

Rapport meldactie 'Ervaringen met de geboortezorg'

Susan Harnas, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland
Anne Mooij, beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland

maart 2017

COLOFON

De Patiëntenfederatie

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: info@patientenfederatie.nl
Website: www.patiëntenfederatie.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, maart 2017

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Ervaringen met de geboortezorg'	5
1.1	Interpreteren van de resultaten	5
1.2	Opzet vragenlijst	5
2	Profiel deelnemers	7
3	Resultaten	9
3.1	Zorg van de verloskundige	9
3.1.1	Hoe bent u bij uw verloskundige praktijk terecht gekomen?	9
3.1.2	Welke punten moeten behouden blijven?	9
3.1.3	Waar liggen de verbeterpunten?	10
3.1.4	Welke informatie is belangrijk voor de keuze voor een verloskundige praktijk?	11
3.1.5	Ervaring met het kiezen van een verloskundige praktijk	13
3.2	Ziekenhuiszorg	15
3.2.1	Welke punten moeten behouden blijven?	15
3.2.2	Waar liggen de verbeterpunten?	16
3.3	Kraamzorg	17
3.3.1	Hoe bent u bij uw kraamzorgaanbieder terecht gekomen?	17
3.3.2	Welke punten moeten behouden blijven?	18
3.3.3	Waar liggen de verbeterpunten?	19
3.3.4	Welke informatie is belangrijk voor de keuze voor een kraamzorgaanbieder?	19
3.3.5	Ervaring met het kiezen van een kraamzorgaanbieder	20
3.4	Keuze voor een geboortezorgorganisatie	22
3.4.1	Keuze voor een geboortezorgorganisatie; makkelijk of moeilijk?	22
3.4.2	Waarom denkt u dat de keuze makkelijk of moeilijk is?	22
3.4.3	Welke informatie is belangrijk voor de keuze voor een geboortezorgorganisatie?	24
3.4.4	Van wie zou je nog informatie willen ontvangen?	25
4	Conclusies en aanbevelingen	27
4.1	Maak informatie over de kwaliteit van zorg inzichtelijk	27
4.2	Maak informatie over de samenwerking tussen verschillende zorgaanbieders inzichtelijk	27
4.3	Maak informatie over de bereikbaarheid en de wijze waarop met vragen omgegaan wordt beschikbaar voor alle (aanstaande) zwangere vrouwen	27
4.4	Afstemming met zwangeren en tussen zorgverleners onderling kan beter	28

4.5	Geboortezorgorganisatie veranderen de zorg en keuzemogelijkheden. Informeer en begeleidt de zwangere hier in.....	28
5	Bijlagen.....	30

1 Meldactie 'Ervaringen met de geboortezorg'

Tussen 12 september en 7 november 2016 konden zwangere vrouwen en moeders de vragenlijst 'Ervaringen met de geboortezorg' invullen. Onder geboortezorg verstaan wij de zorg die zorgverleners vanuit verloskundige praktijken, kraamzorg en ziekenhuis leveren aan (aanstaande) moeders en hun pasgeboren kind. In de nabije toekomst zullen zwangere vrouwen geboortezorg ontvangen vanuit geboortezorgorganisaties. In deze geboortezorgorganisaties zullen verloskundige zorgverleners vanuit verloskundige praktijken, ziekenhuis en kraamzorg intensief samenwerken en gezamenlijk geboortezorg leveren.

Patiëntenfederatie Nederland behartigt de belangen van de (aanstaande) moeder in de geboortezorg en is betrokken bij initiatieven die als doel hebben de kwaliteit van de geboortezorg te verbeteren. Om input te krijgen voor deze initiatieven, vroegen wij aan zwangere vrouwen en moeders om hun ervaringen met de geboortezorg met ons te delen.

Via diverse cliëntenorganisaties in de geboortezorg, persoonlijke netwerken van medewerkers van Patiëntenfederatie Nederland, het Zorgpanel en online fora zijn vrouwen benaderd die zwanger of kortgeleden bevallen zijn. Daarbij werd hen expliciet gevraagd om de uitnodiging weer door te zetten naar vrouwen in hun eigen netwerk. Zo ontstond een zogenaamd sneeuwbal effect, waarbij actief gebruik is gemaakt van sociale media.

We hebben vrouwen gevraagd naar hun ervaringen; wat gaat er goed en wat kan er beter in de geboortezorg? Daarnaast hebben we gevraagd hoe zij bij de betreffende verloskundige praktijk en kraamzorgaanbieder terecht zijn gekomen. Ook vroegen we hen welke informatie zij nodig hebben bij het kiezen van een verloskundige praktijk of kraamzorgaanbieder. Tenslotte hebben we uitgelegd wat geboortezorgorganisaties zijn en gevraagd welke informatie vrouwen nodig denken te hebben bij het kiezen van een geboortezorgorganisatie.

Wat doen we met de resultaten van deze vragenlijst?

Geboortezorgorganisaties zullen in de nabije toekomst kwaliteitsgegevens (uitkomstindicatoren en klantpreferentievragen) transparant maken om inzicht te geven in kwaliteit en aanbod van zorg. Ziekenhuizen hebben al langer de plicht om deze informatie aan te leveren. Ook kraamzorgorganisaties maken kwaliteitsindicatoren openbaar maar tot nu toe geen zogenaamde klantpreferentie-informatie.

Patiëntenfederatie Nederland vindt het belangrijk dat aanstaande moeders (en hun partners) kunnen kiezen voor een verloskundige praktijk, kraamzorgaanbieder en ziekenhuis dat het best bij hun past. Dit geldt in de nabije toekomst ook voor een geboortezorgorganisatie. Om te kunnen kiezen is betrouwbare informatie nodig.

De resultaten van deze vragenlijst gebruiken wij als input voor de ontwikkeling van nieuwe indicatoren die aangeven wat vrouwen belangrijk vinden (klantpreferenties). Hiermee willen we de indicatoren beter afstemmen op de behoefte aan keuze-informatie van aanstaande moeders.

Daarnaast gebruiken we de input uit deze vragenlijst voor verschillende andere initiatieven in de geboortezorg waar Patiëntenfederatie Nederland een bijdrage aan levert.

1.1 Interpretieren van de resultaten

De deelnemers zijn niet volledig representatief voor de Nederlandse vrouw in de reproductieve leeftijd. De vrouwen zijn vaker hoger opgeleid (77% tegenover 50% in de totale groep vrouwen van 25 tot 35 jaar¹) en hebben voornamelijk een Nederlandse culturele achtergrond (98% tegenover 74% in de totale groep bevallen vrouwen²). De relevantie wordt versterkt doordat juist van deze groep wordt aangenomen dat ze het meest bewust kiezen voor een zorgaanbieder.

1.2 Opzet vragenlijst

De vrouwen is gevraagd naar hun ervaringen met de geboortezorg. Er is met behulp van een lijst met specifieke items gevraagd naar welke informatie (aanstaande) moeders belangrijk vinden bij het kiezen voor een verloskundige praktijk, kraamzorgaanbieder en geboortezorgorganisatie. Items zijn afkomstig uit diverse bronnen zoals bestaande indicatorensets, keuze-informatie die

¹ Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen 2-3-2017

² Perinatale Zorg in Nederland 2015. Utrecht: Perined, 2016

zorgverzekeraars en zorgaanbieders bieden, kwaliteitscriteria integrale geboortezorg vanuit cliëntenperspectief³ en de Zorgstandaard Integrale geboortezorg. In de vragenlijst is ook expliciet gevraagd naar de wijze waarop mensen kiezen voor een verloskundige praktijk en kraamzorgaanbieder en hoe zij in de toekomst zouden willen kiezen voor een geboortezorgorganisatie.

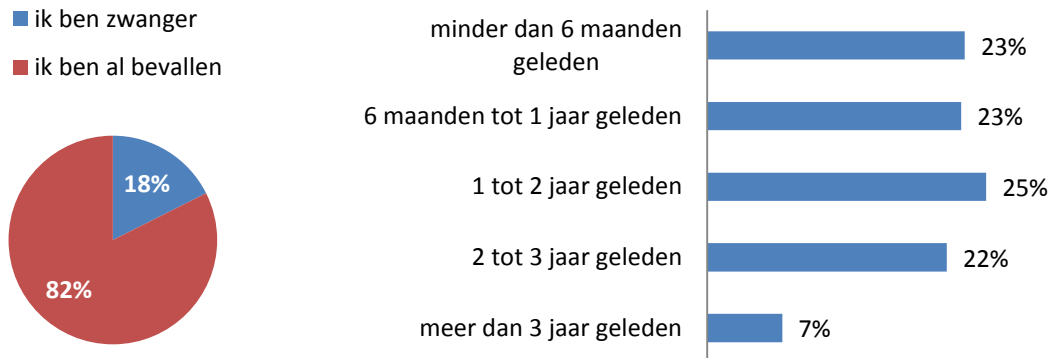
De vragenlijst bestond uit de volgende onderdelen:

- Uw ervaringen met de geboortezorg.
- Hoe kiest u de verloskundige praktijk en kraamzorgaanbieder?
- Welke informatie over verloskundige praktijken, kraamzorgaanbieders en geboortezorgorganisaties vindt u belangrijk?

³ Cliëntperspectief kwaliteit integrale geboortezorg, uitkomsten achterbanraadpleging en kwaliteitscriteria t.b.v. zorgstandaard, Patiëntenfederatie Nederland et al.. 2014

2 Profiel deelnemers

In totaal hebben er 375 vrouwen mee gedaan aan het onderzoek. Van de 375 vrouwen waren er 309 bevallen (82%) en 66 nog zwanger (18%) (zie figuur 1). Omdat de vragenlijst zich richt op recente ervaringen met verloskundige zorg, ziekenhuiszorg en kraamzorg is gevraagd wanneer de vrouwen zijn bevallen om te onderzoeken of het een recente ervaring betreft. Daarbij is een criterium van 3 jaar aangehouden. Wanneer de deelnemer langer dan 3 jaar geleden bevallen was van hun (laatste) kind, vielen ze buiten de doelgroep. Hiermee vielen er uiteindelijk 21 vrouwen, ofwel 7% van het totaal, af (zie figuur 2). In totaal voldeden 354 vrouwen hiermee aan de criteria.

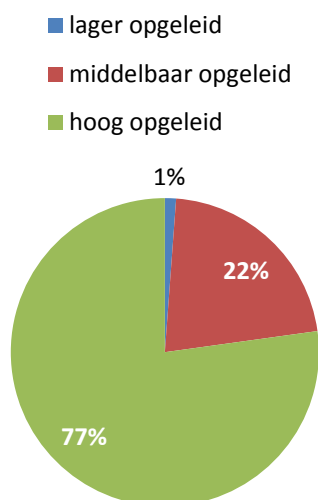


Figuur 1. Zwanger of bevallen (N=309).

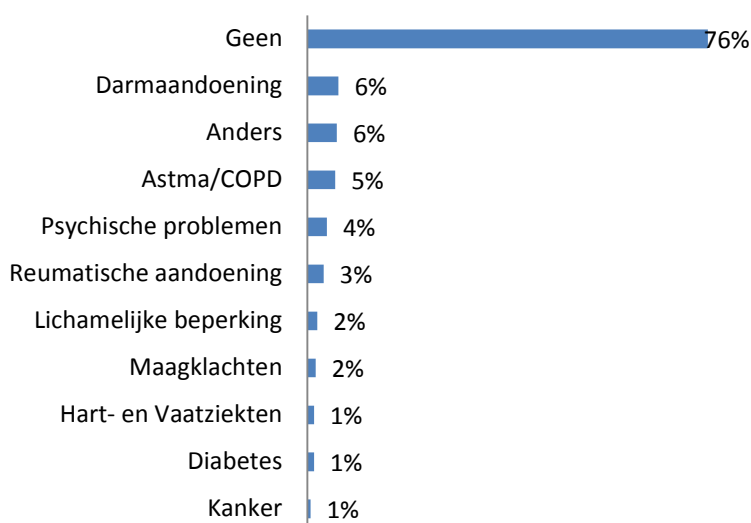
Figuur 2. Wanneer bevallen van uw (laatste) kind (N=375).

