Resultaten toetsing aanbieders keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap aan kwaliteitseisen open house

Deel 1 Rapportage Toetsingspanel Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap

7 juli 2020

Prof. dr. Gerrit van der Wal
Prof. dr. Sandra van Dulmen
Dr. Klarke Boor

Inhoudsopgave

Samenvatting 3

Hoofdstuk 1 - Inleiding en werkwijze 6
- 1.1 Inleiding 6
- 1.2 Werkwijze 8

Hoofdstuk 2 - Administratieve eisen 9
- 2.1 Toetsing kwaliteitseis 1 9
- 2.2 Toetsing kwaliteitseis 2 10
- 2.3 Toetsing kwaliteitseis 7 13
- 2.4 Toetsing kwaliteitseis 14 14
- 2.5 Toetsing kwaliteitseis 17 16
- 2.6 Toetsing kwaliteitseis 18 18

Hoofdstuk 3 - Eisen ten aanzien van samenwerking, doorverwijzing en beschikbaarheid 19
- 3.1 Toetsing kwaliteitseisen 4 en 8 19
- 3.2 Toetsing kwaliteitseis 5 23
- 3.3 Toetsing kwaliteitseis 10 25

Hoofdstuk 4 - Eisen ten aanzien van klachtenprocedure en uitvoering cliënttevredenheidsonderzoek 27
- 4.1 Toetsing kwaliteitseisen 22 en 27 27

Hoofdstuk 5 - Eisen ten aanzien van opleiding en training door Fiom 30
- 5.1 Toetsing kwaliteitseis 11 30
- 5.2 Toetsing kwaliteitseis 12 31

Hoofdstuk 6 - Conclusie toetsing alle kwaliteitseisen (exclusief kwaliteitseisen 3 en 6) 34

Hoofdstuk 7 - Impressie aanpak keuzehulp in bredere zin 36
- 7.1 Inleiding en werkwijze 36
- 7.2 Resultaten 37
- 7.3 Conclusie 43

Bijlagen 45
- Bijlage 1 - Kwaliteitseisen open house 46
- Bijlage 2 - Tekst motie Bergkamp/Tellegen 51
- Bijlage 3 - Vragenlijst gebruikt bij onderzoek onder gynaecologen 52
- Bijlage 4 - Leidraad keuzehulpgesprekken 53

Samenvatting

Inleiding

De keuze waar een vrouw en haar partner voor staan bij een onbedoelde zwangerschap kan grote impact hebben op hun leven. Wanneer er sprake is van een onbedoelde zwangerschap zijn er vier opties om hiermee om te gaan: het kind zelf opvoeden, in een pleeggezin plaatsen, afstaan ter adoptie of de zwangerschap afbreken d.m.v. abortus. Hulp bij het maken van een keuze kan uitkomst bieden.

In 2019 heeft het ministerie van VWS het mogelijk gemaakt om via een zogenoemde open house constructie aanbieders van keuzehulp te financieren. Aan drie aanbieders is financiering gegund: Altra Centraal Bureau, Stichting Siriz en Stichting Specifieke Jeugdprojecten (SJP). Daarbij zijn diverse kwaliteitseisen gesteld (zie bijlage 1). Met de Tweede Kamer is afgesproken dat er onafhankelijke deskundigen worden aangewezen die het al dan niet voldoen aan deze eisen toetsen.

Eind 2019 hebben drie onafhankelijk deskundigen (het Toetsingspanel) de opdracht gekregen om voor de (eerste) periode m.i.v. 1 juni 2019 na te gaan in hoeverre de betreffende zorgaanbieders aan de eisen van de open house voldoen. Ook dienen zij de motie Bergkamp/Tellegen (32 279 nr. 133) te toetsen. In deze motie wordt de regering verzocht te waarborgen dat uitingen zoals voorlichting of campagnes niet eenzijdig één oplossingsrichting belichten, waarmee afbreuk wordt gedaan aan een objectief hulpverleningsproces. Naast het uitvoeren van de toetsing hebben de deskundigen ook de opdracht gekregen om een impressie te geven over de aanpak rondom keuzehulp in bredere zin.

Werkwijze

De toetsing van de neutraliteit en het niet-sturend zijn van de daadwerkelijke hulpverlening d.m.v. een analyse van interviews met hulpverleners, vragenlijsten onder cliënten en observaties van face-to-face keuzehulpgesprekken, heeft vanwege de coronamaatregelen nog niet kunnen plaatsvinden. Daarover zal naar verwachting eind 2020 gerapporteerd kunnen worden in Deel 2 van de rapportage. Wel konden alle overige eisen getoetst worden. Dit is gedaan door het bestuderen van teksten op websites, schriftelijk voorlichtingsmateriaal, opgevraagde documenten e.d. en door interviews met en beantwoording van schriftelijke vragen door leidinggevenden (en medewerkers) van Altra, Siriz en SJP, alsook Fiom.

Om een impressie te geven over de aanpak rondom keuzehulp in bredere zin heeft het Toetsingspanel gebruik gemaakt van het verzamelde materiaal en interviewgesprekken met de aanbieders van keuzehulp en Fiom. Tevens zijn er gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de overkoepelende brancheorganisaties en is er een vragenlijstonderzoek uitgevoerd onder gynaecologen, verloskundigen en abortusartsen.

Toetsingsresultaten

Alle drie de aanbieders van keuzehulp hebben volop meegewerkt aan de toetsing en voldoen - op een enkel detail na - aan de diverse administratieve eisen, zoals duidelijkheid verschaffen op de website over de gehanteerde waarden, het hebben van een zichtbare en vindbare visie en missie en het gecontracteerd hebben

van hulpverleners met een relevante afgeronde opleiding op HBO/WO-niveau, die bovendien adequaat zijn ge(pre)registreerd bij Fiom.

Er zijn weinig tot geen formele afspraken over verwijzing, afstemming en samenwerking. De contacten van de aanbieders van keuzehulp met andere partijen in de keten lijken zeker niet slecht, maar veel wordt informeel geregeld. De aanbieders zijn bereid om cliënten door te verwijzen naar een andere aanbieder van keuzehulp als dat nodig is. In de praktijk lijkt doorverwijzing echter niet vaak voor te komen; ook op dit punt zijn geen formele samenwerkingsafspraken vastgelegd. Omdat (de keuzehulp van) Altra en SJP uit Fiom voortkomen is er al langer sprake van een goede samenwerking met Fiom. De samenwerking op bestuurlijk niveau tussen Fiom en Siriz dient nog verder te groeien. Alle drie de aanbieders geven aan dat zij face-to-face ondersteuning kunnen bieden binnen 48 uur (met uitzondering van feestdagen en weekenden) of dit door middel van doorverwijzing naar een andere aanbieder van keuzehulp weten te realiseren.

Alle drie de organisaties hebben een klachtenprocedure die aan de vereisten voldoet, inclusief een onafhankelijke klachtencommissie. Er zijn in de onderzoeksperiode geen klachten over keuzehulp geweest. Aan de vereiste van het aanbieden van een tevredenheidsonderzoek aan de cliënt na afloop van het keuzehulptraject voldoet vooralsnog alleen Siriz, zij het met een eigen formulier. Dit formulier wordt echter maar door een gering aantal cliënten ingevuld. Echter er was in de onderzoeksperiode nog niet één landelijk online formulier; dat is pas in april 2020 gereedgekomen.

Aan bijna alle eisen ten aanzien van opleiding, training en intervisie is voldaan. Fiom heeft daartoe een centraal en een uniform kwaliteitskader ontwikkeld. Naast de basistraining zijn er ook jaarlijkse bijscholingsbijeenkomsten. Voorts is er een (doorontwikkelde) leidraad keuzehulpgesprekken en informatiekaart tot stand gekomen. De digitale toets is nog niet ontwikkeld, deze zal naar verwachting eind 2020 gereed zijn.

Al met al concludeert het Toetsingspanel Keuzehulp in deze eerste rapportage dat alle drie de aanbieders van keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap met financiering via de open house constructie - Altra, Siriz en SJP - aan alle kwaliteitseisen van de open house vrijwel volledig voldoen. Dit onder het voorbehoud dat de toetsing van de neutraliteit en het niet-sturend zijn van de daadwerkelijke hulpverlening vanwege de coronamaatregelen nog niet heeft kunnen plaatsvinden. Daarover zal naar verwachting in een tweede rapportage eind 2020 gerapporteerd kunnen worden.

Impressie aanpak keuzehulp in bredere zin

In principe is er momenteel een landelijk dekkend netwerk aan keuzehulp. Vrouwen (en hun partners) kunnen online, telefonisch of door middel van face-to-face gesprekken hulp vragen. Over het geheel genomen lijkt dit systeem vrij behoorlijk te functioneren. Er is financiering vanuit de overheid beschikbaar. De hulp is voor de onbedoeld zwangere vrouw en/of man kosteloos en vrij toegankelijk. De kwaliteit van het hulpaanbod lijkt voldoende, met ruimte voor verbetering.

Registratie om de kwaliteit op uitkomstniveau (denk aan doeltreffendheid, veiligheid, cliëntgerichtheid, toegankelijkheid, gelijkheid (equity)) te meten is beperkt. Er is daarnaast beperkte kennis van de kenmerken van de cliënten die keuzehulp vragen. Fiom heeft daartoe recent een uitgebreider registratieformulier ontworpen. Ook van de door Fiom ontwikkelde activiteiten zoals richtlijnen, trainingen, landelijk

cliënttevredenheidsonderzoek en een landelijk beroepsregister keuzehulp mag verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening worden verwacht.

Er is voorts weinig bekend over vrouwen die géén gebruik maken van keuzehulp, maar die dat misschien wel zouden willen. Er lijkt sprake te zijn van een niet-evenredige afspiegeling van de relevante bevolking. Onbekendheid bij de doelgroep, onderconsumptie en ongelijkheid zijn niet uitgesloten.

Daarnaast zijn bij potentiële verwijzers als huisartsen, gynaecologen en verloskundigen de aanbieders van keuzehulp amper bekend; bij hen is Fiom (dat zelf geen keuzehulp meer verleent) nog enigszins bekend. Hier ligt een belangrijke rol voor het landelijke informatiepunt van Fiom. De beoogde campagne van het ministerie van VWS zal naar verwachting behulpzaam zijn.

Open house financiering vanuit de overheid kan een aantal voordelen hebben (zoals efficiëntie en keuzevrijheid). Echter, de huidige financiering via de open house constructie wordt door sommige aanbieders van keuzehulp als bureaucratisch en onvoldoende duurzaam ervaren. Ons beeld is dat zowel aan de zijde van het ministerie van VWS als aan de zijde van de aanbieders van keuzehulp de uitvoeringskosten van de open house tot op heden relatief hoog zijn geweest.

Hoofdstuk 1 - Inleiding en werkwijze

1.1 Inleiding

Onbedoelde zwangerschap en keuzehulp

De keuze waar een vrouw en haar partner voor staan bij een onbedoelde zwangerschap kan grote impact hebben op hun leven. Wanneer er sprake is van een onbedoelde zwangerschap zijn er voor de zwangere vrouw in Nederland vier opties om hiermee om te gaan: het kind zelf opvoeden, in een pleeggezin plaatsen[1], afstaan ter adoptie of de zwangerschap afbreken d.m.v. abortus. De keuze tussen het uitdragen en afbreken van een zwangerschap is een ingrijpende en onomkeerbare beslissing, die voor de vrouw vaak veel stress en ongemak met zich meebrengt. Veel vrouwen nemen de beslissing zelf of samen met de directe omgeving. Zij hebben geen behoefte aan een keuzehulpgesprek. Indien er wel behoefte is aan een keuzehulpgesprek is het van belang dat de betreffende voorzieningen toegankelijk (bekend, bereikbaar en beschikbaar), betaalbaar en van voldoende kwaliteit zijn.

Open house

In het regeerakkoord 2017 zijn middelen vrijgemaakt voor preventie van en ondersteuning bij onbedoelde zwangerschappen. Op 11 september 2018 is het Zevenpuntenplan Onbedoelde (tiener)zwangerschappen aan de Tweede Kamer gezonden. Hierin is onder meer afgesproken dat er structurele financiering komt voor aanbieders die keuzehulpgesprekken aanbieden voor onbedoeld zwangere vrouwen die nog niet weten of zij wel of niet de zwangerschap willen uitdragen. Dit laatste punt heeft politiek tot discussie geleid over de onafhankelijkheid van bepaalde aanbieders. Ook wilde het ministerie van VWS staatssteun vermijden. Dat heeft ertoe geleid dat het in 2019 door het ministerie van VWS mogelijk is gemaakt om via een zogenoemde open house constructie deze financiering te regelen, waarbij bepaalde eisen zijn gesteld aan aanbieders van keuzehulp. Dit zijn eisen zoals het niet-sturend zijn tijdens een keuzehulpgesprek, de noodzaak tot transparante informatie over bijvoorbeeld de levensbeschouwing van de aanbieder van keuzehulpgesprekken en dat organisaties die keuzehulpgesprekken aanbieden geen maatschappelijke uitingen doen die eenzijdig een oplossingsrichting belichten. Bijlage 1 bevat een overzicht van de kwaliteitseisen.

Via deze open house constructie kunnen aanbieders van keuzehulp die voldoen aan de kwaliteitseisen zich tot een bepaalde termijn inschrijven en een overeenkomst sluiten met de overheid voor de levering van keuzehulp gefinancierd door de overheid. Deze overeenkomst wordt afgesloten tegen vooraf vastgestelde prijs- en kwaliteitsvoorwaarden. Verder is het van belang dat niet de overheid, maar de cliënt de aanbieder van keuzehulp kiest. Een partij die keuzehulp aanbiedt en daadwerkelijk voldoet aan de kwaliteitseisen kan bij een tijdige en juiste inschrijving niet geweigerd worden.

