kans liggen om in lijn met hetgeen de wetgever bij de inwerkingtreding van de Wkkgz voor ogen had onvrede zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. Aanbevolen wordt om met regelmaat aandacht te schenken aan voorlichting op het gebied van omgaan met klachten.  
Met dit doel stond in 2020 een CBKZ-training voor verloskundigen gepland met als onderwerp klachtenbehandeling als professional. Helaas kon deze in verband met de coronamaatregelen tot 2x toe niet doorgaan. Dat neemt niet weg dat de training nogmaals op de rol staat voor april 2021. Terugkijkend naar 2020 nemen we de volgende onderwerpen mee:
  - Bewustwording van de rol van beroepsbeoefenaar bij onvrede
  - De ander willen begrijpen i.p.v. jezelf 'uitleggen'
  - En/en in plaats van of/of als het gaat om belangen en behoeften van iedere betrokkene.
- Met enige regelmaat zien we dat klager niet meer reageert na het indienen van een klacht. Een duidelijke communicatie op de website van de verloskundige over de procedure van de klachtbehandeling zou wellicht helpend kunnen zijn. Op die manier wordt het voor klagers duidelijker wat kan verwacht worden bij het indienen van een klacht. Er zal gekeken worden welke informatie hierover naar de verloskundigen gecommuniceerd moet worden.
- In het kwartaaloverleg is gesproken over de eventuele inzet van een onafhankelijk deskundige in het kader van de klachtbehandeling. De mogelijkheid om deskundigen in te zetten is opgenomen in de klachtenregeling KNOV. De huidige route hiervoor is echter niet optimaal omdat op dit moment nog geen pool van deskundigen beschikbaar is. De komende periode zal er vormgegeven worden aan de pool van onafhankelijke deskundigen.
- Om een beeld te krijgen van hoe klagers de klachtbehandeling ervaren, is eind 2020 een eerste aanzet gegeven tot het houden van een enquête. De meningen, ervaringen en eventuele suggesties van klagers dragen bij aan het verbeteren van de zorg en de behandeling van klachten. Bij het afsluitbericht van de klachtenfunctionaris is sinds enige tijd een link opgenomen naar een enquête die klagers (anoniem) kunnen invullen. We bevelen aan om de uitkomst van de enquêtes in de onderlinge overleggen regelmatig naar voren te brengen.

## 4. Structurele knelpunten

De klachtenfunctionaris signaleerde in het verslagjaar geen structurele knelpunten.

Gorinchem, 25 februari 2021

w.g.

Mevrouw mr. J.P.A. van der Ham, klachtenfunctionaris