Het profiel van de 354 vrouwen is als volgt samen te vatten:

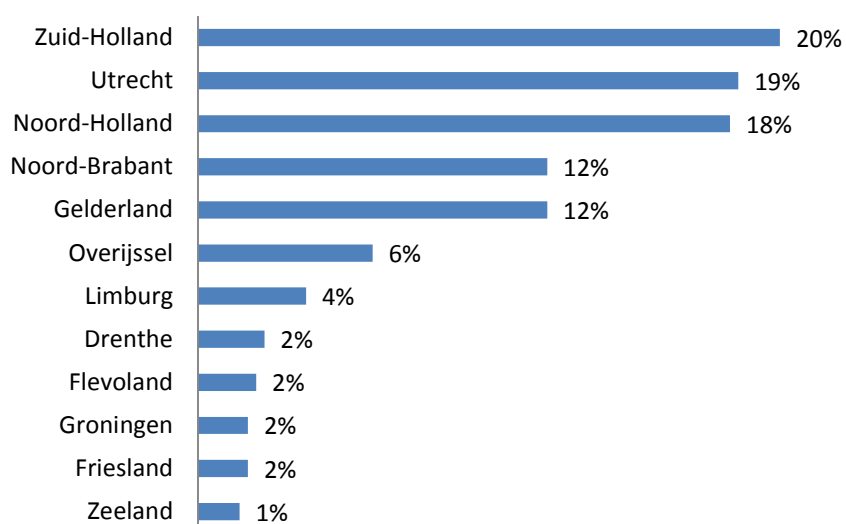
- De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is 32,5 jaar.
- 77% is hoger opgeleid, 22% heeft middelbaar onderwijs afgerond en 1% is lager opgeleid (zie figuur 3).
 - Lager opgeleid: deelnemers zonder afgerond onderwijs, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar opgeleid: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger opgeleid: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- Qua culturele achtergrond komt naar voren dat de vrouwen voornamelijk (98%) een Nederlandse culturele achtergrond hebben.
- 76% van de vrouwen geeft aan geen chronische aandoening te hebben (zie figuur 4).
- De vrouwen komen voornamelijk uit Zuid-Holland, Utrecht, Noord-Holland, Noord-Brabant en Gelderland (zie figuur 5).



Figuur 3. Opleidingsniveau (N=342)



Figuur 4. Chronische aandoeningen (N=322)



Figuur 5. Uit welke provincie komt u? (N=349)

3 Resultaten

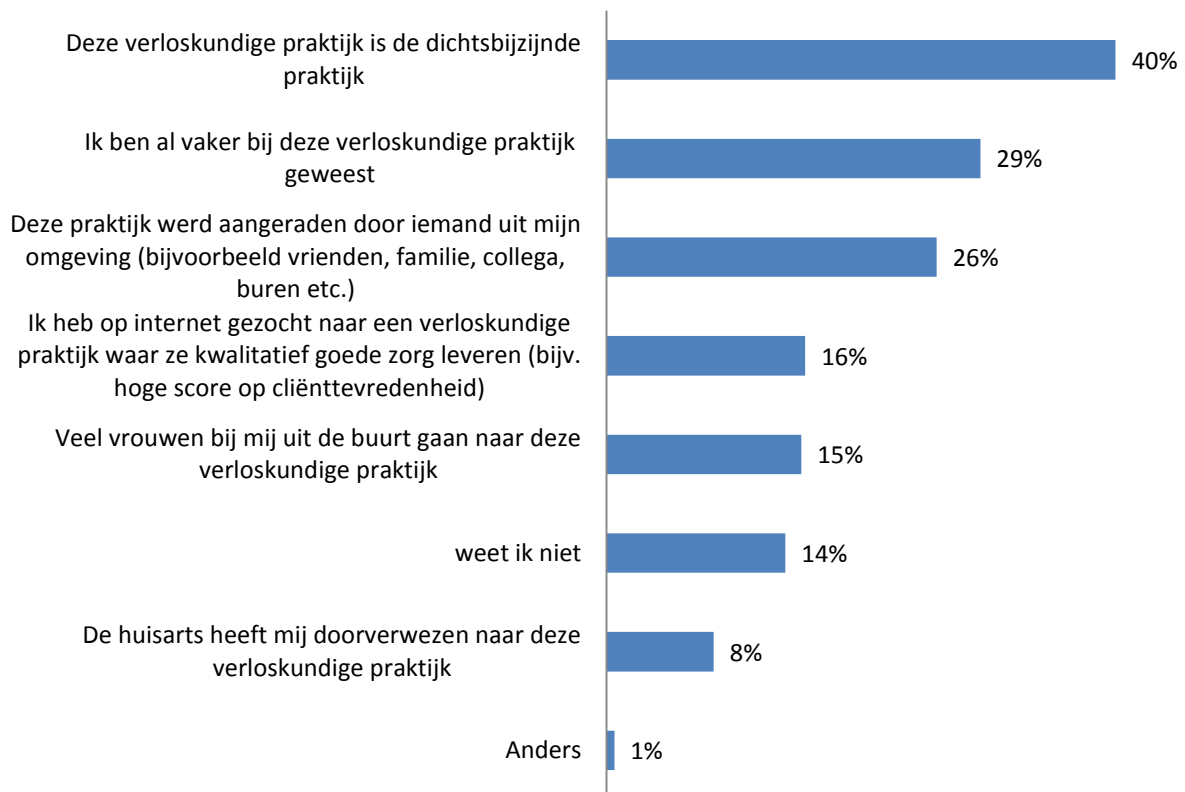
3.1 Zorg van de verloskundige

Van de in totaal 288 vrouwen die in de afgelopen 3 jaar waren bevallen van hun (laatste) kind, hadden er in totaal 265, ofwel 92%, zorg van een verloskundige gehad. Van de 66 vrouwen die zwanger zijn hebben 56 vrouwen, ofwel 85% van het totaal, zorg (gekregen) van een verloskundige. In totaal waren er dus 321 vrouwen die ervaring hadden met de zorg van een verloskundige.

3.1.1 Hoe bent u bij uw verloskundige praktijk terecht gekomen?

Om een beeld te krijgen van de manier waarop men bij een verloskundige praktijk terecht komt, is aan de 321 vrouwen gevraagd 'Hoe bent u bij uw verloskundige praktijk terecht gekomen?'. Op deze vraag komt naar voren dat men met name bij een praktijk komt doordat:

- De verloskundige praktijk de dichtstbijzijnde in de buurt is.
- Men al vaker bij deze praktijk was geweest.
- Deze praktijk werd aangeraden door iemand uit de omgeving.



Figuur 7. Manier waarop men bij de verloskundige praktijk terecht is gekomen (N=320).

3.1.2 Welke punten moeten behouden blijven?

Op de vraag hoe de 321 vrouwen de zorg hebben ervaren door de verloskundige(n) komen veelal positieve antwoorden naar voren. Wanneer daarbij specifiek gevraagd wordt naar welke goede en positieve punten men heeft ervaren, die zeker behouden moeten blijven komen de volgende antwoorden met name naar voren:

- De persoonlijke benadering en aandacht.
- De ruimte voor vragen en uitleg, goede (telefonische) bereikbaarheid.
- Een vriendelijke en meelevende houding van de verloskundige(n).
- Er voor zorgen dat men alle verloskundigen een keer ziet.
- Een luisterend oor.
- Duidelijke uitleg.

Goede/positieve punten die volgens de vrouwen zeker behouden moeten blijven t.a.v. de zorg van de verloskundige:

"De persoonlijke benadering, oog voor mogelijke zorgen en angsten van aanstaande moeder moeten zeker behouden blijven."

"De verloskundige die dienst heeft leest zich altijd goed in, in het dossier en er is ruimte voor vragen. Je krijgt altijd goede uitleg bij een vraag. Ook na een mailtje wordt er snel telefonisch contact opgenomen."

"De betrokkenheid en oprechte interesse vind ik heel prettig en belangrijk. Ook fijn het gevoel te hebben mee te kunnen denken."

"Alle vragen werden serieus opgepakt. Als het ging om twijfels over de gezondheid van de baby, werd er direct doorverwezen voor extra controle in het ziekenhuis."

"De omgang met de cliënten moet behouden blijven. Mijn verloskundigen waren altijd heel vriendelijk, begripvol en stonden altijd voor je klaar als je ze nodig had."

"Er waren 6 verloskundigen bij de praktijk aangesloten. Ze proberen je afspraken zo te plannen dat je ze allemaal ongeveer even vaak hebt gezien en je dus een bekend gezicht hebt als je gaat bevallen, heel fijn."

"Prettig dat er goed geluisterd wordt en dat je serieus wordt genomen in je klachten. Verder was het fijn dat je altijd kon bellen als je bijv. onzeker over iets was."

"Zorgzame verloskundigen. Zeker tijdens de bevalling was ze alles wat ik nodig had, maar ook wat mijn man nodig had. Tijdens de consulten gaven ze uitleg en was er ook tijd voor een praatje of grapje."

3.1.3 Waar liggen de verbeterpunten?

Naast de goede en positieve punten die men heeft ervaren is ook aan de 321 vrouwen gevraagd of zij verbeterpunten hebben t.a.v. de begeleiding door de verloskundige. Op deze vraag kwamen de volgende punten met name naar voren:

- Eerder doorverwijzen bij (mogelijke) problemen.
- Betere communicatie tussen verloskundigen en zorgverleners uit het ziekenhuis.
- Voorkeur voor vaste verloskundigen i.p.v. verschillende verloskundigen.
- Meer uitleg of informatie over diverse onderwerpen, als risico's voor ongeboren kind, achtergronden van bepaalde beslissingen, wat te verwachten t.a.v. het herstel, zwangerschapsmislukking of voeding.
- Betere afstemming op de persoonlijke situatie en wensen van de cliënt, waarbij men aangeeft dat de verloskundige af en toe meer zou kunnen (door)vragen en beter zou kunnen luisteren naar wat de cliënt aangeeft.

Verbeterpunten t.a.v. de verloskundige zorg:

"Bij twijfel een ander laten meekijken of doorsturen naar ziekenhuis. Dan had ik eerder de juiste begeleiding (stuitligging) gehad."

"Beter contact met gynaecoloog in het ziekenhuis, indien nodig. In mijn geval was het nodig extra groeiecho's te maken maar soms leek het alsof verloskundige en arts langs elkaar heen praatten."

"Blijft lastig dat het verschillende gezichten zijn. Met verschillende meningen ook. De een is bijvoorbeeld pro ziekenhuisbevalling, de ander duidelijk minder. Het is handig als daar een duidelijke lijn in zit per praktijk."

"Goed luisteren en goed de achtergronden van beslissingen uitleggen. Dus niet "als je koorts krijgt moet je bellen", maar ook waarom je dan moet bellen. Daar moest ik steeds naar vragen."