[1] Hier valt ook plaatsing bij netwerkpleegouders of pleeggrootouders onder.

Geselecteerde aanbieders van keuzehulp

Via de open house constructie kwamen in 2019 drie aanbieders voor financiering van keuzehulpgesprekken in aanmerking omdat ze voldeden aan de kwaliteitseisen: Altra Centraal Bureau, Stichting Siriz en Stichting Specifieke Jeugdprojecten (SJP). Een keuzehulptraject kan bestaan uit één of meerdere gesprekken. Bij elk van deze organisaties vinden deze keuzehulpgesprekken face-to-face plaats, maar ook via bellen, videobellen, e-mail en WhatsApp.

Altra is een instelling voor onderwijs, jeugd en opvoedhulp in Amsterdam en omstreken en via samenwerkingsverbanden ook in de rest van Noord-Holland en het Gooi. Altra maakt onderdeel uit van de alliantie iHUB. Binnen Altra biedt het team Fiom Amsterdam, voortgekomen uit Fiom, de keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap alsook hulp bij abortusverwerking en ondersteuning bij de zwangerschap of alleenstaand ouderschap. Altra beoogt in Amsterdam e.o. en in Alkmaar e.o. keuzehulp te bieden. Alleen de keuzehulp van Altra in Alkmaar e.o. valt onder de open house.

Siriz bestaat sinds 2010 en is voortgekomen uit de Vereniging ter Bescherming van het Ongeboren Kind (VBOK). De VBOK ondersteunt Siriz met financiële middelen, maar volgens Siriz voor andere activiteiten dan keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap.[2] Siriz werkt landelijk en heeft als taken: het bevorderen van verantwoord seksueel gedrag van jeugdigen en jongvolwassenen om onbedoelde zwangerschappen te voorkomen, het bieden van ondersteuning aan vrouwen en mannen die worstelen met de keuze voor het afbreken of het voldragen van de zwangerschap (m.n. keuzehulp) en zorg in het geval een vrouw besluit om een onbedoelde zwangerschap uit te dragen (opvanggezinnen, leef- en leerhuizen, begeleid wonen).

SJP maakt onderdeel uit van een personele unie. Deze bestaat uit een bedrijfsbureau en de volgende drie uitvoerende stichtingen: Stichting JoU (jongerenwerk in Utrecht), U Centraal (welzijnsorganisatie met veel vrijwilligersinzet) en Stichting Specifieke Jeugdprojecten (SJP). SJP biedt onder meer voorlichting en hulpverlening rondom relaties en seksualiteit aan meisjes en jonge vrouwen, hulp aan dak- en thuisloze jongeren en opvoed- en gezinsondersteuning bij alledaagse, lichte opvoedvragen. Een onderdeel is Fiom Utrecht, voortgekomen uit Fiom, dat mannen en vrouwen begeleidt die worstelen met dilemma's rondom zwangerschap (keuzehulp), verwantschap en seksueel en relationeel geweld.

Toetsingspanel Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap

Met de Tweede Kamer is afgesproken dat er onafhankelijke deskundigen worden aangewezen die het al dan niet voldoen aan de eisen van de open house na ieder jaar toetsen. Eind 2019 hebben drie onafhankelijk deskundigen de opdracht gekregen om voor de eerste periode sinds 1 juni 2019 na te gaan in hoeverre de betreffende zorgaanbieders aan de eisen van de open house voldoen. Ook dienen zij de motie Bergkamp/Tellegen (32 279 nr. 133) te toetsen. In deze motie wordt de regering verzocht te waarborgen dat uitingen zoals voorlichting of campagnes niet eenzijdig één oplossingsrichting belichten, waarmee afbreuk wordt gedaan aan een objectief hulpverleningsproces. De tekst van de motie is opgenomen in bijlage 2. Naast

[2] De site https://www.vbok.nl/geven is hierover overigens niet duidelijk. Daar staat o.a.: "De VBOK steunt de hulporganisatie Siriz financieel. Siriz verleent professionele hulp door middel van keuzehulpgesprekken, begeleiding en opvang van moeders." Elders staat op de genoemde site: "Je steunt de Stichting Siriz voor preventie, ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap".

het uitvoeren van de toetsing hebben de deskundigen ook de opdracht gekregen om een eerste impressie te geven over de aanpak rondom keuzehulp in bredere zin.

De drie deskundigen, die samen het Toetsingspanel Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap vormen, zijn prof. dr. Gerrit van der Wal (voorzitter), prof. dr. Sandra van Dulmen (lid) en dr. Klarke Boor (lid). Het panel wordt ondersteund door een secretaris, te weten drs. Gerrold Verhoeks. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt eerst de werkwijze van het Toetsingspanel beschreven en in de daaropvolgende hoofdstukken rapporteert het Toetsingspanel vervolgens zijn eerste bevindingen.

1.2 Werkwijze

Werkwijze bij toetsing kwaliteitseisen en motie Bergkamp/Tellegen

In bijlage 1 zijn de 27 eisen van de open house uitvoerig beschreven. Verschillende kwaliteitseisen behoefden niet meer getoetst te worden, omdat daaraan al voldaan moest zijn voor toelating tot de open house financiering, omdat de betreffende eis inmiddels is komen te vervallen, omdat het een financiële of privacy eis betreft of omdat de betreffende eis onder één van de andere kwaliteitseisen valt. De volgende kwaliteitseisen behoefden niet meer getoetst te worden: 9, 13, 15, 16, 19, 20, 21, 23, 24, 25 en 26.

Andere eisen, zoals 1, 2, 7, 14, 17 en 18 behoefden niet meer dan een administratieve toetsing van documenten. De eisen t.a.v. klachten en tevredenheid van cliënten (22 en 27), samenwerking, doorverwijzing en beschikbaarheid (4, 5, 8, 10) en opleiding en training (11 en 12) werden getoetst d.m.v. het bestuderen van teksten op websites, schriftelijk voorlichtingsmateriaal, opgevraagde documenten e.d. en door interviews met en beantwoording van schriftelijke vragen door leidinggevenden (en medewerkers) van Altra, Siriz en SJP, alsook Fiom (i.v.m. kwaliteitseisen 11 en 12).

De toetsing van de neutraliteit en het niet-sturend zijn van de daadwerkelijke hulpverlening (eisen 3 en 6 en motie Bergkamp/Tellegen), d.m.v. analyse van interviews met hulpverleners, vragenlijsten onder cliënten en observaties van daadwerkelijke keuzehulpgesprekken, heeft vanwege de coronamaatregelen nog niet kunnen plaatsvinden. Daarover zal naar verwachting eind 2020 in het tweede deel van de rapportage gerapporteerd kunnen worden.

Werkwijze bij geven impressie over aanpak rondom keuzehulp in bredere zin

Om een impressie te geven over de aanpak rondom keuzehulp in bredere zin heeft het Toetsingspanel gebruik gemaakt van het verzamelde materiaal en interviewgesprekken met de aanbieders van keuzehulp en Fiom. Tevens zijn er gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de overkoepelende brancheorganisatie van de 25 Gemeentelijke Gezondheidsdiensten en Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio (GGD GHOR), de Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie (NVOG), het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV) en het Nederlands Genootschap van Abortusartsen (NGvA). Tenslotte is er met een vragenlijst onderzoek uitgevoerd onder gynaecologen, verloskundigen en abortusartsen. Bijlage 3 bevat de vragenlijst die is gebruikt bij het onderzoek onder gynaecologen.

Hoofdstuk 2 - Administratieve eisen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de toetsing van de aanbieders van keuzehulp aan verschillende administratieve kwaliteitseisen gepresenteerd. Het gaat om de kwaliteitseisen 1, 2, 7, 14, 17 en 18. Hierna worden per kwaliteitseis de inhoud van de eis, de toetsingsresultaten en de deelconclusie weergegeven.[3]

2.1 Toetsing kwaliteitseis 1

Omschrijving kwaliteitseis 1
De zorgaanbieder die de keuzehulpgesprekken[4] aanbiedt is transparant over de waarden die de Aanmelder heeft in het kader van de levensbeschouwing voorafgaand aan het gesprek met de cliënt en ook op de voorpagina van de website. Deze uitingen zijn duidelijk vindbaar en zichtbaar op de website. Deze uitingen dient u bij uw aanmelding als bijlage mee te sturen aan de hand van afschrift/printscreens.

Het Toetsingspanel heeft 1 mei 2020 getoetst in hoeverre de aanbieders van keuzehulp op de voorpagina van hun website transparant zijn over de waarden die zij hebben in het kader van de door hen gehanteerde levensbeschouwing.

Resultaten toetsing Altra

Op de voorpagina van haar website is Altra duidelijk over haar waarden. De volgende tekst wordt daarbij gehanteerd: '…… Samen met het gezin, school en het eigen netwerk werken we aan een oplossing voor ieder kind. We werken vanuit een neutrale levensbeschouwing, waarbij de eigen keuze centraal staat.'

Resultaten toetsing Siriz

Op de voorpagina van haar website is Siriz duidelijk over haar waarden. De volgende tekst wordt daarbij gehanteerd: '…… Siriz werkt met christelijke waarden zoals bemoedigend, oog voor elkaar en krachtig. Siriz helpt iedereen ongeacht levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, afkomst, geslacht of seksuele geaardheid.'

[3] Wat betreft de omschrijving van de inhoud van de kwaliteitseisen heeft het Toetsingspanel in de hoofdstukken 2 tot en met 5 (vrijwel geheel) de letterlijke, door het ministerie van VWS opgestelde tekst van de kwaliteitseisen gehanteerd (inclusief eventuele fouten in spelling en zinsopbouw).
[4] Onder keuzehulpgesprekken wordt verstaan: face-to-face, online (chat), telefonische of blended gesprekken.

Resultaten toetsing SJP

Op de voorpagina van de website van SJP is geen informatie te vinden over de door SJP gehanteerde waarden. Op de voorpagina van de website van SJP kan worden doorgeklikt naar de website van Fiom Utrecht (www.fiomutrecht.nl). Op de voorpagina van de website van Fiom Utrecht geeft Fiom Utrecht met de volgende tekst de door haar gehanteerde waarden weer: '…… Bij Fiom Utrecht praten we dagelijks over gevoelens en dilemma's rondom zwangerschap, verwantschap, seksueel en relationeel geweld. Dat doen we vanuit een neutrale levensbeschouwing. We luisteren en helpen je, zonder je een bepaalde richting op te sturen. Zodat je zelf keuzes kunt maken en de kracht krijgt om weer verder te kunnen in je leven.'

Deelconclusie

- Altra en Siriz voldoen aan kwaliteitseis 1.
- Op de voorpagina van de website van SJP is geen informatie te vinden over de door SJP gehanteerde waarden. Hiervoor moet worden doorgeklikt naar de website van Fiom Utrecht. Het Toetsingspanel constateert dat SJP hiermee weliswaar formeel niet voldoet aan kwaliteitseis 1, maar dat de informatie over de gehanteerde waarden wel goed vindbaar is voor de cliënt.[5]

2.2 Toetsing kwaliteitseis 2

Omschrijving kwaliteitseis 2
De organisatie die de keuzehulpgesprekken[6] aanbiedt, heeft een missie en visie geformuleerd in de informatievoorziening richting de cliënt en dit is duidelijk vindbaar op de website van de zorgaanbieder. De missie en visie worden geverifieerd door de Aanbestedende dienst aan de hand van de toegezonden afschrift/printscreens. U dient de printscreens als bijlage mee te sturen bij uw aanmelding.

Het Toetsingspanel heeft 1 mei 2020 getoetst in hoeverre de missie en visie van de aanbieders van keuzehulp duidelijk vindbaar zijn op hun website.

Resultaten toetsing Altra

Altra heeft een missie en visie geformuleerd (zie onderstaande box). De missie en visie zijn vindbaar op de website. De missie en visie hebben echter betrekking op het brede werkveld van Altra en zijn weinig zeggend als het gaat om de keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap. Op de voorpagina van de website van Altra kan

[5] SJP tekent hierbij aan dat SJP meerdere afdelingen heeft met een in Utrecht bekende 'merknaam'. Alle afdelingen, waaronder Fiom Utrecht, hebben een eigen website, logo en huisstijl. De websites van de afdelingen worden onder de aandacht gebracht. De website van SJP is slechts een plek om wat meer algemene informatie op kwijt te kunnen, zoals klachten- en privacybeleid. Op die manier hoeft deze informatie niet op vijf verschillende websites actueel gehouden te worden. De website van SJP wordt niet actief onder de aandacht gebracht. Als iemand zoekt op of naar Fiom Utrecht dan komt die persoon op de website van Fiom Utrecht. In zekere zin is dat dan ook de voorpagina.
[6] Onder keuzehulpgesprekken wordt verstaan: face-to-face, online (chat), telefonische of blended gesprekken.

worden doorgeklikt naar het organisatieonderdeel Fiom. Daar is allerlei informatie te vinden over onbedoelde zwangerschap. Er zijn echter geen missie en visie geformuleerd die betrekking hebben op het bieden van keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap.

Tekst missie en visie Altra

Wat ons drijft

Samen bouwen aan een toekomst voor ieder kind!
Dat is de **missie** van Altra. Veilig en gezond leren en ontwikkelen is een basisrecht van ieder kind. We ondersteunen vanuit een neutrale levensbeschouwing kinderen, ouders en scholen om dit waar te maken. Niet door hen alles uit handen te nemen. Altra gelooft in de eigen kracht van de kinderen, jongeren, leerlingen en ouders die we bijstaan. Kinderen en ouders zijn zélf samen met hun familie, hun vrienden, de school en de buurt de beste oplossers van hun problemen. In onze hulpverlening sluiten we daarom altijd aan bij de sterke kanten van ouder en kind. Dat vraagt om maatwerk.

Onderwijs en jeugdzorg verbinden
Dat is onze **visie.** Het leven van een kind speelt zich af in verschillende leefwerelden, die nauw met elkaar verbonden zijn: het gezin, de familie, de school, vrienden, de buurt. Problemen van kinderen beperken zich meestal niet tot óf school óf thuis óf buurt. Het is daarom belangrijk dat een kind dat vastloopt in zijn of haar ontwikkeling wordt geholpen vanuit een samenhangend plan. Vanuit één visie, die de diverse leefwerelden omvat, gelijktijdige en goed afgestemde begeleiding in het gezin en op school. Op die manier is de kans op succes vele malen groter. Een integraal aanbod vraagt om intensieve samenwerking ook met externe partners. Vertrouwen, het benutten van elkaars kennis en vakmanschap en ondersteunen waar nodig. Ook vertrouwen op de eigen kracht van kinderen, ouders en hun netwerk. Wij nemen geen taken over, maar helpen kinderen en gezinnen op weg door te versterken wat er al is aan eigen potentieel.

Resultaten toetsing Siriz

Siriz heeft een visie en missie geformuleerd (zie onderstaande box). De visie en missie zijn duidelijk vindbaar op de website. Op de voorpagina kan worden doorgeklikt naar een apart tabblad met een beschrijving van de visie en missie.

Tekst visie en missie van Siriz

Visie
- Elk mens is vanaf het begin waardevol en kwetsbaar, ook het ongeboren kind.
- Elk mens heeft zijn eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid.
- Elk mens heeft recht op een barmhartige ondersteuning in schijnbaar uitzichtloze situaties rond zwangerschap en jong ouderschap.

Missie

- Wij bevorderen verantwoord seksueel gedrag van jeugdigen en jongvolwassenen om onbedoelde zwangerschappen te voorkomen.
- Wij bieden perspectieven en ondersteuning aan mannen en vrouwen die worstelen met de keuze voor het afbreken of het voldragen van de zwangerschap.
- Wij bieden in sociaal kwetsbare situaties zorg aan moeder en kind, voor en na de bevalling.

Resultaten toetsing SJP

Fiom Utrecht heeft een missie en visie geformuleerd (zie onderstaande box). De missie en visie zijn duidelijk vindbaar op de website. Op de voorpagina van Fiom Utrecht kan worden doorgeklikt naar een apart tabblad met een beschrijving van de missie en visie.

Tekst missie en visie van Fiom Utrecht

Missie
Bij Fiom Utrecht praten we dagelijks over gevoelens en dilemma's rondom zwangerschap, verwantschap en seksueel geweld. We luisteren en helpen je, zonder je een bepaalde richting op te sturen. Zodat je zelf keuzes kunt maken en de kracht krijgt om weer verder te kunnen in je leven.

Visie
Fiom Utrecht is geen voor- of tegenstander van abortus. Kiezen over een onbedoelde zwangerschap kan voelen als kiezen tussen twee kwaden: voor 100% achter een genomen besluit staan kan daarom eigenlijk niet. Een gedegen besluit, dat snel maar weloverwogen tot stand komt, maakt dat je (wat je ook kiest) verder kan met het genomen besluit. In de begeleiding om te komen tot die keuze geven wij geen advies. We helpen wel alle overwegingen te benoemen en de voor- en tegenargumenten van elkaar te onderscheiden. Als het nodig is, dan reiken we oefeningen aan die helpen om duidelijkheid te krijgen welke keuze het beste bij jou/jullie past.

Deelconclusie

- Siriz en SJP (onderdeel Fiom Utrecht) voldoen aan kwaliteitseis 2. De door Siriz gekozen formulering is wel globaler (met meer ruimte voor interpretatie) dan de door SJP gehanteerde formulering.
- Altra voldoet formeel aan kwaliteitseis 2, met de volgende kanttekening. Altra heeft weliswaar een missie en visie geformuleerd, maar deze hebben betrekking op het brede werkveld van Altra en zijn weinig zeggend als het gaat om de keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap.

2.3 Toetsing kwaliteitseis 7

Omschrijving kwaliteitseis 7
De zorgaanbieder werkt gedurende de gehele contractperiode mee aan toetsing door onafhankelijke deskundigen, die toetsen of de zorgaanbieder de opdracht kwalitatief goed uitvoert.

Resultaten toetsing Altra, Siriz en SJP

Het Toetsingspanel heeft bij het uitvoeren van de toetsing van de kwaliteitseisen in het eerste deel van zijn rapportage (i.c. kwaliteitseisen 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 22 en 27) alle medewerking ontvangen van Altra, Siriz en SJP. De gevraagde informatie is binnen afzienbare tijd aangeleverd door de drie organisaties. Ook hebben er één of meer constructieve interviewgesprekken plaatsgevonden. Bij alle drie de organisaties was sprake van een open houding en een coöperatieve opstelling. Het is goed om op te merken dat alle drie de aanbieders van keuzehulp ook reeds hun medewerking hebben toegezegd aan het uitvoeren van de toetsing van de kwaliteitseisen 3 en 6, alsmede de motie Bergkamp/Tellegen. In verband met de coronacrisis is dit onderdeel van de toetsing echter uitgesteld tot de tweede helft van 2020.

Bij de toetsing van de kwaliteitseisen in het eerste deel van de rapportage is het Toetsingspanel wel opgevallen dat de drie organisaties niet dezelfde zaken en in het algemeen weinig kenmerken registreren van de cliënten die keuzehulp ontvangen. Om in de toekomst een goed beeld te krijgen van de kwaliteit en uitkomst van de keuzehulp en meer zicht te krijgen op de cliëntgroepen die wel of juist niet gebruik maken van keuzehulp is een uitgebreidere en meer gestandaardiseerde registratie van cliëntkenmerken wenselijk. Een verbetering is het nieuwe door Fiom ontworpen registratieformulier met minder privacygevoelige en meer categorieën dat alle keuzehulp-aanbieders geacht worden te gebruiken en waarmee in 2020 een aanvang is gemaakt.

Deelconclusie

Alle drie de aanbieders van keuzehulp voldoen tot op het moment van het uitbrengen van het voorliggende eerste deel van de rapportage aan kwaliteitseis 7. Het Toetsingspanel heeft bij het uitvoeren van de toetsing van de kwaliteitseisen 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 17, 18, 22 en 27 alle medewerking ontvangen van Altra, Siriz en SJP. Zij hebben ook hun medewerking toegezegd aan het uitvoeren van de toetsing van de kwaliteitseisen 3 en 6, alsmede de motie Bergkamp/Tellegen.

2.4 Toetsing kwaliteitseis 14

Omschrijving kwaliteitseis 14
De door u gecontracteerde hulpverleners hebben een relevante afgeronde opleiding op HBO/WO-niveau: Sociale verpleegkunde, Maatschappelijk werk en dienstverlening, Social Work, Arts Maatschappij en Gezondheid, Psychologie of Gedragswetenschap. Medewerkers die online of telefonisch gesprek voeren met de vrouw die onbedoeld zwanger is, mogen werken onder een verlengde arm constructie van beroepskrachten die voldoen aan de eis dat deze beroepskrachten een relevante afgeronde opleiding op HBO/ WO-niveau: Sociale verpleegkunde, Maatschappelijk werk en dienstverlening, Social Work, Arts Maatschappij en Gezondheid, Psychologie of Gedragswetenschap. Wij verstaan onder een medewerker: "De door u gecontracteerde medewerkers dienen bij de zorgaanbieder werkzaam te zijn op basis van een arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 7: 610 Burgerlijk Wetboek of op basis van een overeenkomst van opdracht (bijvoorbeeld als zzp-er)."

Resultaten toetsing Altra

Door Altra wordt (althans binnen de open house) door één betaalde beroepskracht keuzehulp geboden (stand: 1 maart 2020). Er worden geen vrijwilligers ingezet bij het bieden van keuzehulp. De keuzehulpverlener heeft de HBO-opleiding Jeugdhulpverlening en aanvullende cursussen gevolgd. Voor het verlenen van keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap hebben Altra en deze keuzehulpverlener een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek met elkaar gesloten.[7]

Altra geeft aan dat nieuwe keuzehulpverleners de basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap van Fiom dienen te volgen. Betaalde beroepskrachten hoeven niet eerst een interne training te volgen alvorens zij keuzehulpgesprekken mogen voeren. Wel hanteert Altra als selectiecriterium voor het aantrekken van nieuwe keuzehulpverleners dat zij een uitgebreide training voor Signs of Safety hebben gevolgd. Altra geeft aan dat er geen interne toets plaatsvindt op de kwaliteit van de gevoerde keuzehulpgesprekken.

Altra past geen verlengde arm constructie toe.

Resultaten toetsing Siriz

<u>Opleiding en contractvorm medewerkers</u>
Siriz heeft 12 maatschappelijk werkers die ingezet worden voor de keuzehulpgesprekken (stand per 1 maart 2020). Gezamenlijk gaat dit om 8,0 fte. Het betreft betaalde beroepskrachten: 11 met een arbeidsovereenkomst en 1 met een overeenkomst van opdracht.

De 12 maatschappelijk werkers hebben de volgende opleidingen afgerond:
- HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening: 8 medewerkers
- HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening: 2 medewerkers

[7] De keuzehulpverlener heeft een eigen praktijk waar onder meer gespecialiseerde psychosociale hulpverlening wordt geboden aan volwassenen en jeugd op het gebied van adoptie, afstamming, onbedoelde zwangerschap, tienerouderschap, ongewenste kinderloosheid en abortus(nazorg).

- HBO Sociale Academie, Inrichtingswerk: 1 medewerker
- HBO Sociale Culturele Vorming, aangevuld met EVC-traject en certificaat voor HBO Maatschappelijk Werk en Dienstverlening: 1 medewerker

Op dit moment is er sprake van een overgangsfase, waarin Fiom de bestaande basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap heeft doorontwikkeld. De inhoud van de nieuwe training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap en de reader zijn inmiddels gereed. Alle keuzehulpverleners van Siriz zullen de nieuwe training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap gaan volgen. De eerste training stond gepland in maart/april 2020 en de tweede in juni 2020. Beide zijn niet doorgegaan door de coronacrisis. De trainingen zullen alsnog in het najaar van 2020 plaatsvinden.

Aan Siriz is gevraagd of betaalde beroepskrachten eerst een (interne) training dienen te volgen alvorens zij keuzehulpgesprekken mogen voeren en als dat het geval is hoe deze (interne) training is vormgegeven. Siriz heeft aangegeven dat medewerkers bij Siriz een training ontvangen terwijl ze aan het werk zijn ('training-on-the-job'). Verder vindt er een interne toets plaats op de kwaliteit van de gevoerde keuzehulpgesprekken. Door middel van intervisie en supervisie wordt binnen Siriz de kwaliteit van de hulpverlening gevolgd en geborgd.

Verlengde arm constructie

Siriz past de verlengde arm constructie toe, maar alleen bij de online hulplijn. Deze hulplijn is bedoeld om een diversiteit aan vragen over onbedoelde zwangerschap te beantwoorden. Siriz heeft (naast de hiervoor genoemde 12 maatschappelijk werkers) vijf betaalde medewerkers die met een oproepcontract werkzaam zijn bij de online hulplijn[8]. Deze oproepkrachten zijn allen getraind door Siriz en werkzaam op ten minste HBO-niveau, maar het betreft niet één van de in kwaliteitseis 14 benoemde opleidingen. Daarom zijn deze vijf oproepkrachten via de zogenaamde verlengde arm constructie stuk voor stuk gekoppeld aan één van de 12 maatschappelijk werkers van Siriz. Laatstgenoemden voldoen wel aan de opleidingseisen zoals geformuleerd in kwaliteitseis 14 van de open house.[9] Vanaf 1 juni 2020 mag er bij de online hulplijn weer met vrijwilligers worden gewerkt. Dit is voor Siriz aanleiding om bij het aflopen van de contracten de oproepkrachten te vragen of zij als vrijwilliger hun werkzaamheden voor Siriz willen voortzetten.

Resultaten toetsing SJP

In 2019 zette SJP vier betaalde beroepskrachten (2,64 fte) in voor het bieden van keuzehulp. SJP zet geen vrijwilligers in voor het bieden van keuzehulp. Alle beroepskrachten hebben een HBO-opleiding afgerond. Drie beroepskrachten hebben de HBO-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening gedaan. Eén beroepskracht heeft de HBO-opleiding Inrichtingswerk aan de Sociale Academie afgerond.

SJP heeft aangegeven dat nieuwe medewerkers door de bestaande medewerkers van Fiom Utrecht worden ingewerkt ('training-on-the-job'). Dat gebeurt mondeling, schriftelijk en door het meekijken met keuzehulpgesprekken. Nieuwe medewerkers voeren de eerste keuzehulpgesprekken in aanwezigheid van een meer ervaren collega. Op basis van de gevolgde interne opleiding en de jarenlange ervaring zijn de huidige medewerkers in het kader van de uitzonderingsregel opgenomen in het beroepsregister van Fiom. De vier betaalde beroepskrachten hebben allemaal een arbeidsovereenkomst met SJP.

[8] Stand per 24 maart 2020.

[9] Hierbij wordt opgemerkt dat hoewel een deel van de door de beroepskrachten van Siriz (i.c. de 12 maatschappelijk werkers) gevolgde HBO-opleidingen niet letterlijk wordt genoemd in kwaliteitseis 14 alle door deze Siriz-medewerkers afgeronde HBO-opleidingen door het Toetsingspanel als relevant voor het bieden van keuzehulp worden gekwalificeerd.