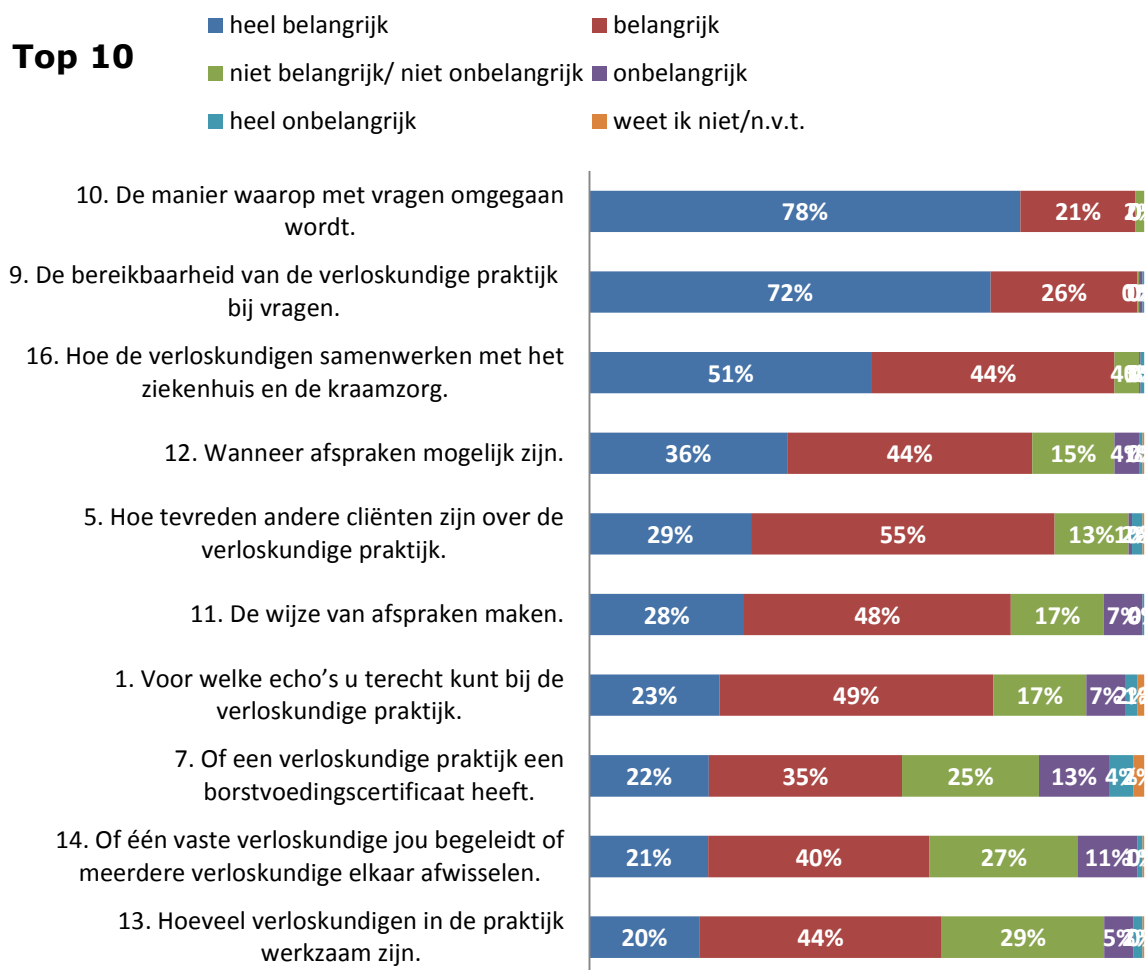
"Tijdens de consulten vond ik dat er af en toe weinig tijd werd genomen. Er hadden ook vaker vragen gesteld mogen worden en doorvragen over hoe het gaat. Als ik aangaf moe te zijn, werd bijvoorbeeld gezegd dat dat erbij hoort i.p.v. samen te bedenken wat zij kan doen om mij te helpen."

3.1.4 Welke informatie is belangrijk voor de keuze voor een verloskundige praktijk?

Om een beeld te krijgen van welke informatie belangrijk is voor mensen om een keuze te maken voor een verloskundige praktijk legden wij de 321 vrouwen 16 verschillende items voor. Per item konden de vrouwen met behulp van een 5-puntsschaal aangeven hoe belangrijk zij de informatie vinden als zij moeten kiezen voor een verloskundige praktijk. Men had ook de mogelijkheid om 'weet ik niet' te antwoorden. Figuur 8 toont de scores per item en laat zien dat men de volgende informatie met name belangrijk vindt voor hun keuze voor een verloskundige praktijk:

- De manier waarop met vragen omgegaan wordt.
- De bereikbaarheid van de verloskundige praktijk.
- Hoe de verloskundigen samenwerken met het ziekenhuis en de kraamzorg.

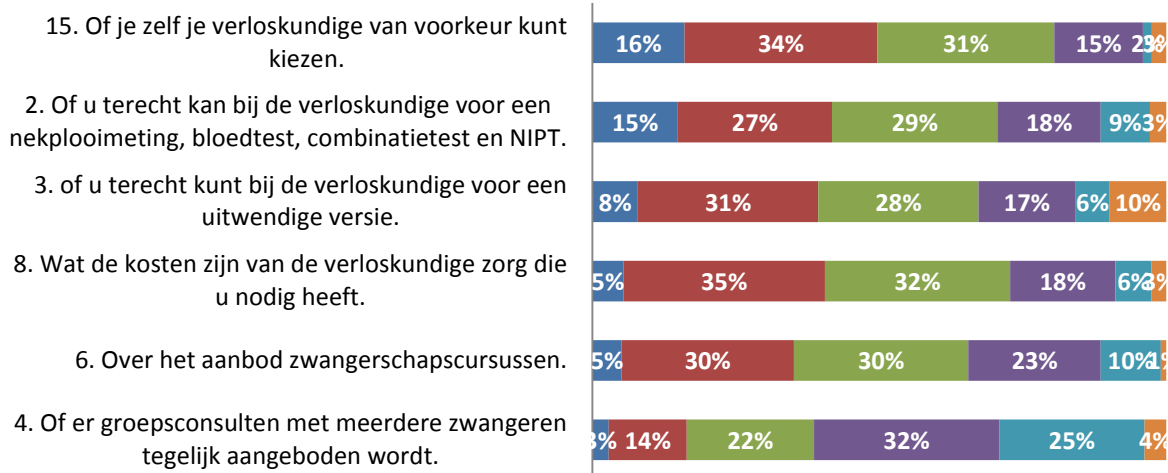
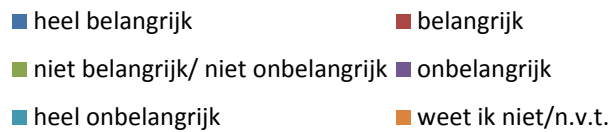
Omdat niet alle percentages volledig uitgeschreven konden worden in de figuur, is in bijlage 1 een lijst opgenomen met de complete beschrijvingen die aan de onderzoeksgroep werden voorgelegd, inclusief de scores.



Figuur 8. Top 10 van items die de vrouwen het meest belangrijk vinden bij het kiezen van een verloskundige praktijk (N=316, N=317 en N=318).

In figuur 9 hieronder is tevens nog te zien hoe er op de overige 6 items is gescoord.

Top 11 t/m 16

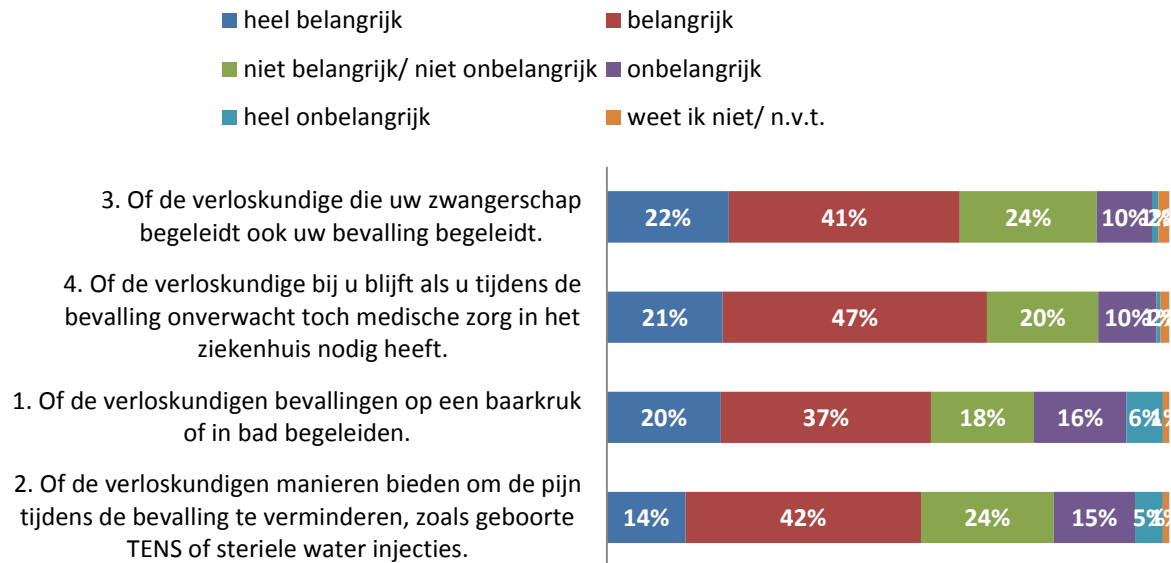


Figuur 9. Top 11 t/m 16 van items die de vrouwen het meest belangrijk vinden bij het kiezen van een verloskundige praktijk (N=315, N=316, N=317 en N=318).

Naast de 16 stellingen over de begeleiding van de verloskundige hebben we ook nog 4 stellingen voorgelegd over de begeleiding van de bevalling en welke informatie men hierover belangrijk vindt. Deze stellingen zijn alleen voorgelegd aan de groep vrouwen, die hadden aangegeven dat zij in de afgelopen 3 jaar zijn bevallen van hun (laatste) kind en verloskundige zorg hebben gehad (n=265). De resultaten laten zien dat men, op gebied van de begeleiding bij de bevalling, met name informatie belangrijk vindt over:

- Of de verloskundige die de zwangerschap begeleidt ook de bevalling begeleidt.
- Of de verloskundige bij je blijft als je tijdens de bevalling toch medisch zorg in het ziekenhuis nodig hebt.
- Of de verloskundigen bevallingen op een baarkruk of in bad begeleiden.

Omdat ook hier niet alle percentages volledig uitgeschreven konden worden in de figuur, is in bijlage 2 een lijst opgenomen met de complete beschrijvingen die aan de onderzoeksgroep werden voorgelegd, inclusief de scores.



Figuur 10. Hoe belangrijk vindt u de volgende informatie als u moet voor een verloskundige praktijk? (N=262 en N=263)

3.1.5 Ervaring met het kiezen van een verloskundige praktijk

Aan de 321 vrouwen is vervolgens nog gevraagd wat hun ervaring is met het kiezen van een verloskundige praktijk, waarbij vragen werden gesteld als 'hoe maakte u uw keuze?', 'waar liep u tegenaan?' en 'wat viel op?'.

Wat betreft de manier waarop men hun keuze maakt komt naar voren dat:

- Men opnieuw aangeeft dat men met name de keuze voor een praktijk baseert op basis van de ervaringen van anderen.
- Dat er veelal op de website van de praktijk wordt gekeken om informatie over de praktijk te vinden.

Antwoorden die betrekking hadden op de vraag waar men zoal tegenaan liep in het maken van een keuze voor een verloskundige praktijk, komt naar voren dat:

- Men het soms lastig vindt om een keuze te maken, omdat ze eigenlijk niet goed weten waar ze op moeten letten en hoe ze bepaalde praktijken met elkaar konden vergelijken.
- Daarnaast gaven sommige vrouwen aan dat zij in kleine plaatsen wonen, waardoor de keuze zeer beperkt was. Dit maakte voor hun dat er überhaupt niet echt sprake was van een keuze.

Hieronder een aantal voorbeelden van de ervaringen die men heeft met het kiezen van een verloskundige praktijk:

"Ik heb niet echt bewust gekozen. Ik heb op internet gezocht welke praktijk in de buurt was en hen benaderd."

"Aangezien ik in een heel klein dorpje woon had ik weinig keuze, dit was de enige praktijk die zorg bood in ons dorp."

"Wij hebben gekeken naar websites. De informatie is bij allemaal summier. Echt vergelijken op basis van bijv rapporten konden wij niet vinden"

"Het was de dichtstbijzijnde praktijk. De website sprak me aan. Er werkt een verloskundige die in de regio goed bekend staat."

"Ervaringsverhalen waren doorslaggevend. De praktijk kwam professioneel over. De verloskundigen hadden allen passie voor hun vak."

"Ik vond het erg lastig om te kiezen. Er is heel veel keuze. Terwijl je geen idee hebt als je voor het eerst zwanger bent."

"Ik heb gekozen o.b.v. ervaring van bekenden, locatie en gevoel. Maar het blijft lastig omdat je een praktijk kiest en geen persoon."

"Ik vond het moeilijk om te kiezen, omdat ik geen ervaring heb met bevallen en dus ook geen idee heb waar ik op moet te letten."

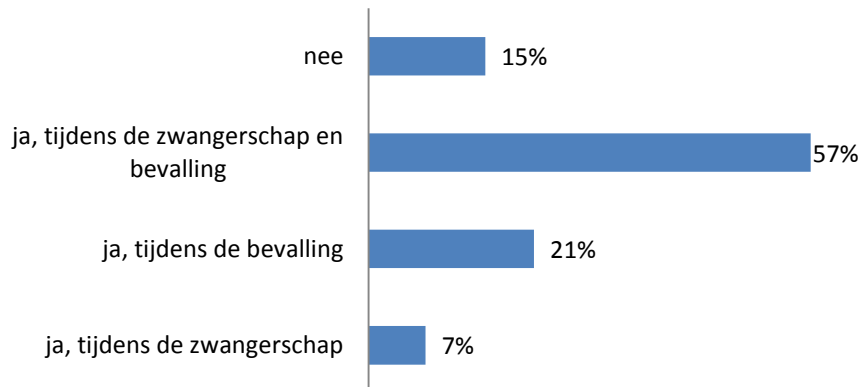
"Het is moeilijk om de kwaliteit van de praktijken te vergelijken."