Verder vindt er een interne toets plaats op de kwaliteit van de gevoerde keuzehulpgesprekken. De interne toets vindt wekelijks plaats tijdens de intakebespreking. In deze bespreking worden de intakes van afgelopen week besproken. De maatschappelijk werkers stellen vragen aan de hulpverlener die de intake heeft gedaan en denken mee wanneer nodig (intercollegiale toetsing). In de casuïstiekbespreking is ruimte voor het geven en krijgen van feedback op de geleverde begeleiding.

SJP past geen verlengde arm constructie toe.

Deelconclusie

- Altra, Siriz en SJP voldoen aan kwaliteitseis 14.
- De door de keuzehulpverleners gevolgde HBO-opleidingen worden niet altijd letterlijk genoemd in kwaliteitseis 14. Het Toetsingspanel kwalificeert echter alle door de beroepskrachten van Altra, Siriz en SJP afgeronde HBO-opleidingen als inhoudelijk relevant voor het bieden van keuzehulp.
- Altra en SJP passen geen verlengde arm constructie toe bij de keuzehulp. Siriz maakt wel gebruik van de verlengde arm constructie, maar alleen bij de online hulplijn.

2.5 Toetsing kwaliteitseis 17

Omschrijving kwaliteitseis 17
Fiom draagt zorg voor de kwaliteit door middel van registratie. U dient een vooraanmelding te hebben gedaan bij Fiom zodat u - indien de overeenkomst via de Open house is gesloten - geregistreerd kan worden bij Fiom.

Resultaten toetsing Altra, Siriz en SJP

Alle individuele hulpverleners die keuzehulp bieden en werkzaam zijn bij één van de open house partijen of bij een GGD moeten worden geregistreerd in het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp (omvang: circa 80 personen). Fiom heeft het voor professionals van de geregistreerde aanbieders van keuzehulp mogelijk gemaakt om zich aan te melden middels een vooraanmelding bij het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. Alle keuzehulpverleners van Altra, Siriz en SJP zijn inmiddels aangemeld bij het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp.

Een succesvolle afronding van de training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap is een voorwaarde voor definitieve inschrijving/registratie in het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. Op dit moment is er sprake van een overgangsfase, waarin Fiom de bestaande training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap heeft doorontwikkeld.

De zittende keuzehulpverleners van Altra en SJP zijn geregistreerd in het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. De zittende en eventuele nieuwe keuzehulpverleners van Siriz en de eventuele nieuwe keuzehulpverleners van Altra en SJP hebben een aspirant-registratie. Alle zittende en nieuwe keuzehulpverleners van Siriz moeten de

komende tijd de nieuwe training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap gaan volgen om hun aspirant-registratie te laten omzetten in een definitieve registratie. Voor Altra en SJP geldt dat alleen keuzehulpverleners die nieuw zijn deze nieuwe training moeten volgen. Altra en SJP (althans de keuzehulp) komen uit Fiom voort. De keuzehulpverleners bij deze twee organisaties zouden in het verleden reeds een gelijksoortige training bij Fiom hebben gevolgd en reeds volgens de Fiom-methodiek werken. Uit de interviewgesprekken met keuzehulpverleners van Altra en SJP komt evenwel naar voren dat de meeste zittende keuzehulpverleners van deze organisaties niet eerder de training van Fiom hebben gevolgd of lang geleden. Voor de GGD-en geldt ook dat alleen nieuwe medewerkers de training moeten volgen, omdat zittende keuzehulpverleners bij de GGD-en de training ook reeds eerder hebben gevolgd. Voor de zittende en nieuwe keuzehulpverleners van Siriz en voor nieuwe keuzehulpverleners van Altra, SJP en de GGD-en geldt dat zodra zij de training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap succesvol hebben afgerond en een certificaat is afgegeven de aspirant-registratie wordt omgezet in een definitieve registratie.

Om de registratie te behouden is deelname aan de jaarlijkse bijscholing en intervisie en het slagen voor de tweejaarlijkse (online) toets een vereiste. Dit laatste geldt voor alle keuzehulpverleners die werkzaam zijn bij Altra, Siriz, SJP en de GGD-en.

Deelconclusie

- Het Toetsingspanel heeft op grond van de beschikbare documentatie en het interviewgesprek met Fiom geconcludeerd dat de aanbieders van keuzehulp daadwerkelijk zijn geregistreerd bij Fiom. Hiermee voldoen zij alle drie aan kwaliteitseis 17.
- Fiom heeft het voor professionals van de geregistreerde aanbieders van keuzehulp mogelijk gemaakt om zich aan te melden middels een vooraanmelding bij het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. Alle keuzehulpverleners van Altra, Siriz en SJP zijn inmiddels aangemeld bij het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. De zittende keuzehulpverleners van Altra en SJP staan geregistreerd in het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. De zittende en eventuele nieuwe keuzehulpverleners van Siriz en de eventuele nieuwe keuzehulpverleners van Altra en SJP hebben een aspirant-registratie. Zodra zij de training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap succesvol hebben afgerond en een certificaat is afgegeven, wordt hun aspirant-registratie omgezet in een definitieve registratie.
- Gezien de mededeling van zittende keuzehulpverleners van Altra en SJP dat zij niet eerder of lang geleden de training van Fiom hebben gevolgd, valt te overwegen ook hen de nieuwe training van Fiom te laten volgen en niet alleen de Siriz-medewerkers.

2.6 Toetsing kwaliteitseis 18

Omschrijving kwaliteitseis 18
De zorgaanbieder die keuzehulpgesprekken biedt, is ten behoeve van kennisontwikkeling en kwaliteitsverbetering verplicht de informatie te leveren waar Fiom om vraagt zodra de overeenkomst via de Open house is gesloten. Deze informatie zal VWS ook gebruiken om de Open house te toetsen op verbeterpunten.

Resultaten toetsing Altra, Siriz en SJP

Het Toetsingspanel heeft in een gesprek met Fiom aan Fiom gevraagd of de aanbieders van keuzehulp ten behoeve van kennisontwikkeling en kwaliteitsverbetering de informatie leveren waar Fiom om vraagt. Fiom heeft aangegeven dat het hierbij in hoofdzaak gaat om het aanleveren van de registratiegegevens. Fiom vraagt de cijfers op na afloop van het eerste half jaar van 2020. Fiom geeft aan dat er over de op te leveren registratiegegevens nauw overleg is geweest tussen Fiom en de aanbieders van keuzehulp. Siriz plaatst hierbij een kanttekening en geeft aan zich niet te herkennen in dit beeld. Fiom verwacht dat het aanleveren van de registratiegegevens goed zal gaan verlopen.

Deelconclusie

Op het moment van toetsing kon het Toetsingspanel nog niet vaststellen of de aanbieders van keuzehulp de door Fiom gevraagde registratiegegevens daadwerkelijk hebben aangeleverd. Het Toetsingspanel gaat ervan uit dat de aanbieders van keuzehulp aan kwaliteitseis 18 zullen gaan voldoen, maar dit kan pas na de zomer feitelijk worden vastgesteld.

Hoofdstuk 3 - Eisen ten aanzien van samenwerking, doorverwijzing en beschikbaarheid

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de toetsing van de aanbieders van keuzehulp aan de eisen ten aanzien van samenwerking, doorverwijzing en beschikbaarheid gepresenteerd. Het gaat om de kwaliteitseisen 4, 5, 8 en 10. Hierna worden per kwaliteitseis de inhoud van de eis, de toetsingsresultaten en de deelconclusie weergegeven.

3.1 Toetsing kwaliteitseisen 4 en 8

Omschrijving kwaliteitseis 4
De zorgaanbieder zorgt voor een adequate verwijzingsmogelijkheid voor verdere hulp na keuze, bijvoorbeeld richting gemeenten, huisarts of abortuskliniek. Dit houdt in dat er samenwerkingsafspraken zijn met andere zorgverleners indien nodig.

Omschrijving kwaliteitseis 8
U als zorgaanbieder moet werkzaam zijn in de keten van ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap en waar nodig aantoonbaar samenwerken opdat een sluitende keten kan worden gemaakt. Hiervoor kunnen samenwerkingsovereenkomsten worden gesloten.

Resultaten toetsing Altra

<u>Samenwerking in de keten van ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap</u>
Bij het verlenen van keuzehulp heeft Altra veel aandacht voor preventie en voor de gehele context waarin de vrager om keuzehulp verkeert. Bij Altra is er veel expertise voorhanden ten aanzien van onbedoelde zwangerschap in combinatie met veiligheidsvraagstukken. In dat licht is er ook een nauwe relatie met de maatschappelijke opvang en de vrouwenopvang. Altra heeft geen formele samenwerkingsovereenkomsten gesloten met andere partijen in de keten. Altra werkt echter wel op veel manieren samen met andere partijen in de keten. Andere partijen verwijzen ook door naar Altra. Altra kan in de toeleiding van cliënten naar verdere zorg/hulpverlening een rol spelen, zowel tijdens de keuzehulpverlening als ook daarna nog.

Partijen waarmee wordt samengewerkt zijn bijvoorbeeld abortuskliniek Amsterdam, gemeente Amsterdam, GGD Amsterdam, HVO-Querido (maatschappelijke opvang) en Oranje Huizen van de Blijf Groep (vrouwenopvang). Ook is er een overleg Amsterdamse Keten Onbedoeld Zwanger (AKOZ), op initiatief van Altra. In elk geval de volgende organisaties nemen met één of meer vertegenwoordigers deel aan het AKOZ-overleg: GGD Amsterdam (Soa Sense en programma Kansrijke start), Fiom (landelijk), Altra, Siriz, Abortuskliniek Amsterdam en Rutgers.[10]

[10] Deze passage heeft betrekking op de activiteiten van Altra in Amsterdam en niet of nauwelijks op de activiteiten van Altra in Alkmaar.

Altra geeft aan dat zij diversiteit in het landschap van keuzehulp heel belangrijk vindt. Er moeten keuzemogelijkheden zijn op het terrein van keuzehulp. Naast diversiteit is samenwerking tussen aanbieders van keuzehulp enorm belangrijk. Altra is van mening dat het dossier keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap sterk is gepolitiseerd. Het lijkt niet meer te gaan om de vraag wat het beste is voor een kwetsbare groep vrouwen. Er moet volgens Altra een omslag komen, waarbij de focus komt te liggen op het vormen van een inhoudelijke visie op keuzehulp en de inbedding van keuzehulp in de keten van zorg en hulpverlening. Altra is van mening dat we toe moeten werken naar zoiets als een overleg Nederlandse Keten Onbedoeld Zwanger, waarin een diversiteit aan partijen nauw met elkaar samenwerkt.

Aantal naar Altra doorverwezen cliënten

In de periode van 1 september 2019 tot 31 januari 2020 hebben er bij Altra 14 trajecten keuzehulp plaatsgevonden binnen de open house (Alkmaar). Onderstaande tabel geeft weer door wie de betreffende cliënten naar Altra zijn verwezen.

Verwijzer	**Aantal cliënten**
Fourzorg	1
Gemeente	3
Via andere cliënt	2
Horizon (gesloten jeugdhulp)	1
Eigen initiatief / zelfverwezen	7
Totaal	**14**

Resultaten toetsing Siriz

Samenwerking in de keten van ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap

Bij de keuzehulp richt Siriz zich vooral op de samenwerking met en doorverwijzing naar andere aanbieders van keuzehulp. Zie ook bij de resultaten van de toetsing van kwaliteitseis 5. Siriz geeft aan goede informele contacten te hebben met zorgverleners en andere relevante partijen, maar ten aanzien van keuzehulp geen officieel vastgelegde samenwerkingsafspraken. Wel is er inmiddels een samenwerkingsovereenkomst met Fiom getekend.

Vrouwen die kiezen voor een abortus worden door Siriz zo goed mogelijk naar een abortuskliniek begeleid. Ook biedt Siriz ondersteuning aan vrouwen die een abortus hebben laten uitvoeren en daarna behoefte hebben aan begeleiding of ondersteuning. Siriz zou graag samenwerkingsafspraken maken met abortusklinieken. Tot op heden is dat niet mogelijk gebleken. Met Casa heeft Siriz in het verleden gesprekken gevoerd over het aanbieden van keuzehulp in de kliniek voor cliënten die nog twijfelen over hun keuze terwijl zij in de kliniek zijn. Deze gesprekken verliepen goed, maar Casa ging failliet. Siriz geeft aan dat de Abortuskliniek Amsterdam geen afspraken wil maken over doorverwijzing. Siriz heeft ook gesproken met het NGvA, maar echt concrete afspraken over samenwerking zijn nog niet mogelijk gebleken. Siriz is van mening dat het ministerie van VWS de totstandkoming van samenwerkingsafspraken met abortusklinieken meer zou moeten stimuleren. De doelgroep kan beter bediend worden als abortusklinieken en aanbieders van keuzehulp beter met elkaar samenwerken. Siriz is ook van mening dat het ministerie van VWS abortusklinieken zou moeten voorschrijven dat zij onder meer op hun website alle door het ministerie van VWS gefinancierde keuzehulp-aanbieders noemen.