"At random toch op gevoel gekozen omdat informatie over kwaliteit van zorg beperkt is."

"Er is geen goede objectieve info beschikbaar. Op Zorgkaart staan weinig praktijken. Er zijn geen kwaliteitsindicatoren waarop je kunt kiezen. Je kiest op basis van de buurt, hun site en een gevoel. Of ze veel of juist niet doorsturen weet je niet. Of ze veel fouten maken weet je niet. Of ze de alles-moet-natuurlijk-doctrine prediken weet je niet. Of ze tegen pijnstilling zijn weet je niet. Kortom, je kiest voor een zorgverlener gebaseerd op niets."

3.2 Ziekenhuiszorg

Van de in totaal 288 vrouwen, die in de afgelopen 3 jaar waren bevallen van hun (laatste) kindje, hadden 245 vrouwen, ofwel 85% van de vrouwen, ziekenhuiszorg gehad. In figuur 11 hieronder is daarbij tevens te zien in welke fase de vrouwen ziekenhuiszorg hebben gehad. Meer dan de helft van de vrouwen heeft zowel tijdens de zwangerschap als tijdens de bevalling ziekenhuiszorg gehad. Van de in totaal 66 vrouwen, die momenteel zwanger zijn, zijn 38 vrouwen, ofwel 58%, voor hun zwangerschap in het ziekenhuis geweest. In totaal waren er dus 283 vrouwen met een ervaring op gebied van de ziekenhuiszorg ten tijde van de zwangerschap en/of bevalling.



Figuur 11. Of en wanneer men ziekenhuiszorg heeft gehad (N=288).

3.2.1 Welke punten moeten behouden blijven?

Aan de 283 vrouwen is gevraagd welke goede en positieve punten men heeft ervaren t.a.v. de ziekenhuiszorg, die zeker behouden moeten blijven. De volgende punten kwamen met name naar voren:

- De persoonlijke bejegening, vriendelijkheid en betrokkenheid van het personeel.
- Dat er de tijd voor je wordt genomen.
- De duidelijke uitleg.
- De mogelijkheid om een eigen kamer te krijgen met een eigen badkamer.
- De mogelijkheid om met het kind op de eigen kamer te verblijven.
- De regelmatige controles.

Goede/positieve punten die volgens de vrouwen zeker behouden moeten blijven t.a.v. de ziekenhuiszorg:

"De manier van omgaan met de patiënt. Heel vriendelijk en ondersteunend tijdens de bevalling en ondanks de drukte namens ze voldoende tijd voor je."

"Persoonlijke aandacht. Veel vrolijkheid en optimisme. Dat was heel fijn."

"Veel duidelijke en reële uitleg. Ruimte om mijn zorgen uit te spreken."

"Kindje werd meteen op m'n buik gelegd en we hadden zolang de tijd als we wilden om in de kamer te blijven om bij te komen en kennis te maken met onze zoon. Achteraf hoorden we dat het heel druk en vol was in het ziekenhuis maar daar hebben we niks van gemerkt, ben totaal niet opgejaagd. Pas na een aantal uur werd mijn zoon gewogen en gecheckt, prettig dat hij niet meteen bij me weg gehaald werd."

"Goede begeleiding van verloskundige in samenwerking met verpleegkundige. Heel menselijk en prettig. Eigen kamer met douche met bevalling. Wordt heel goed geluisterd. En duidelijkheid gegeven over proces."

"De informatievoorziening was goed. Ik vond het gynaecologenteam ook erg prettig: vriendelijk maar duidelijk. Het personeel probeerde, waar mogelijk, mee te denken en dat was ook fijn."

"Regelmatige controles, waardoor dus regelmatig zicht op je kindje. Geeft je geruststelling."

3.2.2 Waar liggen de verbeterpunten?

Aan de 283 is ook gevraagd of men nog verbeterpunten heeft t.a.v. de ontvangen zorg in het ziekenhuis. De volgende punten komen met name naar voren:

- Zorg voor een betere, onderlinge communicatie tussen zorgverleners in het ziekenhuis.
- Betere afstemming op de persoonlijke situatie en wensen van de cliënt.
- De zorgverleners in het ziekenhuis komen vaak te gehaast over. De zorgverleners zijn regelmatig bij meerdere bevallingen tegelijkertijd betrokken, waardoor de zorgverleners maar kort en vluchtig aan het bed van de cliënt zijn.
- Meer uitleg of informatie over bijvoorbeeld, borstvoeding, zwangerschapsmisselijkheid, algemene gang van zaken in het ziekenhuis of medicatie.
- Zorg voor nette accommodatie.

Verbeterpunten t.a.v. de ziekenhuiszorg:

"Soms kon de communicatie nog beter tussen de artsen en verpleegkundige. Ik moest actief naar informatie vragen, terwijl ze dachten dat ik dat al te horen had gekregen van iemand anders."

"Vooral op de polikliniek, meer luisteren naar de vrouw en meer tijd voor haar nemen. Vooral als je zwanger bent komt er enorm veel op je af en kunnen je hormonen best wel eens een loopje met je nemen. Als je dan ontzettend bang of onzeker bent over iets helpt het niet als een arts zegt "Nee mevrouw dat kan u niet voelen of ervaren, dat weet ik want ik ben een arts" terwijl achteraf zeker wel bleek dat er iets niet goed zat."

"Het was erg druk en dat was niet fijn. De kinderarts pakte de baby zo snel weg, terwijl ik vond dat dit wel even kon wachten."

"Er zou meer info moeten komen over de zwangerschapsziekte hyperemesis gravidarum, zodat vrouwen sneller en betere hulp krijgen."

"Bij de bevalling was mijn kamer niet schoon. Er zat nog bloed van de vorige bevalling op de beensteunen en de papegaai."

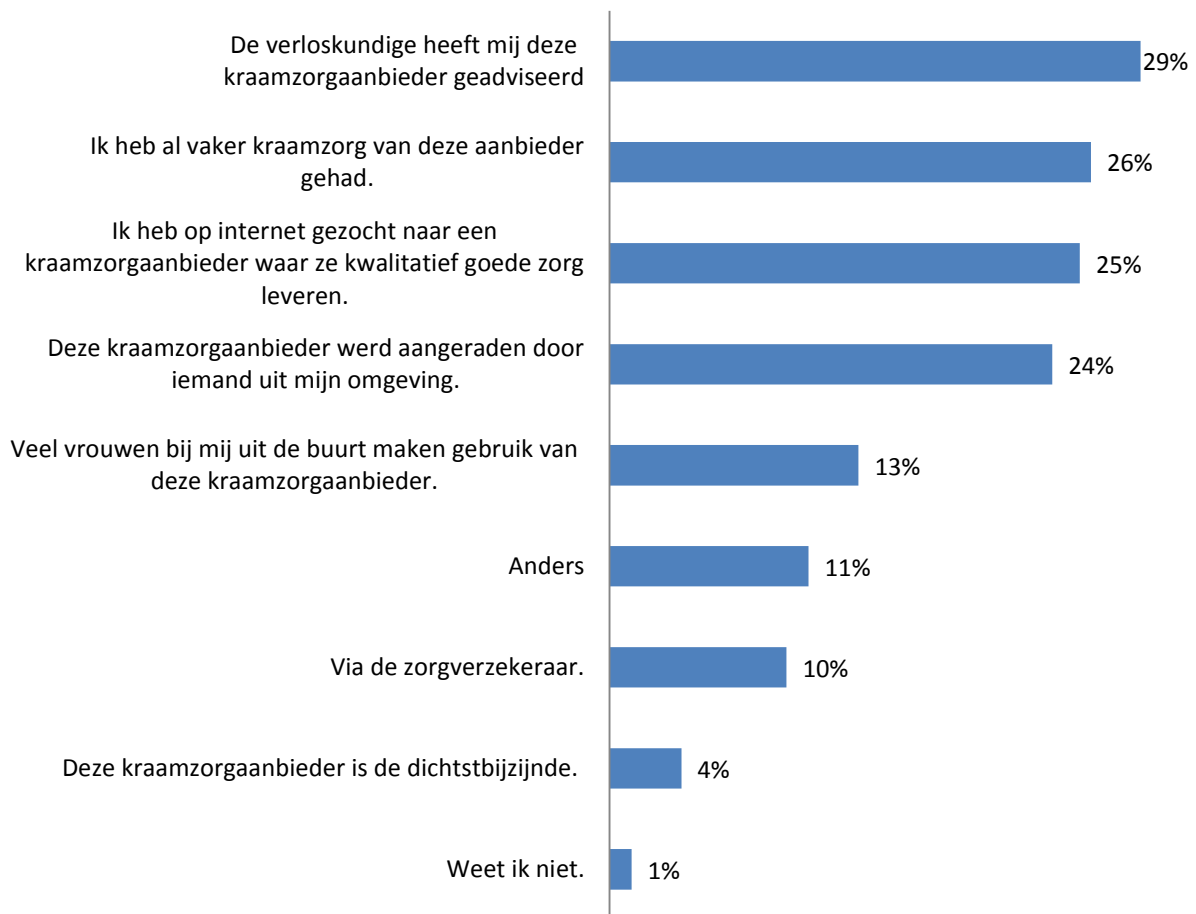
3.3 Kraamzorg

Van de in totaal 288 vrouwen, die in de afgelopen 3 jaar waren bevallen van hun (laatste) kindje, hadden 279 vrouwen, ofwel 97% van de vrouwen, kraamzorg gehad. Van de in totaal 66 vrouwen, die momenteel zwanger zijn, hebben 59 vrouwen, ofwel 89%, al een kraamzorgaanbieder gekozen. In totaal waren er dus 338 vrouwen die ofwel ervaring hadden met de zorg en/of de keuze voor een kraamzorgaanbieder.

3.3.1 Hoe bent u bij uw kraamzorgaanbieder terecht gekomen?

Om een beeld te krijgen van de manier waarop men bij een kraamzorgaanbieder terecht komt, zijn er een aantal manieren aan de 338 vrouwen voorgelegd. De resultaten laten zien dat men met name bij een kraamzorgaanbieder terecht komt door:

- Het advies van de verloskundige.
- Men deze kraamzorgaanbieder eerder heeft gehad.
- Men op internet had gezocht naar een kraamzorgaanbieder, waar ze kwalitatief goede zorg leveren.
- Iemand uit de omgeving deze kraamzorgaanbieder geadviseerd had.



Figuur 12. Hoe komt men bij een kraamzorgaanbieder terecht? (N=336)

3.3.2 Welke punten moeten behouden blijven?

Om een beeld te krijgen van de goede en positieve punten van de kraamzorg is aan de 288 vrouwen gevraagd, die ervaring hadden met de zorg van een kraamverzorgster, welke punten volgens hen, zeker behouden moeten blijven t.a.v. de kraamzorg. De volgende antwoorden komen met name naar voren:

- Begeleiding bij borstvoeding.
- Persoonlijke benadering en aandacht. Gevoel voor wat en wanneer iets nodig is.
- Aandacht voor alle gezinsleden.
- 1 en dezelfde kraamverzorgster gedurende de kraamtijd.
- Aandacht voor de impact van de geboorte van een kind op zowel het fysieke, emotionele als sociale gestel.
- Ervaren kraamverzorgers, die beschikken over veel informatie en kennis.

Hieronder een aantal voorbeelden van goede/positieve punten die volgens de vrouwen zeker behouden moeten blijven t.a.v. kraamzorg:

"Fijn om hulp te hebben en er niet alleen voor te staan als je net thuis met je kindje bent. Ook prettig om van ervaren iemand te leren je kindje goed te verzorgen. Daarnaast heeft de kraamhulp me heel goed op weg geholpen met de borstvoeding."

"De hele week dezelfde kraamhulp die ook bij de bevalling is geweest. Binnen de mogelijkheden aangepaste hulp die echt bij ons paste i.p.v. alleen maar de standaard zorg uit het boekje wat voor het kraamzorgbureau het beste werkt."