Siriz biedt niet alleen keuzehulp. Siriz zet zich ook in voor het bevorderen van verantwoord seksueel gedrag van jeugdigen en jongvolwassenen om onbedoelde zwangerschappen te voorkomen door middel van het geven van gastlessen in het onderwijs. Hierbij werkt Siriz veel samen met scholen.
Daarnaast biedt Siriz andere vormen van hulp in de keten van ondersteuning bij onbedoelde zwangerschap. In het geval een vrouw besluit om een onbedoelde zwangerschap uit te dragen en het kind geboren te laten worden, dan wil Siriz indien aan de orde ook iets kunnen doen aan moeilijke omstandigheden, zoals gebrek aan financiële middelen, geen stabiel onderkomen, onveilige thuissituatie, etc. Siriz beschikt over een aantal gezinnen die jonge (aanstaande) moeders met hun kind een stabiele en veilige woonomgeving bieden. Daarnaast biedt Siriz in Gouda en Groningen in leef-/leerhuizen aan jonge (aanstaande) moeders in de leeftijd van 15 tot 25 jaar opvang en intensieve, methodische begeleiding. In Gouda en Delft biedt Siriz begeleide huisvesting aan jonge moeders en hun kind. Bij de zorgtaken en de verlengde keuzehulp werkt Siriz samen met een veelheid aan (deels lokale) partijen. Naast de inzet van eigen zorglocaties werkt Siriz ook samen met andere partijen die opvang en begeleiding kunnen bieden, zoals Timon en Leger des Heils.

Bij Siriz is er ook expertise voor handen ten aanzien van onbedoelde zwangerschap in combinatie met veiligheidsvraagstukken. Cliënten kunnen bijvoorbeeld bij (vermoedens van) eerwraak bij Siriz beschermd bevallen en hun kind afstaan ter adoptie. Met de Raad voor de Kinderbescherming zijn hierover afspraken gemaakt. Momenteel werken het ministerie van Justitie en Veiligheid, de Raad voor de Kinderbescherming, Siriz, Fiom en enkele andere partijen aan een nieuwe regeling voor beschermd bevallen. Siriz hanteert diverse protocollen in het kader van veiligheid, zoals het protocol Huiselijk geweld en kindermishandeling. Siriz is lid van Valente en functioneert in diverse netwerken met collega-zorgaanbieders. Siriz geeft aan goede operationele contacten te hebben met Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming.

Aantal naar Siriz doorverwezen cliënten
Tussen 1 juni 2019 en 1 maart 2020 heeft Siriz aan 120 cliënten hulpverleend met een keuzehulpgesprek. Siriz is landelijk werkzaam. De cliënten van Siriz zijn verspreid over heel Nederland woonachtig. Siriz registreert tot nu toe niet op welke manier cliënten bij hen terecht zijn gekomen (via zelf verwijzing of via andere hulpverleners). In de toekomst zal Siriz deze gegevens wel bijhouden en aanleveren bij Fiom.

Resultaten toetsing SJP

Samenwerking in de keten van ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap
De welzijnsorganisatie SJP bestaat uit vijf afdelingen, waaronder de afdeling Fiom Utrecht. De afdelingen van SJP bieden specifieke (jeugd)hulp. Dit doen zij in nauwe samenwerking met en ter aanvulling op de generalistische aanpak in de buurt- of wijkteams, organisaties voor informele zorg, instellingen voor maatschappelijke opvang, aanvullende jeugdzorg en het onderwijs.

SJP geeft aan dat veel huisartsen in Utrecht de keuzehulp van SJP niet kennen. In het verleden heeft SJP wel contact gezocht met de huisartsenkoepel in Utrecht, maar dit heeft niet geleid tot meer bekendheid onder huisartsen in Utrecht. SJP gaat binnenkort een poster ophangen in huisartsenpraktijken om de keuzehulp onder de aandacht te brengen.

SJP heeft contact met de abortuskliniek Het Vrelinghuis in Utrecht. Soms verwijzen abortusklinieken door naar SJP in het geval cliënten nog twijfelen over hun keuze.

SJP is van mening dat de verwijzingsmogelijkheden voor verdere hulp nadat een cliënt een keuze heeft gemaakt goed geregeld zijn. Over-en-weer doorverwijzen gebeurt in de praktijk ook geregeld. SJP heeft geen schriftelijk vastgestelde samenwerkingsafspraken met zorgverleners en andere relevante partijen.

Aantal naar SJP doorverwezen cliënten

In de periode van 1 augustus 2019 tot 1 maart 2020 hebben in totaal 46 cliënten keuzehulp van Fiom Utrecht ontvangen. Onderstaande tabel geeft weer door wie de betreffende cliënten naar Fiom Utrecht zijn verwezen.

Verwijzer	**Aantal cliënten**
Huisarts	12
Abortuskliniek	10
Verloskundige	5
Ziekenhuis	1
Buurtteam	1
Psycholoog	1
Onderwijs	1
Moeder-kindhuis	1
Landelijk bureau Fiom	1
Andere afdeling van SJP	1
Eigen initiatief / zelfverwezen	12
Totaal	**46**

Deelconclusie

- Het Toetsingspanel heeft weinig tot geen formele afspraken aangetroffen over verwijzing, afstemming en samenwerking. De contacten van de aanbieders van keuzehulp met andere partijen in de keten lijken zeker niet slecht, maar veel wordt informeel geregeld.
- Bij Altra en SJP is een substantieel deel van de cliënten naar deze organisaties doorverwezen door andere organisaties en/of professionals. Siriz registreert tot nu toe niet op welke manier cliënten bij hen terecht zijn gekomen (via zelfverwijzing of via andere hulpverleners). In de toekomst zal Siriz deze gegevens wel bijhouden en aanleveren bij Fiom.

3.2 Toetsing kwaliteitseis 5

Omschrijving kwaliteitseis 5
Zorgaanbieders verwijzen ook onderling naar elkaar als dat nodig is.

Resultaten toetsing Altra

Altra geeft aan dat zij geen formele samenwerkingsafspraken heeft met andere aanbieders van keuzehulp. Ze vindt samenwerking tussen de verschillende aanbieders van keuzehulp echter wel van groot belang. Altra noemt twee concrete situaties waarbij het doorverwijzen van een cliënt aan de orde kan zijn:

- Altra is meestal in staat om binnen 48 uur een keuzehulpgesprek te voeren (m.u.v. feestdagen en weekenden). In het geval het niet mogelijk is, wijst Altra de cliënt op de mogelijkheid het gesprek bij een andere aanbieder van keuzehulp te voeren.
- Er zijn cliënten met een geloofsovertuiging die een duidelijke voorkeur hebben voor een keuzehulpverlener die de levensbeschouwelijke dimensie expliciet betrekt bij de keuzehulpverlening. Siriz heeft specifieke expertise op dit gebied en kan dit deel van de vraag naar keuzehulp invullen. Altra heeft specifieke expertise als er sprake is van een onbedoelde zwangerschap in combinatie met veiligheidsvraagstukken. Ook in het geval van vereiste specifieke expertise kan doorverwijzing aan de orde zijn.

Altra vindt het belangrijk dat er keuzemogelijkheden zijn op het terrein van keuzehulp. Naast diversiteit is samenwerking tussen aanbieders van keuzehulp enorm belangrijk.

In de periode tussen 1 september 2019 en 31 januari 2020 heeft Altra geen cliënten doorverwezen naar andere aanbieders van keuzehulp.

Resultaten toetsing Siriz

<u>Doorverwijzing naar en samenwerking met andere aanbieders van keuzehulp</u>
Siriz verwijst cliënten door naar andere aanbieders van keuzehulp als zij dat nodig acht. Als een cliënt binnen 48 uur een face-to-face keuzehulpgesprek wenst, verwijst Siriz bijvoorbeeld wel eens door naar Fiom, dat de vraag om keuzehulp vervolgens onderbrengt bij een andere aanbieder van keuzehulp. Vooral als het gaat om een verzoek om een keuzehulpgesprek in de provincies Noord-Brabant en Limburg. In deze provincies heeft Siriz namelijk zelf geen locaties. In één van de interviews met een keuzehulpverlener van Siriz werd opgemerkt dat zij wel eens verwijst naar een andere aanbieder van keuzehulp als een soort second opinion keuzehulp.

Siriz waardeert de samenwerking met de andere aanbieders van keuzehulp als positief. Er zijn geen formele samenwerkingsafspraken vastgelegd met de andere aanbieders van keuzehulp.
Het Toetsingspanel heeft geen cijfers ontvangen van het aantal verwijzingen naar andere aanbieders van keuzehulp in de periode van 1 juni 2019 tot en met 1 maart 2020.[11]

[11] Siriz registreert een doorverwijzing van een cliënt naar een andere aanbieder van keuzehulp niet in een standaardveld in het cliëntenregistratiesysteem. Om die reden kan Siriz niet gemakkelijk aangeven hoeveel cliënten zij in de periode tussen 1 juni 2019 en 1 maart 2020 heeft doorverwezen naar andere aanbieders van keuzehulp. Deze informatie is alleen met veel handmatig werk (dossieronderzoek) op te leveren. Het Toetsingspanel heeft besloten dit niet van Siriz te verlangen.

Samenwerking met Fiom

Het inrichten van een centraal informatiepunt is voor Siriz een heel logische stap. Siriz had wel liever gezien dat het ministerie van VWS had gekozen voor een in haar ogen neutrale partij, die niet verbonden is aan een deel van de aanbieders van keuzehulp. Fiom verwijst momenteel cliënten die keuzehulp willen ontvangen door naar GGD-en en Altra, SJP en Fiom-Den Haag. Met het centraal informatiepunt dient Fiom in de toekomst ook naar Siriz door te verwijzen. Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen Siriz en Fiom.

De samenwerking tussen Siriz en Fiom is het afgelopen jaar in de praktijk enigszins stroef verlopen. Siriz heeft soms een gebrek aan openheid en samenwerking vanuit Fiom ervaren bij het door-ontwikkelen van de basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap, het centraal informatiepunt en andere producten. Fiom geeft aan dat er inderdaad spanning heeft gezeten wat betreft de mate waarin Siriz betrokken wilde worden en de mate waarin Fiom vanuit de door het ministerie van VWS verleende opdracht het nodig vond om Siriz te betrekken. Fiom beoordeelde de opmerkingen van Siriz bij de training niet altijd als neutraal. Siriz was wellicht bang dat haar werkwijze en/of gezichtspunten onvoldoende tot zijn recht zouden komen binnen de training. De laatste maanden is de afstemming tussen Fiom en Siriz echter verder geïntensiveerd. Dit heeft er onder meer toe geleid dat de inhoud van de basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap en de bijbehorende reader met goed gevolg konden worden afgerond.

Resultaten toetsing SJP

SJP geeft aan dat zij geen formele samenwerkingsafspraken heeft met andere aanbieders van keuzehulp en dat zij in de praktijk ook niet doorverwijst naar andere aanbieders van keuzehulp. In de periode tussen 1 augustus 2019 en 1 maart 2020 heeft SJP geen cliënten doorverwezen naar andere aanbieders van keuzehulp. SJP is van mening dat er in het open house systeem weinig ruimte is voor een aanbieder van keuzehulp om onderscheidend te zijn ten opzichte van andere aanbieders van keuzehulp. Er is dan ook niet snel een reden om door te verwijzen naar een andere aanbieder van keuzehulp. Als er meer ruimte geboden zou worden aan diversiteit in de keuzehulp, dan zouden cliënten ook ten aanzien van de keuzehulp zelf iets te kiezen krijgen. In dat geval zal het doorverwijzen naar andere aanbieders van keuzehulp ook vaker aan de orde zijn.

Deelconclusie

- Altra, Siriz en SJP voldoen aan kwaliteitseis 5 in die zin dat zij bereid zijn om cliënten door te verwijzen naar een andere aanbieder van keuzehulp als dat nodig is. In de praktijk lijkt doorverwijzing echter niet vaak voor te komen.[12]
- Altra, Siriz en SJP hebben geen formele samenwerkingsafspraken vastgelegd met andere aanbieders van keuzehulp.
- Omdat (de keuzehulp van) Altra en SJP uit Fiom voortkomen is er al langer sprake van een goede samenwerking met Fiom. Wat betreft de samenwerking tussen Fiom en Siriz lijkt het erop dat de relatie en het onderlinge vertrouwen tussen beide partijen de komende tijd verder dient te groeien. Het is belangrijk dat beide partijen zich constructief hiervoor in blijven zetten.

[12] Het Toetsingspanel heeft aan GGD GHOR Nederland gevraagd in hoeverre en wanneer GGD-en vrouwen die onbedoeld zwanger zijn doorverwijzen naar andere aanbieders van keuzehulp. Het komt het meeste voor dat GGD-en naar elkaar doorverwijzen (bijvoorbeeld in het geval van afwezigheid in verband met vakantie). Volgens GGD GHOR Nederland vindt er met andere aanbieders van keuzehulp niet veel uitwisseling plaats en is dit ook niet nodig.

3.3 Toetsing kwaliteitseis 10

Omschrijving kwaliteitseis 10
De zorgaanbieder moet face-to-face ondersteuning kunnen bieden binnen achtenveertig (48) uur, met uitzondering van feestdagen en weekenden of dit door middel van samenwerking met andere zorgaanbieders geregeld hebben.

Resultaten toetsing Altra

Altra geeft aan dat zij meestal in staat is om binnen 48 uur een keuzehulpgesprek te voeren (zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend). Soms is het echter niet mogelijk of nodig. In het geval het niet mogelijk is, legt Altra de cliënt de volgende keuze voor: óf langer op een gesprek wachten óf kiezen voor een gesprek bij bijvoorbeeld Siriz.

In de periode van 1 september 2019 tot 31 januari 2020 hebben alle eerste gesprekken ten behoeve van keuzehulp plaatsgevonden binnen enkele dagen in overleg met de cliënt en in het oog houdende de termijn van de zwangerschap en de agenda van de cliënt. Sommige gesprekken waren opvolgende gesprekken die niet binnen 48 uur, maar na verloop van tijd of na het opvolgen van een opdracht werden gevoerd.