"Er werd meegedacht met waar het gezin het meeste hulp nodig had. Zo kwam bijvoorbeeld onze kraamverzorgster wat later op de ochtend zodat ze er nog was als de oudste uit school kwamen. Ideaal!"

"Dat ik 1 kraamverzorgster had gedurende de 7 dagen dat ik kraamhulp kreeg. Ik had het verschrikkelijk gevonden als ik iedere dag iemand anders had gekregen."

"De kundigheid! Dankzij onze kraamhulp werd op tijd een te kort lipriempje ontdekt waardoor de borstvoeding heel goed is gegaan/ goed gaat!"

"We hadden een zeer ervaren dame. Dat maakte het een zeer prettige kraamtijd. Ze wist veel en nam overal de tijd voor."

"Goede zorg voor moeder en kind, zorg op maat, ook aandacht voor rest van het gezin. Aandacht voor borstvoeding."

"De hulp met de baby en de uitleg over alles wat er in zo'n eerste week met jou en het kind gebeurt. En de tips voor borstvoeding en in mijn geval bijvoeding. Ook de tips die ik kreeg voor mijn oudste kind, die 3 was toen haar broertje geboren werd, waren erg fijn en hebben enorm geholpen."

"De ruimte en vooral geduld voor alle emotionele toestanden en onzekerheden, veel geruststelling en geen drama. Duidelijke afspraken. Erg fijne vrouw."

3.3.3 Waar liggen de verbeterpunten?

Ook is hier aan de 288 vrouwen gevraagd of zij nog verbeterpunten hebben t.a.v. de begeleiding door de kraamverzorgster(s). De volgende punten kwamen naar voren:

- De voorkeur voor één kraamverzorgende per gezin i.p.v. meerdere kraamverzorgende(n). Indien er toch sprake is van wisselingen tussen kraamverzorgende(n), geeft men aan er behoefte aan te hebben dat er een betere afstemming tussen de kraamverzorgende(n) plaatsvindt, zodat iedereen eenzelfde aanpak hanteert.
- De zorg van de kraamverzorgende kan beter worden afgestemd op de persoonlijke wensen van de ouders. Er zou meer overleg mogen plaatsvinden tussen ouders en kraamverzorgende(n). Zo voelt de intake vaak standaard aan.
- Er heerst een gemis aan kennis bij de kraamverzorgende(n) over specifieke onderwerpen. Voorbeelden van onderwerpen die hierbij naar voren kwamen waren bijvoorbeeld: problemen bij borstvoeding, kennis van de laatste ontwikkelingen in de geboortezorg en kennis over specifieke problematiek/aandoeningen.
- Graag meer uitleg of advies van de kraamzorg. Voorbeelden van onderwerpen die hierbij naar voren kwamen waren bijvoorbeeld: van te voren goed uitleggen wat de kraamzorg wel en niet doet, hoe de periode na de kraamzorg er uit gaat zien en wat een kraamvrouw wel of niet mag. Ook bestaat er een behoefte aan herhaling van informatie.

Verbeterpunten t.a.v. kraamzorg:

"Eén vaste kraamverzorgende in plaats van verschillende. Elke kraamverzorgende heeft toch weer andere inzichten e.d. Vooral bij een eerste kindje is dit verwarrend."

"Geef een kraamvrouw de ruimte en accepteer dat zij het misschien anders wil doen dan jij het geleerd hebt of dan jij zelf zou doen."

"De uitleg over borstvoeding was goed, maar er leek te weinig kennis bij problemen met borstvoeding. "

"Verloskundige, kraamzorg en lactatiekundige spraken elkaar alle drie tegen. Denk hierbij een tepelkloven, kolven, te kort lipbandje, veel spugen etc."

"Ik had graag wat meer advies gewild voor de periode na de kraamzorg. Dan word je namelijk voor mijn gevoel echt in het diepe gegooid."

"Organisatorisch meer op orde. Kreeg nu een kraamverzorgster uit een ander rayon die tijdens mijn bevalling met de verloskundige in discussie ging."

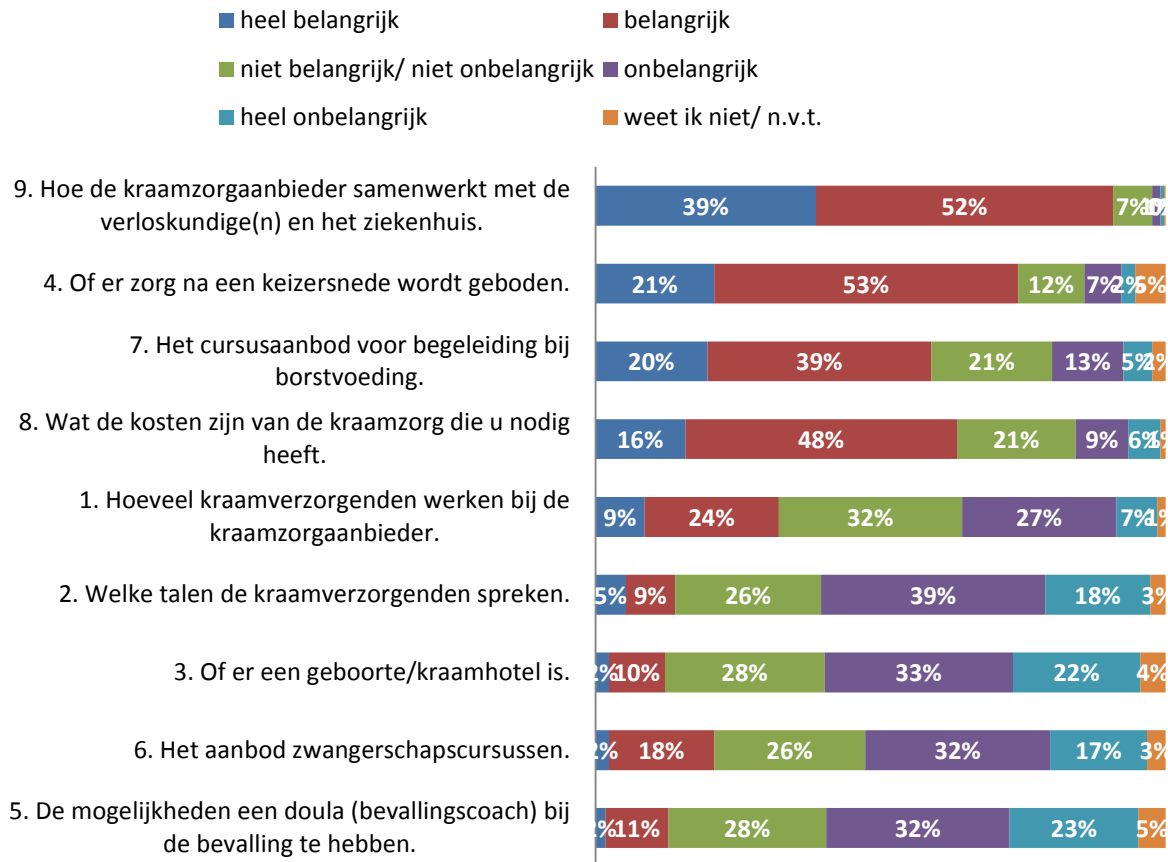
"Wat meer kijken naar de behoefte van de cliënt i.p.v. de standaard riedeltjes aanhouden."

3.3.4 Welke informatie is belangrijk voor de keuze voor een kraamzorgaanbieder?

Om een beeld te krijgen van welke informatie belangrijk is voor mensen om een keuze te maken voor een kraamzorgaanbieder legden wij de 388 vrouwen 9 verschillende items voor. Per item gaven mensen met behulp van een 5-puntsschaal aan hoe belangrijk zij de informatie vinden als zij moeten kiezen voor een kraamzorgaanbieder. De vrouwen hadden ook de mogelijkheid om 'weet ik niet' te antwoorden. Figuur 13 toont de scores per item en laat zien dat men de volgende informatie met name belangrijk vindt voor hun keuze voor een kraamzorgaanbieder:

- Hoe de kraamzorgaanbieder samenwerkt met de verloskundige(n) en het ziekenhuis.
- Of er zorg na een keizersnede wordt geboden.
- Het cursusaanbod voor begeleiding bij borstvoeding.
- Wat de kosten zijn van de kraamzorg die men nodig heeft.

Omdat niet alle percentages volledig zichtbaar konden worden gemaakt in de figuur, is in bijlage 3 een lijst opgenomen met de complete beschrijvingen die aan de onderzoeksgroep werden voorgelegd, inclusief de scores.



Figuur 13. Welke informatie vindt u belangrijk bij het kiezen van een kraamzorgaanbieder? (N=336)

3.3.5 Ervaring met het kiezen van een kraamzorgaanbieder

Aan de 338 vrouwen is vervolgens nog gevraagd wat hun ervaring is met het kiezen van een kraamzorgaanbieder, waarbij vragen werden gesteld als 'hoe maakte u uw keuze?', 'waar liep u tegenaan?' en 'wat viel op?'.

Wat betreft de manier waarop men hun keuze maakt komt naar voren dat:

- Men opnieuw aangeeft dat men met name de keuze voor een kraamzorgaanbieder baseert op basis van de ervaringen van anderen.
- Men de keuze voor een kraamzorgaanbieder baseert op de informatie die zij kunnen vinden op de website.

Antwoorden die betrekking hadden op de vraag waar men zoal tegenaan liep in het maken van een keuze voor een verloskundige praktijk, komt naar voren dat:

- Men het soms lastig vindt om een keuze te maken, omdat het aanbod zo groot is en men niet goed weet waar je op moet letten voor een goede keuze.
- Men de mogelijkheid mist tot het raadplegen van objectieve informatie over de kwaliteit van de kraamhulpinstanties.
- Men (vaak) niet kan kiezen voor een individuele kraamverzorgster, maar alleen voor de kraamzorgaanbieder als geheel. Hierdoor weet men echter niet wie jou daadwerkelijk zal gaan begeleiden.
- Men niet altijd de kraamzorgaanbieder naar keuze kon kiezen, omdat de kraamzorgaanbieder geen contract had met de zorgverzekeraar van de cliënt.

Hieronder een aantal voorbeelden van de ervaringen die men heeft met het kiezen van een kraamzorgaanbieder:

"Veel aanbod, lastig kiezen. Je hoort ook zoveel verschillende verhalen."

"Het was lastig kiezen; iedere aanbieder heeft een soort gelijk verhaaltje en info op de website staan. Zeker bij een eerste zwangerschap."

"Ik wilde naar de kraamzorgorganisatie die me werd aangeraden door de verloskundigenpraktijk. Maar omdat mijn verzekeraar daar geen contract mee had, ben ik naar een andere gegaan. Heb wel even gecheckt bij de verloskundigen of zij er goede ervaring mee hadden en had ook wat navraag gedaan bij vrienden."

"Ik vond het erg lastig om objectieve informatie te vinden van de kwaliteit van elke kraamhulpinstantie. Daarom was mijn keuze bijna een gok omdat ik ook niemand ken in de buurt die is bevallen en kraamhulp had."

"Ik had geen idee, dus had me in eerste instantie aangemeld bij een organisatie waarvan ik een folder van de verloskundige kreeg. Ik had hier graag meer begeleiding bij gehad want hoorde pas later van een vriendin wat de nadelen hiervan kunnen zijn."

"Goede kraamzorg hangt niet af van de organisatie, maar van de persoon. Die heb je niet voor het kiezen, dus het blijft een beetje gokken."

"Het is lastig om aanbieders te vergelijken op basis van een website, daar is eigenlijk een persoonlijk gesprek voor nodig, maar dat krijg je pas als je je al aangemeld hebt bij de aanbieder. Verder ben je toch afhankelijk van de klik met de kraamverzorgster die na de bevalling beschikbaar is."

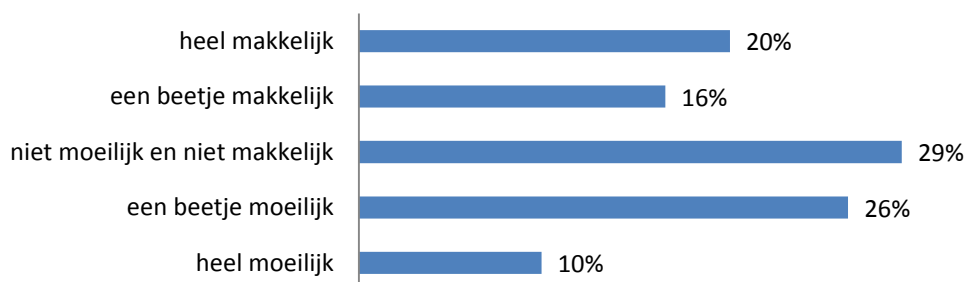
3.4 Keuze voor een geboortezorgorganisatie

Verloskundigen, gynaecologen en kraamzorgverzorgenden werken momenteel in samenwerkingsverbanden. Een samenwerkingsverband bestaat meestal uit één ziekenhuis en meerdere verloskundige praktijken en kraamzorgaanbieders. Deze samenwerkingsverbanden zullen in de nabije toekomst steeds vaker uitgroeien tot officiële geboortezorgorganisaties. Zwangere vrouwen ontvangen dan alle geboortezorg vanuit één geboortezorgorganisatie.

Het kan zijn dat er in een regio maar één geboortezorgorganisatie is. Het kan ook zijn dat er meerdere geboortezorgorganisaties zijn. De (aanstaande) zwangere moet dan kiezen.

3.4.1 Keuze voor een geboortezorgorganisatie; makkelijk of moeilijk?

Om een beeld te krijgen van de overwegingen om een bepaalde geboortezorgorganisatie te kiezen is zowel aan de vrouwen die nog zwanger zijn, als aan de vrouwen die in de afgelopen 3 jaar waren bevallen van hun (laatste) kind (n=354) gevraagd, hoe gemakkelijk of moeilijk zij denken dat het is om een keuze voor een geboortezorgorganisatie te maken. Zoals in figuur 14 hieronder is te zien, zijn de meningen hierover verdeeld. In totaal geeft 36% aan het een beetje tot hele makkelijke keuze te vinden, 36% geeft aan het een beetje tot heel moeilijk te vinden en 29% zit er tussenin.



Figuur 14. Hoe gemakkelijk of moeilijk denkt u dat de keuze voor een geboortezorgorganisatie zal zijn? (N=352)

3.4.2 Waarom denkt u dat de keuze makkelijk of moeilijk is?

Allereerst is er aan 36% (n=126) gevraagd waarom zij denken dat de keuze voor een geboortezorgorganisatie een beetje tot een hele makkelijke keuze zal zijn. De antwoorden laten zien dat:

- Vrouwen de keuze voor een ziekenhuis het belangrijkste vinden. Een aantal vindt dat de keuze voor een geboortezorgorganisatie hierdoor makkelijker wordt. Het ziekenhuis zal als uitgangspunt worden genomen en de verloskundige en kraamzorg worden hierbij uitgezocht.
- Andere vrouwen geven aan het juist makkelijk te vinden om maar één keuze te hoeven maken in plaats van verschillende zorgaanbieders uit te hoeven zoeken. Ook wordt genoemd dat in sommige (landelijke) gebieden simpelweg geen tot weinig keuze is, wat de keuze makkelijk maakt.
- Tot slot wordt genoemd dat men vanuit eerdere ervaringen weet wat men belangrijk vindt. Dit helpt hen bij het maken van keuzes.

Ook is er aan de andere 36% (n=125) gevraagd waarom zij denken dat de keuze voor een geboortezorgorganisatie een beetje tot een hele moeilijke keuze is. De antwoorden laten zien dat:

- Men het lastig vindt dat dat ze maar één keuze kunnen maken in het geval zij ook een voorkeur hebben voor bijvoorbeeld een specifieke verloskundige en/of kraamzorg en deze niet werkzaam is binnen de geboortezorgorganisatie. Deze inperking van de keuzevrijheid vinden de vrouwen een kwalijke zaak.

Daarnaast werden er nog redenen genoemd, die ook bij de keuze van andere geboortezorgaanbieder waren genoemd, zoals:

- Er is weinig (objectieve) informatie beschikbaar, zodat het lastig is om te bepalen waar je op moet letten en er komt al veel op je af komt bij een zwangerschap.

- De keuze voor een geboortezorgorganisatie moet al erg vroeg worden gemaakt in de zwangerschap. Je kunt dan nog niet goed alle consequenties overzien.
- Ook wordt genoemd dat het afhankelijk is van waar je woont, welke keuzes je hebt en dat het lastig is te achterhalen hoe het in jouw buurt geregeld is.

Antwoorden van waarom men denkt dat de keuze voor een geboortezorgorganisatie makkelijk of moeilijk is:

"Ik wil zelf de vrijheid hebben om te kiezen voor één bepaalde verloskundige, één bepaalde kraamzorgaanbieder, etc. en niet verplicht in een "pakket" zitten. Bij voorbaat zou ik dan dus niet kiezen voor een "pakket" een samenwerkingsverband. Ik vind het horen bij professioneel handelen dat elke betrokkenen bij een zwangere vrouw op een goede manier kan samenwerken met partners in deze ketenzorg."

"Omdat alle verdere keuzes dan niet meer door mij gemaakt kunnen worden. Stel dat ik toch in een ander ziekenhuis zou willen bevallen, dan voelt dat niet als nog mogelijk."

"Je weet als zwangere nog niet wat je kunt verwachten voor de looptijd van je zwangerschap en hebt geen idee wat je te wachten staat bij bevalling en kraamhulp. Het is volgens mij haast ondoenlijk om in week 10 keuzes te maken waarvan je zelf de impact nog totaal niet kunt inschatten."

"De voorkeur voor een ziekenhuis telt zwaarder dan die voor een verloskundige. Om alles naar wens op elkaar af te laten stemmen, lijkt het lastig een keuze te maken waar je 100% achter staat."

"Alle zorg op 1 plek, ideaal. En mijn dossier inzichtelijk voor alle zorgverleners!"

"Een van de drie partijen zal de doorslag geven, afhankelijk van hoe de zwangerschap verloopt is dat verloskundige of ziekenhuis."

"Volg mijn gevoel en ervaringen. Ik zou nu naar de verloskundigen gaan waar ik in het verleden ook al was omdat dat zeer prettig was. En zou me dan schikken naar waar zij bij zitten. Ik zou namelijk niet naar een andere plaats gaan voor verloskundige zorg."

"Lijkt me fantastisch deze samenwerking, keuze voor ziekenhuis is het belangrijkste."

"In mijn geval woon ik naast het ziekenhuis waar ik wil bevallen dus kies ik een geboorteorganisatie daarop uit."

"Ik wil in het ziekenhuis bevallen (poliklinisch), en zal kiezen voor de praktijk die met het ziekenhuis van mijn keuze samen werkt."

"Nu moet ik drie partijen kiezen. Een ziekenhuis (gynaecoloog), een kraamzorgorganisatie en een verloskundige voor de nazorg. Als dat vanuit één plek geregeld zou zijn, zou dat makkelijker zijn."

"Bij mijn eerste zwangerschap heb ik gebruik gemaakt van een geboortehotel zodat ik twee half ingevulde geboortemappen had. Ik verwacht dat ook dat voorkomen kan worden door één aanbieder. "

"Wij hebben hier in het dorp maar een verloskundigenpraktijk en deze is voor een groot deel van onze gemeente en er is ook maar een ziekenhuis in de buurt dus dan is de keuze snel gemaakt."

"Nadat je al een bevalling hebt meegemaakt, weet je wat je belangrijk vindt. Als het de eerste keer is dan is het heel moeilijk, omdat je nog niet weet wat je precies te wachten staat. Zeker niet aan het begin van de zwangerschap! Nu zou ik weten waar ik op moet letten."

"Alles bij elkaar geeft vertrouwen dat samenwerking onderling beter geregeld is."

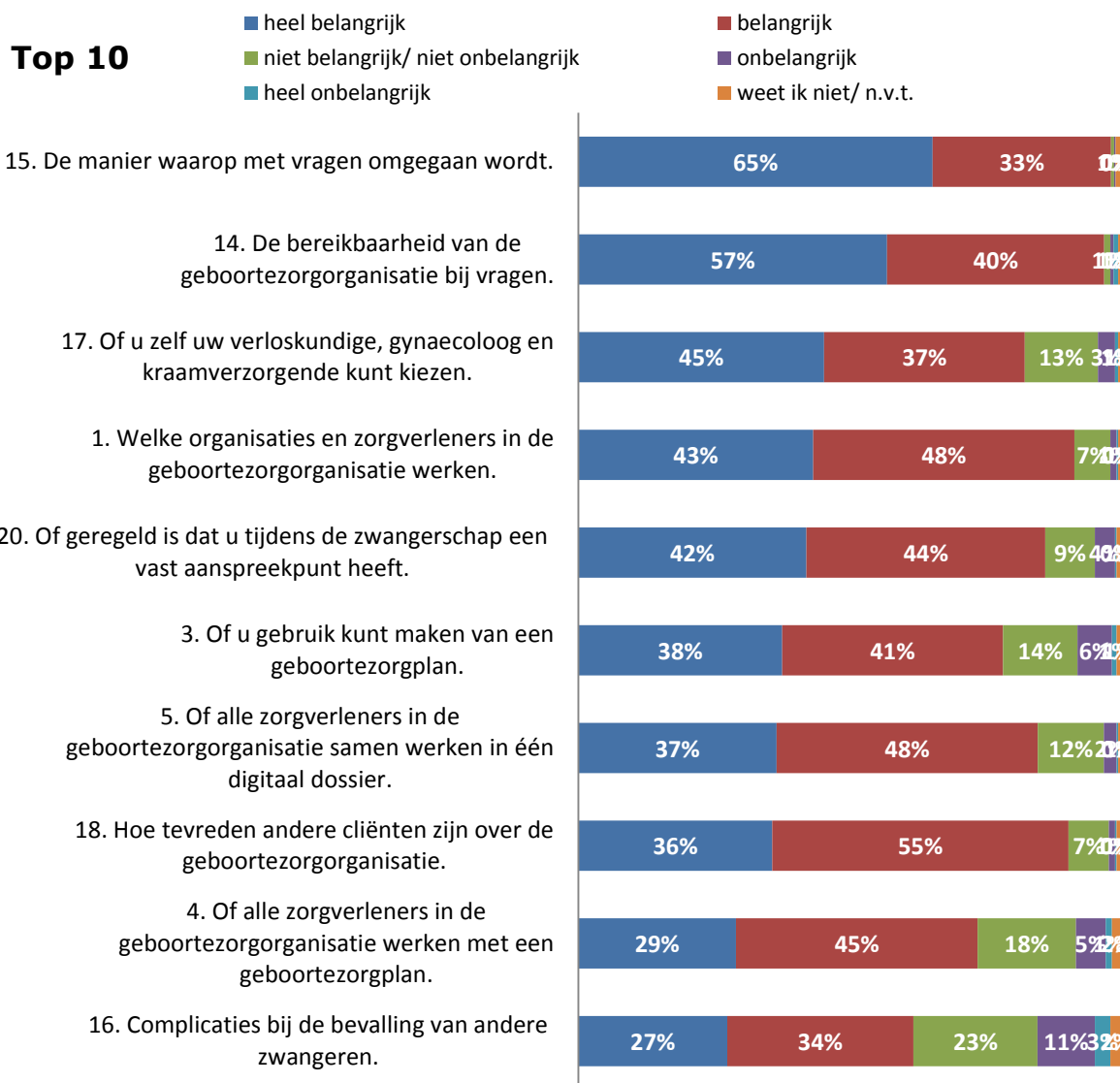
"Ik wil geen keuze maken uit 1 pakket, maar wil ook zelf kunnen kiezen welke verloskundige, welk ziekenhuis en welke kraamzorg ik zou willen nemen. Ik ben degene die zwanger is en hulp nodig heeft, dus ik ben degene die bepaalt welke personen/ instanties mij daarbij gaan helpen."