Resultaten toetsing Siriz

Siriz geeft aan dat als een cliënt zich meldt via de hulplijn van Siriz of wordt doorverwezen Siriz te allen tijde binnen 48 uur (zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend) een keuzehulpgesprek kan aanbieden wanneer deze wens bij de cliënt aanwezig is. Het kan wel betekenen dat het keuzehulpgesprek dan niet op de voor de cliënt dichtstbijzijnde locatie plaatsvindt. Soms verwijst Siriz ook wel door naar Fiom. Vooral als het gaat om een verzoek om een keuzehulpgesprek in de provincie Noord-Brabant of Limburg, waar Siriz zelf geen locaties heeft.

Resultaten toetsing SJP

SJP geeft aan dat zij in staat is om binnen 48 uur een keuzehulpgesprek te voeren (zaterdagen, zondagen en feestdagen niet meegerekend). SJP hoeft hiervoor geen beroep te doen op andere partijen.

In de periode van 1 augustus 2019 tot 1 maart 2020 is het niet voorgekomen dat een cliënt binnen 48 uur een face-to-face keuzehulpgesprek wenste en dit niet binnen 48 uur kon plaatsvinden.

Deelconclusie

Alle drie de aanbieders van keuzehulp geven aan dat zij face-to-face ondersteuning kunnen bieden binnen 48 uur (met uitzondering van feestdagen en weekenden) of dit door middel van doorverwijzing naar een andere

aanbieder van keuzehulp weten te realiseren. Alle drie de aanbieders van keuzehulp lijken daarmee te kunnen voldoen aan kwaliteitseis 10. Dit is echter niet feitelijk getoetst, dat gebeurt in Deel 2.[13]

[13] Bij de toetsing van de kwaliteitseisen 3 en 6 en de motie Bergkamp/Tellegen wordt er aan cliënten die een keuzehulpgesprek hebben gehad een korte vragenlijst voorgelegd. Enkele vragen hebben betrekking op de termijn waarop het keuzehulpgesprek kon plaatsvinden. De resultaten van de enquête zijn ook relevant voor de toetsing van kwaliteitseis 10. Zoals aangegeven worden de resultaten van de toetsing van de kwaliteitseisen 3 en 6 en de motie Bergkamp/Tellegen eind 2020 in een separate rapportage gepresenteerd. Er zal dan ook aandacht worden besteed aan de eis dat een aanbieder van keuzehulp binnen 48 uur een face-to-face gesprek moet kunnen voeren met een cliënt die dat wenst (kwaliteitseis 10).

Hoofdstuk 4 - Eisen ten aanzien van klachtenprocedure en uitvoering cliënttevredenheidsonderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de toetsing van de aanbieders van keuzehulp aan de kwaliteitseisen ten aanzien van de klachtenprocedure en de uitvoering van het cliënttevredenheidsonderzoek gepresenteerd. Het gaat om de kwaliteitseisen 22 en 27. Hierna worden voor de kwaliteitseisen 22 en 27 gezamenlijk de inhoud van de eisen, de toetsingsresultaten en de deelconclusie weergegeven.

4.1 Toetsing kwaliteitseisen 22 en 27

Omschrijving kwaliteitseis 22

De ondersteuning en hulp die deze zorgaanbieders bieden, vallen onder de definitie 'andere zorg' in de Wkkgz. Dat houdt in dat cliënten met klachten zich tot een klachten/geschillencommissie kunnen wenden en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) toezicht kan houden wanneer zij meldingen krijgt waaruit blijkt dat sprake is van (risico op) schade voor cliënten.

Omschrijving kwaliteitseis 27

Kwaliteitseis 27 bestaat uit de volgende elementen:

- Eventuele klachten worden afgehandeld door de zorgaanbieder onder wie de cliënt ressorteert conform van tevoren vastgelegde klachtenprocedure.
- De zorgaanbieder is verplicht een tevredenheidsonderzoek aan te bieden aan de cliënt na afloop van het keuzehulptraject (face-to-face of chat).
- Er is één landelijk online formulier dat de zorgaanbieder dient aan te bieden aan de cliënt en in te bedden in de vaste werkwijze.
- De zorgaanbieder dient aan te tonen dat het digitale formulier is verstuurd aan cliënten na afronding van het traject. Invullen van het formulier geschiedt op vrijwillige basis.
- Alle ingevulde formulieren komen bij het kenniscentrum Fiom terecht, die de gegevens verwerkt en tot een jaarlijks overzicht komt van de tevredenheid met keuzehulp in Nederland.
- Zodra de Overeenkomst via de Open house is gesloten, ontvangt de uitvoerende partij instructies en de link naar het online formulier voor het cliënttevredenheidsonderzoek.

Resultaten toetsing klachtenprocedures Altra, Siriz en SJP

<u>Klachtenprocedures</u>

Alle drie de aanbieders van keuzehulp hebben een klachtenprocedure die op de respectievelijke websites duidelijk zijn beschreven. De procedures zijn er niet alleen voor klachten over keuzehulp maar ook voor klachten over andere activiteiten van de organisatie. Met enkele detailverschillen komen de procedures op het volgende neer:

- Bespreek zo mogelijk de klacht of onvrede met de betrokken medewerker of leidinggevende.

- Wanneer dit niet het gewenste resultaat oplevert, kan ook een klacht worden ingediend bij de directie of bij de onafhankelijke klachtencommissie.
- Siriz en SJP bieden ook nog de mogelijkheid om contact op te nemen met de (onafhankelijke) klachtenfunctionaris (met geheimhoudingsplicht) voor advies, steun, bemiddeling of hulp bij het formuleren van de klacht richting directie of klachtencommissie.
- Altra en Siriz noemen daarnaast dat cliënten ondersteuning kunnen krijgen bij het indienen van een klacht van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).
- Siriz geeft nog extra informatie over digitaal indienen van de klacht, wie mag klagen, geheimhouding en dossiervoering, het klachtenreglement en de Geschillencommissie Zorg Algemeen waarbij Siriz is aangesloten. SJP geeft nog extra informatie over de duur van de procedure, het klachtenreglement en de samenstelling van de externe klachtencommissie.

Ontvangen klachten

Geen van de drie organisaties heeft tussen 1 juni 2019 en 1 maart 2020 klachten ontvangen die betrekking hadden op keuzehulp.

Resultaten toetsing uitvoering cliënttevredenheidsonderzoek Altra, Siriz en SJP

Uitvoering cliënttevredenheidsonderzoek

In de onderzoeksperiode was er nog geen landelijk online formulier tevredenheidsonderzoek. Inmiddels - april 2020 - is er door het landelijk bureau van Fiom een landelijke digitale vragenlijst, na feedback van de open house partners Altra, Siriz en SJP, definitief gemaakt. Sindsdien kunnen de open house partners de uitnodiging voor de tevredenheidsvragenlijst, met daarin de link naar het online formulier, naar hun cliënten opsturen.

Overigens verrichten de betreffende organisaties wel cliënttevredenheidsonderzoeken. Altra en SJP peilen jaarlijks het oordeel over de kwaliteit van de hulpverlening, in het algemeen en niet specifiek keuzehulp, en dus ook niet bij elke cliënt voor keuzehulp na afloop van het traject. Zo vraagt SJP naar de wijze waarop de cliënt in contact is gekomen met SJP, bereikbaarheid, snelheid, houding van de medewerker en de nuttigheid van de hulp. Bij het meten van de cliënttevredenheid gebruikt Siriz een vragenlijst die gebaseerd is op de Consumer Quality Index (CQ-index). De vragenlijst van Siriz wordt wel na afloop van elk keuzehulptraject uitgereikt. Deze vragenlijst is uitgebreider met ook vragen over persoonsgegevens, frequentie, plaats en wijze van contact, ruimte in en lengte van het gesprek, houding van de begeleider e.d.

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Altra meldt dat het laatste algemene en ‘gewogen gemiddelde’ rapportcijfer 8,4 was.
Siriz heeft uitgebreid gerapporteerd over de onderzoeksperiode. Er zijn 99 trajecten voor keuzebegeleiding geweest; 14 personen hebben de vragenlijst ingevuld. Het rapportcijfer was gemiddeld 8,4.
SJP laat weten dat de resultaten nog niet voorhanden zijn, omdat het onderzoek pas eind mei is afgerond. Op de website is over eerdere jaren niets te vinden.

Deelconclusie

- Alle drie de organisaties hebben een klachtenprocedure die aan de vereisten voldoet, inclusief een onafhankelijke klachtencommissie en voldoen daarmee aan kwaliteitseis 22 en (het eerste deel van) 27.
- Er zijn in de onderzoeksperiode geen klachten over keuzehulp geweest.

- Aan de vereiste van het aanbieden van een tevredenheidsonderzoek aan de cliënt na afloop van het keuzehulptraject voldoet alleen Siriz, zij het met een eigen formulier. Echter er was in de onderzoeksperiode nog niet één landelijk online formulier. Dat is pas in april 2020 gereedgekomen. Aan kwaliteitseis 27 zal dus pas in de komende periode ten volle voldaan kunnen worden.

Hoofdstuk 5 - Eisen ten aanzien van opleiding en training door Fiom

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de toetsing van de aanbieders van keuzehulp aan de eisen ten aanzien van opleiding en training door Fiom gepresenteerd. Het gaat om de kwaliteitseisen 11 en 12. Hierna worden per kwaliteitseis de inhoud van de eis, de toetsingsresultaten en de deelconclusie weergegeven.

5.1 Toetsing kwaliteitseis 11

Omschrijving kwaliteitseis 11
In 2019 wordt er – door een nog aan te besteden landelijke organisatie (zie eis 12) – een centraal en een uniform kwaliteitskader ontwikkeld met opleiding, training en intervisie. U bent als zorgaanbieder (gedurende de gehele periode van de afgesloten overeenkomst) verplicht uw medewerkers te laten (her)trainen en (her)opleiden door deze nog nader te bepalen landelijke organisatie, en uw medewerkers verplicht binnen twee maanden na toelating de opleiding te starten, zodra de landelijke organisatie van opleiding en training gereed is en is ingesteld. Dit geldt gedurende de gehele contractperiode.

Resultaten toetsing Altra, Siriz en SJP

Fiom heeft de opdracht gekregen van het ministerie van VWS om een centraal uniform kwaliteitskader te ontwikkelen. Het Toetsingspanel heeft twee gesprekken gevoerd met Fiom en heeft de stukken behorende bij de ontwikkelde training beoordeeld. Het Toetsingspanel heeft niet de training zelf en de ervaringen van de cursisten kunnen evalueren omdat de training nog niet gegeven is ten tijde van het schrijven van dit rapport.

Oud-medewerkers van Fiom die werkzaam zijn bij Altra of bij SJP zouden in het verleden reeds een gelijksoortige training bij Fiom hebben gevolgd en reeds volgens de Fiom-methodiek werken. Zij zijn vrijgesteld van de doorontwikkelde tweedaagse basistraining. Wel zullen zij volgens deze organisaties deelnemen aan intervisie en bijscholingsactiviteiten. Uit de interviewgesprekken met keuzehulpverleners van Altra en SJP komt evenwel naar voren dat de meeste zittende keuzehulpverleners van deze organisaties niet eerder of lang geleden de training van Fiom hebben gevolgd.

Medewerkers van Siriz hebben een interne training bij Siriz gevolgd en hebben, net als medewerkers van Altra en SJP, training ontvangen op de werkvloer. Zij zijn allen ingeschreven als aspirant-keuzehulpverlener en zullen de tweedaagse basistraining gaan volgen. De eerste training stond oorspronkelijk gepland in maart/april 2020 en de tweede in juni 2020. Beide zijn niet doorgegaan door de coronacrisis. De trainingen zullen alsnog in het najaar van 2020 plaatsvinden. De deelnemers zijn al wel uitgenodigd voor het e-learning gedeelte. Medewerkers van Siriz zijn ingeschreven voor de twee cursussen in het najaar.[14] Nieuwe medewerkers of

[14] Eind mei 2020 verwachtte Fiom dat de twee trainingen in het najaar van 2020 ook zouden worden gevolgd door 1 nieuwe medewerker van SJP en circa 8 à 10 nieuwe medewerkers van GGD-en (naast medewerkers van Siriz die de twee trainingen in het najaar zullen volgen).

vrijwilligers van Siriz die zich aanmelden bij Fiom kunnen niet eerder dan in 2021 meedoen aan de training. De keuzehulpverleners van Siriz zullen na het volgen van de training ook gaan deelnemen aan intervisie met andere keuzehulpverleners (van verschillende organisaties) uit hun regio en aan bijscholing.

Deelconclusie

- Voor nu hebben de drie open house partijen aan de kwaliteitseis betreffende opleiding, training en intervisie voldaan.
- Keuzehulpverleners van Siriz zullen in het najaar zodra het weer mogelijk is in verband met de coronacrisis deelnemen aan het tweedaagse trainingsprogramma. Ook zullen zij volgens Siriz daarna deel gaan nemen aan het intervisie en bijscholingsprogramma.
- Oud-medewerkers van Fiom die werkzaam zijn bij Altra of bij SJP zouden in het verleden reeds een gelijksoortige training bij Fiom hebben gevolgd en reeds volgens de Fiom-methodiek werken. Zij zijn vrijgesteld van de doorontwikkelde tweedaagse basistraining. Wel zullen zij volgens deze organisaties deelnemen aan intervisie en bijscholingsactiviteiten. Uit de interviewgesprekken met keuzehulpverleners van Altra en SJP komt evenwel naar voren dat de meeste zittende keuzehulpverleners van deze organisaties niet eerder of lang geleden de training van Fiom hebben gevolgd. Daarom valt te overwegen ook hen de nieuwe training van Fiom te laten volgen en niet alleen de Siriz-medewerkers.