3.4.3 Welke informatie is belangrijk voor de keuze voor een geboortezorgorganisatie?

Om een beeld te krijgen van welke informatie belangrijk is voor mensen om tot een keuze te komen voor een geboortezorgorganisatie legden wij de 354 vrouwen 20 verschillende items voor. Per item gaven mensen met behulp van een 5-puntsschaal aan hoe belangrijk zij de informatie vinden als zij moeten kiezen voor geboortezorgorganisatie. De vrouwen hadden ook de mogelijkheid om 'weet ik niet' te antwoorden. Figuur 15 toont de scores per item van de top 10. De figuur laat zien dat men de volgende informatie met name belangrijk vindt voor de keuze voor een geboortezorgorganisatie:

- De manier waarop met vragen omgegaan wordt.
- De bereikbaarheid van de geboortezorgorganisatie bij vragen.
- Of men zelf de verloskundige, gynaecoloog en kraamverzorgende kan kiezen.
- Welke organisaties en zorgverleners in de geboortezorgorganisatie werken.
- Of geregeld is dat men tijdens de zwangerschap een vast aanspreekpunt heeft waarbij men terecht kan

Omdat ook hier niet alle percentages volledig zichtbaar konden worden gemaakt in de figuur, is in bijlage 4 een lijst opgenomen met de complete beschrijvingen die aan de onderzoeksgroep werden voorgelegd, inclusief de scores.

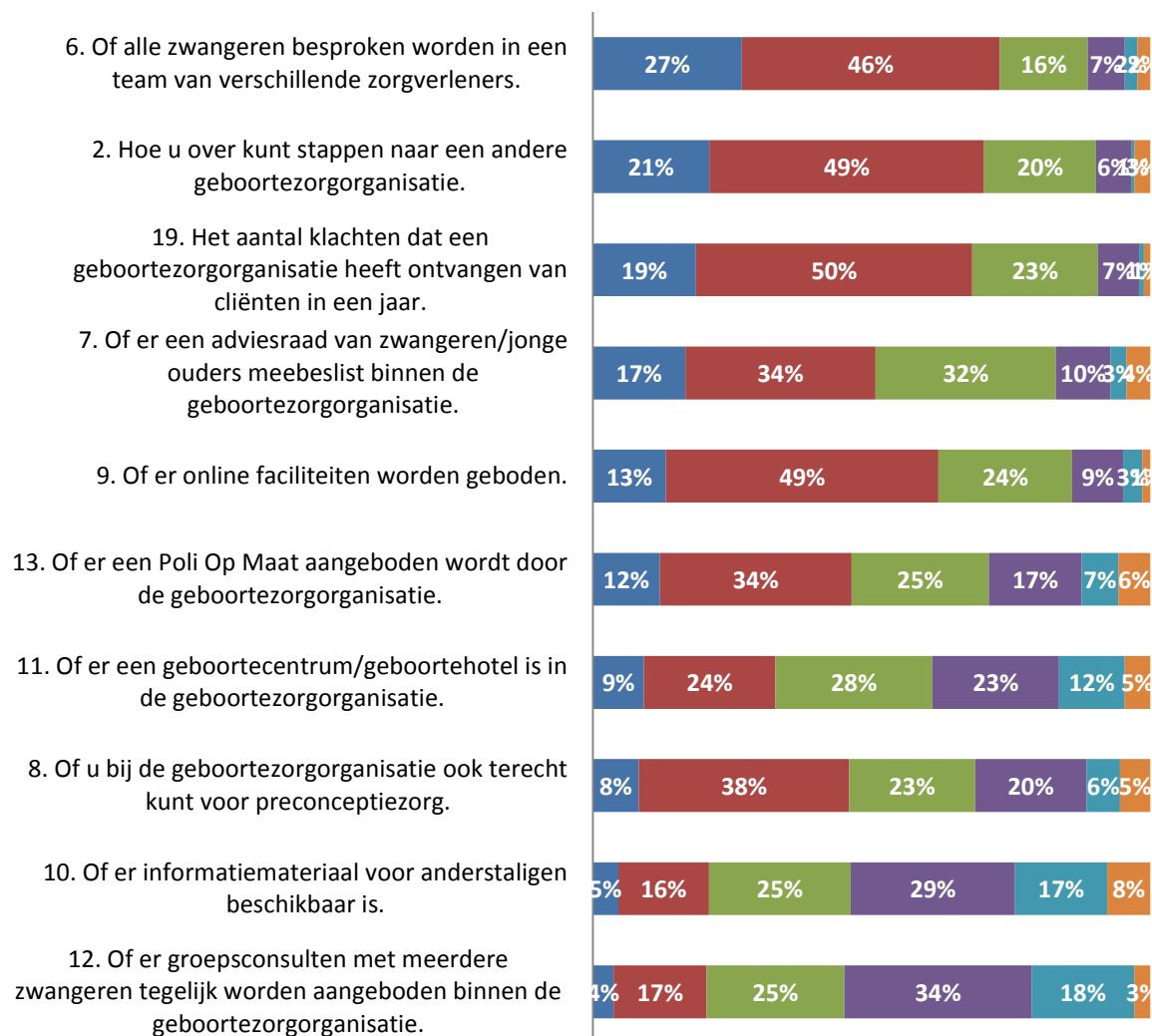


Figuur 15. Top 10 van items die mensen het meest belangrijk vinden bij het kiezen van een geboortezorgorganisatie (N=345, N=348, N=349, N=350 en N=351).

In figuur 16 hieronder is te zien hoe er op de overige 10 items is gescoord.

Top 11 t/m 20

- heel belangrijk
- belangrijk
- niet belangrijk/ niet onbelangrijk
- onbelangrijk
- heel onbelangrijk
- weet ik niet/ n.v.t.



Figuur 16. Top 11 t/m 20 die de vrouwen het meest belangrijk vinden bij het kiezen van een geboortezorgorganisatie (N=348, N=349, N=350 en N=351).

3.4.4 Van wie zou je nog informatie willen ontvangen?

Tot slot is aan de 354 vrouwen gevraagd van wie men nog informatie zou willen ontvangen om te kunnen bepalen naar welke geboortezorgorganisatie men zou gaan. Hieruit komt met name naar voren dat men nog graag informatie zou willen krijgen van:

- Mensen uit de directe omgeving.
- De huisarts
- De zorgverzekeraar

Daarnaast geven de vrouwen als toevoeging aan dat zij graag zelf online zoeken naar informatie en deze informatie het liefst gepresenteerd zien op een onafhankelijke website met cijfermatige informatie.



Figuur 17. Van wie zou u nog informatie willen ontvangen om te kunnen bepalen naar welke geboortezorgorganisatie u zou willen gaan? (N=348)

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Maak informatie over de kwaliteit van zorg inzichtelijk

Op basis van de meldactie kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- (Kwaliteits)informatie ontbreekt bij kiezen voor een zorgaanbieder.

Zwangere vrouwen kiezen een verloskundige praktijk en kraamzorgaanbieder. Daarbij spelen de volgende aspecten een rol:

- Bij de keuze voor een verloskundige praktijk speelt in eerste instantie de afstand een rol, men kiest vaak voor een praktijk in de buurt (40%).
- Bij de keuze voor een kraamzorgaanbieder, speelt in eerste instantie de verloskundige een grote rol (29%).
- Beide keuzes baseren zwangere vrouwen ook op haar eigen eerdere ervaringen (29% bij de keuze voor een verloskundige praktijk en 26% bij een kraamzorgaanbieder) en op ervaringen van anderen (respectievelijk 26% en 24%).
- Daarnaast zoekt men actief op internet waar ze kwalitatief goede zorg leveren (16% bij een verloskundige praktijk en 25% bij een kraamzorgaanbieder). Daarbij bekijken zwangere vrouwen de websites van beide typen zorgaanbieder.
- Veel vrouwen weten niet goed waar ze op moeten letten bij het vergelijken van verschillende praktijken. Ook mist men, met name bij de kraamzorgaanbieders, objectieve informatie over de kwaliteit van de geleverde zorg.

Op basis van deze conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Maak informatie over de kwaliteit van zorg van verloskundige praktijken en kraamzorgaanbieders inzichtelijk voor zwangere vrouwen.
- Maak deze informatie digitaal toegankelijk en presenteer deze zodanig dat zwangere vrouwen verloskundige praktijken en kraamzorgaanbieders met elkaar kunnen vergelijken. Patiëntenfederatie Nederland kan dit met behulp van een vergelijkingshulp op ZorgkaartNederland.nl realiseren.
- Attendeer zwangere vrouwen op deze informatie, bijvoorbeeld via de websites van verloskundige praktijken en kraamzorgaanbieders.

4.2 Maak informatie over de samenwerking tussen verschillende zorgaanbieders inzichtelijk

Uit deze meldactie blijkt dat vrouwen een grote behoefte hebben om te weten hoe verloskundige, kraamzorgaanbieders en het ziekenhuis met elkaar samenwerken. Bij de keuze voor een kraamzorgaanbieder is dit zelfs het belangrijkste keuze-item (91% vindt dit (heel) belangrijk). Bij de keuze voor een verloskundige staat dit item in de top 3 met 95% die dit (heel) belangrijk vindt.

Op basis van deze conclusie worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Maak informatie over hoe zorgverleners met elkaar samenwerken beschikbaar. Het gaat om informatie zoals samenwerkingsafspraken, welke partijen/organisaties betrokken zijn, welke overlegvormen en overlegmomenten er zijn, de wijze waarop overdracht, verantwoordelijkheden en het aanspreekpunt geregeld zijn etc.
- Biedt de informatie online voor zowel de zwangere die nog keuzes moet maken, als de zwangere die al gebruik maakt van de geboortezorg.

4.3 Maak informatie over de bereikbaarheid en de wijze waarop met vragen omgegaan wordt beschikbaar voor alle (aanstaande) zwangere vrouwen

Zwangere vrouwen en jonge moeders vinden informatie over bereikbaarheid de belangrijkste informatie als het gaat om kiezen van zorgaanbieders in de geboortezorg. Het gaat om de bereikbaarheid (online en telefonisch) bij vragen maar ook de manier waarop met vragen omgegaan wordt. Zo geeft 99% aan dat de manier waarop met vragen om wordt gegaan bij de keuze voor een verloskundige (heel) belangrijk is en 98% geeft dit aan bij informatie over de bereikbaarheid. Voor aanstaande moeders is deze informatie onontbeerlijk.

Op basis van deze conclusies wordt de volgende aanbeveling gedaan:

- Maak informatie over de bereikbaarheid en de wijze waarop met vragen omgegaan beschikbaar worden voor alle (aanstaande) zwangere vrouwen. Doe dit zowel voor de verloskundige praktijk, de kraamzorgaanbieder als het ziekenhuis.

4.4 Afstemming met de zwangere en tussen zorgverleners onderling kan beter

Wanneer we vragen naar ervaringen met geboortezorgaanbieders geven zwangere vrouwen en jonge moeders aspecten op gebied van bejegening en aandacht vaak als positief aan.

Aspecten van communicatie en een persoonlijke benadering worden daarentegen opvallend vaak benoemd als verbeterpunten. Zo wordt regelmatig benoemd dat de zorg onvoldoende afgestemd was op de persoonlijke situatie en wensen van de zwangere (en haar partner). Dit geldt voor zowel de verloskundige praktijk, kraamzorg als de ziekenhuiszorg.

Bij communicatie gaat het niet alleen om de communicatie tussen zorgverlener en cliënt maar ook om de communicatie tussen zorgverleners onderling. Verbeterpunten worden genoemd over zowel de communicatie van zorgverleners binnen eenzelfde zorgorganisatie als tussen zorgverleners van verschillende zorgorganisatie. Zo wordt meerdere keren de afstemming tussen verloskundige en zorgverleners in het ziekenhuis als een verbeterpunt genoemd.

Ook geven zwangere vrouwen en jonge moeders aan dat de afstemming binnen één organisatie dikwijls beter kan. Bijvoorbeeld als er twee of meerdere kraamverzorgenden betrokken zijn bij één gezin. Dit wordt regelmatig als negatief ervaren, mede doordat de afstemming en overdracht onderling niet goed gaat. Bij de verloskundige praktijken waar een zwangere vrouw meerdere verloskundigen ziet, wordt het als positief benoemd wanneer de zwangere met alle verloskundige kennis maakt. Echter ook hier wordt het gebrek aan afstemming van zorgverleners onderling als negatief punt benoemd.

Tot slot ervaren veel zwangere vrouwen en jonge moeders het als vervelend wanneer zorgverleners niet op één lijn zitten en zij bijvoorbeeld tegenstrijdige adviezen krijgen.