5.2 Toetsing kwaliteitseis 12

Omschrijving kwaliteitseis 12

Het jaar 2019 is een overgangsjaar waarin door VWS een landelijke organisatie wordt aanbesteed die de trainingen, intervisie, de opleiding voor keuzehulpgesprekken centraal en uniform gaat organiseren. De te contracteren organisatie kan de instrumenten die hiervoor nodig zijn in 2019 ontwikkelen, waarna zorgaanbieders hun medewerkers kunnen laten instromen voor de opleiding en training.
De landelijk aangewezen organisatie leidt gekwalificeerde medewerkers op van organisaties die keuzehulpgesprekken aanbieden en stelt hen in staat om aan de gestelde kwaliteitseisen te voldoen.

De volgende instrumenten voor de kwaliteitseisen van de keuzehulpgesprekken zullen worden ontwikkeld door deze nog landelijk aan te besteden organisatie (niet limitatief):

- Er komt een gespreksleidraad keuzehulpgesprekken met onder andere de punten die zeker bij elk gesprek aan de orde moeten komen. Totdat deze er is, is de aanbieder van keuzehulpgesprekken verplicht de werkwijze zoals in de training Keuzehulp die is opgezet door Fiom, te gebruiken.
- Er komt een informatiekaart met onder andere een stapsgewijs schema om de besluitvorming te ondersteunen. Deze moet volwaardige keuze-informatie bevatten.
- Er wordt een geaccrediteerde training aangeboden met zowel theorie als vaardigheidstraining (blended-learning). De medewerkers van organisaties die keuzehulpgesprekken bieden, wordt na het behalen van de training een certificaat van deelname aangeboden.
- Er komt een intervisie. Medewerkers van aanbieders van keuzehulpgesprekken volgen twee keer per jaar georganiseerde (of uitbestede) intervisie. Daarnaast wordt er jaarlijks een bijscholing gevolgd.

- Er komt een digitale toets counselingsvaardigheden. Medewerkers van aanbieders van keuzehulpgesprekken worden iedere twee jaar een digitale toets counselingsvaardigheden afgenomen. Dit wordt bij de jaarlijkse bijscholing betrokken.

Aanbieders van keuzehulpgesprekken stromen in zodra bovengenoemde instrumenten gereed zijn.

Resultaten toetsing Altra, Siriz, SJP en Fiom

Inleiding

In 2019 en begin 2020 heeft Fiom de reeds bestaande basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap (zie hieronder) aangepast. Hierover is contact geweest met de open house aanbieders van keuzehulpgesprekken. De medewerkers van Altra en SJP (waarvan de keuzehulp is voortgekomen uit Fiom) zijn bekend met de methodieken en uitgangspunten van Fiom. Voor Siriz ligt dit anders. Er is een aantal keer overleg geweest over de inhoud van de doorontwikkelde training. De communicatie tussen Fiom en Siriz verloopt soms stroef. Oorzaken die genoemd worden door beide partijen zijn bijvoorbeeld: onbekendheid met elkaars werkwijze en expertise, mogelijke achterdocht over elkaars werkwijze en zich niet erkend voelen als professionele organisatie. De afgelopen maanden is er een aantal keer contact geweest op zowel uitvoerend als bestuurlijk niveau. Hierdoor lijkt het wederzijds begrip wel wat gegroeid. Fiom heeft er vertrouwen in dat de medewerkers van Siriz met een open instelling de training zullen gaan volgen.

Leidraad keuzehulpgesprekken en informatiekaart

Fiom heeft de gespreksleidraad keuzehulpgesprekken die zij reeds gebruikte aangepast en verder gestructureerd. Deze kan dienen als basis voor een keuzehulpgesprek.
Deze gespreksleidraad is ook te gebruiken als informatiekaart en bevat 4 stappen die je als keuzehulpverlener met een cliënt kunt doorlopen om tot een keuze te komen. Alle verschillende opties komen in deze informatiekaart aan bod. De leidraad keuzehulpgesprekken is als bijlage 4 bijgevoegd.

Omschrijving basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap

Fiom heeft in 2015 een basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap ontwikkeld voor medewerkers die keuzehulpgesprekken voeren. De afgelopen jaren heeft zij veelal GGD-verpleegkundigen getraind die keuzehulpgesprekken voeren. Deze training is geaccrediteerd door de CRKBO.
Dit trainingsprogramma vormt de basis voor het doorontwikkelde trainingsprogramma voor alle open house organisaties die keuzehulpgesprekken aanbieden. In juni 2020 is het draaiboek voor de training afgerond. Fiom had vooraf ingeschat dat dit proces sneller kon worden afgerond, maar de afstemming met Siriz heeft tijd gekost.

De basistraining Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap bestaat uit 3 onderdelen:

1. Tweedaagse basistraining

   De training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap bestaat uit 4 dagdelen verdeeld over 2 cursusdagen. De cursisten krijgen toegang tot een uitgebreide online leeromgeving met achtergrondinformatie over keuzehulpgesprekken. Voor de start van de training bestuderen zij literatuur over bijvoorbeeld de wetgeving rondom het afbreken van een zwangerschap, nemen zij de Leidraad keuzehulpgesprekken door en bekijken zij filmpjes over diverse gesprekstechnieken en interventies. Zij beantwoorden ook een aantal vragen en worden aangezet tot reflectie.
   Globaal komen in de basistraining de volgende onderwerpen aan bod:

- Dagdeel 1: kijken naar visie en houding van keuzehulpverlener ten opzichte van onbedoelde zwangerschap. De keuzehulpverleners oefenen met gespreksvoering. Nadruk ligt op neutrale onbevooroordeelde hulp.
- Dagdeel 2: keuzehulpverleners krijgen verschillende interventies en methodieken aangereikt die je kan gebruiken bij het voeren van een keuzehulpgesprek. Deelnemers aan de cursus hebben dit thuis reeds voorbereid.
- Dagdeel 3: er is aandacht voor specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld: meisjes onder de 20 jaar, vrouwen met een verstandelijke beperking, eerwraak, vrouwen met een laatste kans op een kind).
- Dagdeel 4: keuzehulpverleners integreren hetgeen zij de voorgaande dagdelen geleerd hebben en oefenen opnieuw met gespreksvoering. Er is aandacht voor persoonlijke leerpunten. Ook wordt er stilgestaan bij verwijzers en de keten.

Indien de training met goed gevolg wordt doorlopen, ontvangen keuzehulpverleners een certificaat van deelname en worden zij ingeschreven in het landelijk keuzehulpregister. Fiom ontwikkelt nog heldere toetsingscriteria op basis waarvan een trainer kan bepalen of een aspirant-keuzehulpverlener geschikt is of niet.

2. Intervisie en Coaching

Ieder half jaar wordt er in 8 regio's een geleide intervisiebijeenkomst georganiseerd. Hierbij kunnen keuzehulpverleners uit de regio aansluiten. De ervaring met GGD-medewerkers is dat jaarlijks 40-50% aan beide intervisiebijeenkomsten deelneemt. De resterende 50-60% participeert in ieder geval één keer per jaar. In het verleden was intervisie echter nog niet verplicht. De verwachting is dat het percentage van keuzehulpverleners die twee keer per jaar aan intervisie deelnemen zal stijgen.

3. Bijscholing

Fiom organiseert naast de basistraining ook jaarlijkse bijscholingsbijeenkomsten. De onderwerpen voor bijscholing komen bijvoorbeeld naar voren tijdens de intervisiebijeenkomsten. Eerder werden bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd over 'tieners' of 'gespreksvoering met vrouw en partner'. Fiom ontwikkelt ook nog een module over 'psychosociale begeleiding bij het uitdragen van een zwangerschap'.

Toets

Fiom is nog niet begonnen met het ontwikkelen van de digitale toets. Deze moet formeel eind 2020 gereed zijn. Zij gaat deze wel maken, maar het Toetsingspanel heeft de inhoud ervan niet kunnen beoordelen.

Instromen aanbieders keuzehulpgesprekken

Zie kwaliteitseis 11.

Deelconclusie

- Afgaande op de aangeleverde trainingsprogramma's en gesprekken met Fiom concludeert het Toetsingspanel dat aan bijna alle bovenstaande eisen is voldaan. De digitale toets is nog niet ontwikkeld. Fiom heeft aangegeven hiermee aan de slag te gaan. Formeel hoeft deze pas eind 2020 gereed te zijn.
- Het Toetsingspanel constateert dat er in de samenwerking tussen Fiom en Siriz soms wrijving aanwezig is. Er is het afgelopen jaar tijd geïnvesteerd in de afstemming van de training met Siriz.

Hoofdstuk 6 - Conclusie toetsing alle kwaliteitseisen (exclusief kwaliteitseisen 3 en 6)

Conclusie

In dit eerste deel van de rapportage concludeert het Toetsingspanel dat alle drie de aanbieders van keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap met financiering via de open house constructie - Altra, Siriz en SJP - aan alle kwaliteitseisen van de open house vrijwel volledig voldoen. Bij deze conclusie plaatst het Toetsingspanel een voorbehoud en enkele kanttekeningen.

Voorbehoud

De toetsing van de neutraliteit en het niet-sturend zijn van de daadwerkelijke hulpverlening (kwaliteitseisen 3 en 6 en de motie Bergkamp/Tellegen) d.m.v. analyse van interviews met hulpverleners, vragenlijsten onder cliënten en observaties van de daadwerkelijke hulpverlening hebben vanwege de coronamaatregelen nog niet kunnen plaatsvinden. Daarover zal naar verwachting in het tweede deel eind 2020 gerapporteerd kunnen worden.

Kanttekeningen

- Altra heeft weliswaar een missie en visie geformuleerd, maar deze hebben betrekking op het brede werkveld van Altra en zijn weinigzeggend als het gaat om de keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap. Op de voorpagina van de website van SJP is geen informatie te vinden over de door haar gehanteerde waarden. Hiervoor moet worden doorgeklikt naar de website van Fiom Utrecht, alwaar de informatie over de gehanteerde waarden goed vindbaar is voor de cliënt.

- Fiom heeft het voor professionals van de geregistreerde aanbieders van keuzehulp mogelijk gemaakt om zich aan te melden middels een vooraanmelding bij het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. Alle keuzehulpverleners van Altra, Siriz en SJP zijn inmiddels aangemeld bij het Landelijk Beroepsregister Keuzehulp. De keuzehulpverleners van Siriz en de eventuele nieuwe keuzehulpverleners van Altra en SJP hebben een aspirant-registratie. Zodra zij de training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap succesvol hebben afgerond, wordt hun aspirant-registratie omgezet in een definitieve registratie. Bij het schrijven van dit rapport zijn de trainingen in verband met de coronacrisis verplaatst naar het najaar van 2020. Uit de interviewgesprekken met keuzehulpverleners van Altra en SJP komt naar voren dat de meeste zittende keuzehulpverleners van deze organisaties niet eerder de training van Fiom hebben gevolgd of lang geleden. Daarom valt te overwegen ook hen de nieuwe training van Fiom te laten volgen en niet alleen de Siriz-medewerkers.

- Op het moment van toetsing kon het Toetsingspanel nog niet vaststellen of de aanbieders van keuzehulp de door Fiom gevraagde registratiegegevens daadwerkelijk hebben aangeleverd. Het Toetsingspanel gaat ervan uit dat de aanbieders van keuzehulp aan kwaliteitseis 18 zullen gaan voldoen, maar dit kan pas na de zomer feitelijk worden vastgesteld.

- Het Toetsingspanel heeft weinig tot geen formele afspraken aangetroffen over verwijzing, afstemming en samenwerking. De contacten van de aanbieders van keuzehulp met andere aanbieders en verwijzende partijen in de keten lijken zeker niet slecht, maar veel wordt informeel geregeld.
  In de praktijk lijkt doorverwijzing, onderling en anderszins, niet vaak voor te komen. Wat betreft de samenwerking tussen Fiom en Siriz lijkt het erop dat de relatie en het onderlinge vertrouwen tussen beide partijen de komende tijd verder dient te groeien. Het is belangrijk dat beide partijen zich constructief hiervoor in blijven zetten.

- Alle drie de aanbieders van keuzehulp geven aan dat zij face-to-face ondersteuning kunnen bieden binnen 48 uur (met uitzondering van feestdagen en weekenden) of dit door middel van doorverwijzing naar een andere aanbieder van keuzehulp weten te realiseren. Alle drie de aanbieders van keuzehulp lijken daarmee te kunnen voldoen aan de betreffende kwaliteitseis. Dit is echter niet feitelijk getoetst, dat gebeurt in Deel 2.

- Afgaande op de geleverde trainingsprogramma's en gesprekken met Fiom concludeert het Toetsingspanel dat Fiom bijna alle op te leveren instrumenten daadwerkelijk heeft opgeleverd. De digitale toets is nog niet ontwikkeld. Fiom heeft aangegeven hiermee aan de slag te gaan. Formeel hoeft deze pas eind 2020 gereed te zijn.

- Aan de vereiste van het aanbieden van een tevredenheidsonderzoek aan de cliënt na afloop van het keuzehulptraject voldoet alleen Siriz, zij het met een eigen formulier. Echter er was in de onderzoeksperiode nog niet één landelijk online formulier. Dat is pas in april 2020 gereedgekomen. Aan de betreffende kwaliteitseis zal dus pas in de komende periode ten volle voldaan kunnen worden. Opgemerkt dient te worden dat een eenvoudige formulering van de vragen in het tevredenheidsonderzoek aandacht behoeft teneinde inclusie van alle groepen in de bevolking te waarborgen en een voldoende hoog responspercentage te verkrijgen.