Op basis van deze bevindingen worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Breng samen met de cliënt en haar partner wensen en behoefte in kaart (in een geboortezorgplan) en zorg dat alle zorgverleners in de gehele keten hier zo veel mogelijk rekening mee houden.
- Zorg dat zorgverleners op elkaar afgestemde informatie en adviezen geven aan zwangere, zowel binnen de eigen organisatie als met ketenpartners.
- Ook is een goede afstemming en overdracht binnen dezelfde organisatie en met ketenpartners nodig.

4.5 Geboortezorgorganisatie veranderen de zorg en keuzemogelijkheden. Informeel en begeleidt de zwangere hier in.

Met name in stedelijke gebieden en op de grens van twee of meerdere geboortezorgorganisaties is een bewuste keuze voor een geboortezorgorganisatie relevant. In de nabije toekomst zal het aantal geboortezorgorganisaties toenemen en neemt de relevantie van deze keuze sterk toe.

Zwangere vrouwen geven aan dat hun voorkeur voor een ziekenhuis veelal het uitgangspunt zal vormen in de keuze voor de geboortezorgorganisatie.

Wanneer er ook een voorkeur is voor een verloskundige praktijk of kraamzorgaanbieder en deze niet tot dezelfde geboortezorgorganisatie behoren, stelt dat de zwangere voor een extra keuze: binnen één geboorteorganisatie blijven, waarbij tenminste één zorgaanbieder niet de voorkeur heeft, of kiezen voor een overstap tussen geboortezorgorganisaties (waarbij mogelijk aansluiting/samenwerking suboptimaal is). Zwangere vrouwen geven aan deze inperking van keuzevrijheid kwalijk te vinden.

Wat de keuze voor een geboortezorgorganisatie extra ingewikkeld maakt is dat een zwangere vrouw al vroeg in de zwangerschap moet kiezen, nog vóórdat ze gebruik maakt van enige verloskundige zorg. De consequenties van haar keuze zijn op dat moment mogelijk nog lastig te overzien.

De items die (aanstaande) moeders belangrijk vinden bij hun keuze voor een geboortezorgorganisatie zijn vergelijkbaar met de items die genoemd zijn bij de keuze voor een verloskundige praktijk of kraamzorgaanbieder. Dit zijn de items:

- De bereikbaarheid (online en telefonisch).
- De manier waarop met vragen omgegaan wordt.

Van de (aanstaande) moeders vindt 98% resp. 97% dit (heel) belangrijke informatie bij het maken van een keuze.

Daarnaast vinden zij belangrijke items bij de keuze voor een geboortezorgorganisatie:

- Welke organisaties en zorgverleners in de geboortezorgorganisatie werken.
- Of u zelf uw verloskundige, gynaecoloog en kraamverzorgde kunt kiezen.

Van de (aanstaande) moeders vindt 91% resp. 82% dit (heel) belangrijke informatie bij het maken van een keuze voor een geboortezorgorganisatie.

Deze informatie zouden (aanstaande) moeders het liefst ontvangen van mensen uit hun eigen omgeving of van de huisarts. Ook is behoefte aan een onafhankelijk website met (cijfermatige) informatie.

Op basis van deze bevindingen worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Maak voor alle (aanstaande) zwangere vrouwen in Nederland inzichtelijk hoe de zorg georganiseerd is. Iedere (aanstaande) zwangere vrouw moet weten of er geboortezorgorganisaties er in haar regio zijn.
- Maak deze informatie digitaal toegankelijk en presenteer deze zodanig dat zwangere vrouwen geboortezorgorganisaties met elkaar kunnen vergelijken. Patiëntenfederatie Nederland kan dit met behulp van een vergelijkingshulp op ZorgkaartNederland.nl realiseren.
- De huisarts is de aangewezen persoon om de (aanstaande) zwangere in haar keuzeproces te begeleiden.
 - Biedt als geboortezorgorganisatie online informatie over:
 - De bereikbaarheid en de wijze waarop met vragen omgegaan.
 - Welke zorgverleners en zorgaanbieders werkzaam zijn binnen de geboortezorgorganisaties.
 - Hoe er samen wordt gewerkt binnen de geboortezorgorganisatie.
 - De mogelijkheid om over te stappen naar een andere geboortezorgorganisatie.
- Zorg als geboortezorgorganisaties voor een naadloze overgang als de zwangere wenst over te stappen naar een andere geboortezorgorganisatie.

5 Bijlagen

Bijlage 1. Lijst met volledig uitgeschreven items ter aanvulling van figuur 8 en 9.

Voor de volledigheid zijn in deze bijlage de volledig uitgeschreven items opgenomen, inclusief de antwoorden die respondenten gaven.

	heel belangri jk	belangri jk	niet belangrijk / niet onbelangri jk	onbelangri jk	heel onbelangri jk	weet ik niet/n.v. t.
1. Voor welke echo's (10/20 weken echo, specifieke diagnostische echo) u terecht kunt bij de verloskundige praktijk.	23%	49%	17%	7%	2%	1%
2. Of u terecht kan bij de verloskundige voor een nekplooiemeting, bloedtest, combinatie test en NIPT.	15%	27%	29%	18%	9%	3%
3. of u terecht kunt bij de verloskundige voor een uitwendige versie (draaien in de buik van een baby in stuitligging).	8%	31%	28%	17%	6%	10%
4. Of er groepsconsulten met meerdere zwangeren tegelijk (centering pregnancy) aangeboden wordt.	3%	14%	22%	32%	25%	4%
5. Hoe tevreden andere cliënten zijn over de verloskundige praktijk.	29%	55%	13%	1%	2%	0%
6. Over het aanbod zwangerschapscursussen.	5%	30%	30%	23%	10%	1%
7. Of een verloskundige praktijk een borstvoedingscertificaat heeft.	22%	35%	25%	13%	4%	2%
8. Wat de kosten zijn van de verloskundige zorg die u nodig heeft.	5%	35%	32%	18%	6%	3%

9. De bereikbaarheid (online en telefonisch) van de verloskundige praktijk bij vragen.	72%	26%	0%	1%	0%	0%
10. De manier waarop met vragen omgegaan wordt.	78%	21%	2%	0%	0%	0%
11. De wijze van afspraken (online/telefonisch) maken.	28%	48%	17%	7%	0%	0%
12. Wanneer afspraken mogelijk zijn (bijvoorbeeld avonden en weekenddagen).	36%	44%	15%	4%	1%	0%
13. Hoeveel verloskundigen in de praktijk werkzaam zijn.	20%	44%	29%	5%	2%	0%
14. Of één vaste verloskundige jou begeleidt of meerdere verloskundige elkaar afwisselen.	21%	40%	27%	11%	1%	0%
15. Of je zelf je verloskundige van voorkeur kunt kiezen.	16%	34%	31%	15%	2%	3%
16. Hoe de verloskundigen samenwerken met het ziekenhuis en de kraamzorg.	51%	44%	4%	0%	1%	0%

Bijlage 2. Lijst met volledig uitgeschreven items ter aanvulling van figuur 10.

	heel belangrijk	belangrijk	niet belangrijk/ niet onbelangrijk	onbelangrijk	heel onbelangrijk	weet ik niet/ n.v.t.
1. Of de verloskundigen bevallingen op een baarkruk of in bad begeleiden.	20%	37%	18%	16%	6%	1%
2. Of de verloskundigen manieren bieden om de pijn tijdens de bevalling te verminderen, zoals geboorte TENS of steriele water injecties.	14%	42%	24%	15%	5%	1%
3. Of de verloskundige die uw zwangerschap begeleidt ook uw bevalling (als dat mogelijk is) begeleidt.	22%	41%	24%	10%	1%	2%
4. Of de verloskundige bij u blijft als u tijdens de bevalling onverwacht toch medische zorg in het ziekenhuis nodig heeft.	21%	47%	20%	10%	1%	2%

Bijlage 3. Lijst met volledig uitgeschreven items ter aanvulling van figuur 13.

	heel belangrij k	belangrij k	niet belangrijk/ niet onbelangrij k	onbelangrij k	heel onbelangrij k	wee t ik niet / n.v.t .
1. Hoeveel kraamverzorgenden werken bij de kraamzorgaanbieder.	9%	24%	32%	27%	7%	1%
2. Welke talen de kraamverzorgenden spreken.	5%	9%	26%	39%	18%	3%
3. Of er een geboorte/kraamhotel is.	2%	10%	28%	33%	22%	4%
4. Of er zorg na een keizersnede wordt geboden.	21%	53%	12%	7%	2%	5%
5. De mogelijkheden een doula (bevallingscoach) bij de bevalling te hebben.	2%	11%	28%	32%	23%	5%
6. Het aanbod zwangerschapscursussen.	2%	18%	26%	32%	17%	3%
7. Het cursusaanbod voor begeleiding bij borstvoeding.	20%	39%	21%	13%	5%	2%
8. Wat de kosten zijn van de kraamzorg die u nodig heeft.	16%	48%	21%	9%	6%	1%
9. Hoe de kraamzorgaanbieder samenwerkt met de verloskundige(n) en het ziekenhuis.	39%	52%	7%	1%	1%	0%

Bijlage 4. Lijst met volledig uitgeschreven items ter aanvulling van figuur 15 en 16.

	heel belangri jk	belangri jk	niet belangrijk / niet onbelangri jk	onbelangri jk	heel onbelangri jk	wee t ik niet / n.v.t .
1. Welke organisaties en zorgverleners in de geboortezorgorganisatie werken.	43%	48%	7%	1%	0%	1%
2. Hoe u over kunt stappen naar een andere geboortezorgorganisatie.	21%	49%	20%	6%	1%	3%
3. Of u gebruik kunt maken van een geboortezorgplan waarin u samen met zorgverleners uw wensen voor de zwangerschap en bevalling vastlegt.	38%	41%	14%	6%	1%	1%
4. Of alle zorgverleners in de geboortezorgorganisatie werken met een geboortezorgplan.	29%	45%	18%	5%	1%	2%
5. Of alle zorgverleners in de geboortezorgorganisatie samen werken in één digitaal dossier.	37%	48%	12%	2%	0%	1%
6. Of alle zwangeren besproken worden in een team van verschillende zorgverleners (gynaecoloog, verloskundige, kinderarts etc.).	27%	46%	16%	7%	2%	2%
7. Of er een adviesraad van zwangeren/jonge ouders meebeslist binnen de geboortezorgorganisatie.	17%	34%	32%	10%	3%	4%
8. Of u bij de geboortezorgorganisatie ook terecht kunt voor preconceptiezorg (adviezen over zwanger worden).	8%	38%	23%	20%	6%	5%
9. Of er online faciliteiten worden geboden (online afspraken maken, e-consult, digitaal spreekuur etc.).	13%	49%	24%	9%	3%	1%

10. Of er informatiemateriaal voor anderstaligen beschikbaar is.	5%	16%	25%	29%	17%	8%
11. Of er een geboortecentrum/geboortehotel is in de geboortezorgorganisatie.	9%	24%	28%	23%	12%	5%
12. Of er groepsconsulten met meerdere zwangeren tegelijk (centering pregnancy) worden aangeboden binnen de geboortezorgorganisatie.	4%	17%	25%	34%	18%	3%
13. Of er een Poli Op Maat (voor wensen die niet binnen de gangbare medische zorg passen) aangeboden wordt door de geboortezorgorganisatie.	12%	34%	25%	17%	7%	6%
14. De bereikbaarheid (online en telefonisch) van de geboortezorgorganisatie bij vragen.	57%	40%	1%	1%	1%	1%
15. De manier waarop met vragen omgegaan wordt.	65%	33%	1%	0%	0%	1%
16. Complicaties bij de bevalling van andere zwangeren. Bijvoorbeeld hoe vaak de moeder veel bloed verliest bij de bevalling.	27%	34%	23%	11%	3%	2%
17. Of u zelf uw verloskundige, gynaecoloog en kraamverzorgende kunt kiezen.	45%	37%	13%	3%	1%	1%
18. Hoe tevreden andere cliënten zijn over de geboortezorgorganisatie.	36%	55%	7%	1%	0%	1%
19. Het aantal klachten dat een geboortezorgorganisatie heeft ontvangen van cliënten in een jaar.	19%	50%	23%	7%	1%	1%
20. Of geregeld is dat u tijdens de zwangerschap een vast aanspreekpunt heeft waarbij u terecht kunt met vragen.	42%	44%	9%	4%	0%	1%