Hoofdstuk 7 - Impressie aanpak keuzehulp in bredere zin

7.1 Inleiding en werkwijze

Inleiding

De keuze waar een vrouw en haar partner voor staan bij een onbedoelde zwangerschap kan grote impact hebben op hun leven. Veel vrouwen nemen de beslissing zelf of samen met de directe omgeving. Zij hebben geen behoefte aan een keuzehulpgesprek. Indien er wel behoefte is aan een keuzehulpgesprek is het van belang dat de betreffende voorzieningen toegankelijk (bekend, bereikbaar en beschikbaar), betaalbaar en van voldoende kwaliteit zijn.

Het panel heeft naast het uitvoeren van de toetsing ook de opdracht gekregen om een impressie te geven over de aanpak rondom keuzehulp in bredere zin. Aangezien het nieuwe systeem na afronding van de open house procedure medio 2020 een jaar functioneert, is het wenselijk te bezien of de stappen die genomen zijn effectief zijn. Daarbij kan worden gedacht aan vragen als: In hoeverre is er een landelijk dekkend netwerk van keuzehulp? Is dit voldoende bekend en toegankelijk? Welke vrouwen (leeftijd, burgerlijke staat, al dan niet hebben partner, nationaliteit, e.d.) maken gebruik van keuzehulp? Welke ontwikkeling zien we hierin? Zijn de kwaliteitseisen duidelijk en breed genoeg geformuleerd en zijn ze objectief genoeg? In hoeverre ervaren vrouwen dat keuzehulp bijdraagt aan een betere besluitvorming? Zijn er nog aanpassingen nodig in het systeem (bijvoorbeeld wat betreft toegankelijkheid, werkwijzen, verwijzingen en verbindingen in de keten)?

Werkwijze

Voor deze (deel)opdracht heeft het Toetsingspanel gebruik gemaakt van het voor de toetsing verzamelde schriftelijk en op websites beschikbaar materiaal inclusief enige literatuur. Daarnaast heeft het panel in de interviewgesprekken met de leidinggevenden van de aanbieders van keuzehulp en Fiom ook stilgestaan bij de organisatie van keuzehulp in bredere zin en de mogelijke verbeteringen daarin. Tevens zijn er gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de overkoepelende brancheorganisatie van de 25 Gemeentelijke Gezondheidsdiensten en Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio (GGD GHOR), de Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie (NVOG), het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV) en het Nederlands Genootschap van Abortusartsen (NGvA). Tenslotte is er via de NVOG, de KNOV en het NGvA met een vragenlijst onderzoek uitgevoerd onder gynaecologen, verloskundigen en abortusartsen.

7.2 Resultaten

De doelgroep

Volgens gegevens van het Fiom wordt er in Nederland naar schatting jaarlijks van de vrouwen tussen 25-49 jaar 3% ongepland en 2% ongewenst zwanger. Omgerekend gaat het om ongeveer 46.000 vrouwen die ongewenst zwanger zijn.[15] Nog eens 1% van de meisjes tussen 12-24 jaar (circa 18.000), is ooit onbedoeld zwanger geweest.[16] Deze vrouwen (en hun partners indien betrokken) staan voor een complexe keuze, waarin ze in korte tijd een ingrijpende beslissing moeten nemen. Zij zoeken in deze moeilijke periode goede en complete informatie over hun mogelijkheden, vinden herkenning en steun in ervaringsverhalen van lotgenoten of zoeken een onafhankelijke en neutrale gesprekspartner. Allemaal met als doel tot een weloverwogen keuze te komen die past bij hun leven en waarmee zij verder kunnen leven.[17] Veel van de vrouwen die onbedoeld zwanger zijn, bespreken dit eerst met hun partner, familie of vrienden. Een deel van de vrouwen zoekt informatie en (professionele) hulp elders. Hoeveel vrouwen dit zijn en waar ze dat doen, is niet precies bekend.

Keuzehulpverlening

In Nederland kan een onbedoeld zwangere vrouw op diverse plekken terecht voor (keuze)hulpverlening, bij: a) de huisarts (eventueel verloskundige of gynaecoloog), die haar eventueel kan doorverwijzen; b) de abortusklinieken; c) Sense/GGD of andere instellingen zoals Altra (vh Fiom Amsterdam), Fiom Den Haag, Siriz en SJP (vh Fiom Utrecht).[18] [19]

Huisartsen

Het is niet exact bekend hoe veel of hoe vaak onbedoeld zwangere vrouwen voor keuzehulp de huisarts raadplegen. De vertegenwoordiger van het NHG gaf aan dat de gemiddelde huisarts zeer beperkt te maken krijgt met vrouwen die onbedoeld zwanger zijn; zijn schatting was 2-3 keer per jaar.[20] Bekend is dat bij een ongewenste zwangerschap de eigen huisarts meestal als eerste wordt geconsulteerd. Hoewel vrouwen met een abortusverzoek rechtstreeks naar een abortuskliniek kunnen gaan, laat ruwweg 55% - 65% van de vrouwen zich door de huisarts naar de abortuskliniek verwijzen. Een kwart van de vrouwen gaat zonder verwijzing rechtstreeks naar de abortuskliniek; de overige worden op een andere manier verwezen (zoals door gynaecoloog, verloskundige, echocentrum, klinisch geneticus, cardioloog of internist).

[15] Fiom gebruikt elders het woord onbedoeld.

[16] Eind 2016 zijn er 1.323.115 meisjes van 12-24 jaar, 1% is ooit ongewenst zwanger geweest. Omgerekend naar de populatie meisjes in Nederland zou het gaan om tussen de 14.554 en 21.169 meisjes. In datzelfde jaar zijn er 2.738.863 vrouwen van 25-49 jaar, 2% is het afgelopen jaar ongewenst zwanger geweest, dat zou gaan om tussen de 35.605 en 57.516 vrouwen (Fiom en Rutgers, 2018).

[17] Het betreft hier dus de doelgroep van het centraal informatiepunt, waarover later meer.

[18] Naast deze organisaties bieden de Nederlandse Patiënten Vereniging (NPV) en Er is Hulp/Schreeuw om leven zonder overheidsfinanciering keuzehulp aan vanuit een christelijke grondslag en afwijzende houding jegens abortus.

[19] Fiom Den Haag is -vooralsnog- niet in ons onderzoek betrokken geweest, omdat het (nog) geen open house partner is.

[20] Hij sloot niet uit dat als de overtijdbehandeling door de huisarts in de toekomst gedoogd of toegestaan gaat worden, de huisarts vaker keuzehulpgesprekken zal (moeten) gaan voeren.

De bekendheid van huisartsen met organisaties die keuzehulp verlenen lijkt gering[21]. Er is wel een NHG-*Leidraad huisartsen bij een onbedoelde zwangerschap* maar deze lijkt beperkte bekendheid te genieten en door de beroepsgroep als weinig gezaghebbend te worden beschouwd.

Gynaecologen

Uit ons vragenlijstonderzoek onder gynaecologen (respons 60%, 48/80 maatschappen) blijkt dat ca. 30% nooit voor keuzehulpgesprekken verwijst en ca. 40% 1-5 keer per jaar, ca. 25% 5-10 keer per jaar en ca. 5% vaker dan 10 keer per jaar (zie bijlage 3 voor de gehanteerde vragenlijst). In de meerderheid van de gevallen wordt verwezen naar Fiom (ca. 65%) of het maatschappelijk werk of de psycholoog in het eigen ziekenhuis (ca. 55%), in een derde van de gevallen (ca. 35%) naar een abortuskliniek en soms (ca. 15%) naar de huisarts, GGD of Siriz.[22] De bekendheid van gynaecologen met organisaties die keuzehulp verlenen lijkt beperkt. Zij verlenen zelf vrijwel geen keuzehulp wanneer het gaat om onbedoelde zwangerschap.

Verloskundigen

Uit ons vragenlijstonderzoek onder verloskundigen (n=69, respons ca. 2%)[23] komt naar voren dat ca. 25% van de verloskundigen nooit verwijst voor keuzehulp, ca. 50% 1-2 keer per jaar en 25% 1-5 keer per jaar. Meestal wordt naar de huisarts verwezen (ca. 90%), vaak naar Fiom (landelijk ca. 65%, lokaal ca. 15%), soms naar Siriz (ca. 25%) en zelden naar de GGD of een abortuskliniek.[24] De bekendheid van verloskundigen met organisaties die keuzehulp verlenen lijkt beperkt. Ca. 20% van de respondenten zegt zelf keuzehulp te verlenen.

Abortusklinieken

Uit ons vragenlijstonderzoek onder abortusartsen (n=10, respons ca. 30%) blijkt dat alle respondenten wel eens verwijzen voor een extern keuzehulpgesprek. Dat is meestal naar Fiom, landelijk of lokaal, soms (ca. 20%) naar de huisarts, GGD of Siriz. Abortushulpverleners zeggen weinig vrouwen te zien die gebruik willen maken van keuzehulpverlening. Zij menen dat zij in het overgrote deel van de gevallen zelf goed in staat zijn de vrouw op zorgvuldige en deskundige wijze te begeleiden bij het nemen van een besluit[25]. Er wordt momenteel niet - in ieder geval niet systematisch - geregistreerd of een vrouw via een keuzehulp-aanbieder bij een abortuskliniek terechtkomt.

Van de ruim 30.000 vrouwen die bij een abortuskliniek komen weet de grootste groep wat ze willen. Naar schatting zou 5 tot 10% nog geen definitieve keuze hebben gemaakt. Abortusartsen dienen een besluitvormingsgesprek te voeren met elke vrouw die bij de abortuskliniek komt. Dat is wettelijk vereist. Als de abortusarts merkt dat de betreffende vrouw geen duidelijk besluit heeft genomen of twijfelt, zal de abortusarts ook ingaan op de verschillende keuze-opties. In het geval een vrouw twijfelt over haar keuze zal er geen abortus worden uitgevoerd op diezelfde dag. Als een vrouw nog geen besluit heeft genomen, twijfelt of tegenstrijdige signalen afgeeft, verwijzen abortusartsen ook wel naar de huisarts of naar een aanbieder van keuzehulp. Volgens de vertegenwoordiger van het NGvA is dit individueel maatwerk. Er zijn geen formele samenwerkingsafspraken tussen abortusklinieken en aanbieders van keuzehulp. Abortusklinieken verwijzen

[21] Evaluatie Wet afbreking zwangerschap (Wafz en Bafz) 2020

[22] De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat de respondenten konden aangeven naar meer dan één partij te verwijzen.

[23] De respons is erg laag, dus de resultaten hebben beperkte waarde. Maar omdat het aantal respondenten substantieel is, vinden wij het toch de moeite waard om de resultaten te vermelden.

[24] De percentages tellen op tot meer dan 100% omdat de respondenten konden aangeven naar meer dan één partij te verwijzen.

[25] Evaluatie Wet afbreking zwangerschap (Wafz en Bafz) 2020

niet snel door naar Siriz, omdat ze twijfelen aan de neutraliteit van Siriz[26]. Ze verwijzen alleen naar Siriz als hier een duidelijke reden voor is, zoals een christelijke achtergrond bij de betreffende cliënt. De groep vrouwen die door abortusartsen wordt doorverwezen naar een aanbieder van keuzehulp is heel divers. Over de aard en omvang van deze groep bestaan geen cijfers.

GGD-en

Voor 2017 boden GGD-en geen keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap. In 2017 namen de GGD-en de keuzehulp over van Fiom, behalve in Amsterdam, Den Haag en Utrecht (waar de keuzehulp wordt verleend door Altra, Fiom Den Haag respectievelijk SJP). In datzelfde jaar zijn de GGD-en begonnen om verpleegkundigen te trainen om daadwerkelijk keuzehulp te kunnen verlenen. Inmiddels zijn circa 60 verpleegkundigen getraind en gecertificeerd door Fiom. Bij trainingen van Fiom en de intervisiebijeenkomsten ontmoeten de 60 verpleegkundigen elkaar en vindt er onderlinge uitwisseling plaats.

De GGD-en ontvangen geen financiële steun voor keuzehulp vanuit de gemeenten. Vanaf 2018 hebben de GGD-en subsidie aangevraagd en voor drie jaar verkregen voor het verlenen van keuzehulp en worden de GGD-en voor deze taak ook daadwerkelijk gefinancierd met subsidie vanuit het ministerie van VWS (€ 120.000 pj) binnen het programma 'Nu niet zwanger' (na afloop van deze subsidie moeten de GGD-en aan de open house constructie mee gaan doen). Hierbij fungeert GGD GHOR Nederland als betalingskantoor voor de verschillende GGD-en. Fiom biedt inhoudelijke ondersteuning aan de GGD-en bij het bieden van keuzehulp.

Er zijn 25 GGD-en, waarvan 19 GGD-en zelf keuzehulp bieden. Doordat er verschillende bovenregionale samenwerkingsverbanden zijn, realiseren de GGD-en gezamenlijk toch een landelijk dekkend netwerk van keuzehulp. Het bieden van keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap is een activiteit die GGD-en naast allerlei andere taken uitvoeren.

Per jaar worden er in totaal door de GGD-en gezamenlijk ongeveer 300 keuzehulpgesprekken gevoerd. De GGD-en zijn met elkaar de grootste aanbieder van keuzehulp in Nederland. Vrouwen die onbedoeld zwanger zijn, komen bij GGD-en voor keuzehulp via verwijzing door het landelijke informatiepunt van Fiom of interne verwijzing door GGD-medewerkers (doorgaans via de SOA-poli). Het is mogelijk dat huisartsen, gynaecologen, etc. direct (dus niet via het landelijke informatiepunt van Fiom) doorverwijzen naar GGD-en voor keuzehulp, maar het is niet bekend in hoeverre dit daadwerkelijk gebeurt. GGD GHOR Nederland vindt het belangrijk dat keuzehulpverleners een medische achtergrond hebben. Als het gaat om vragen met betrekking tot huisvesting, werk, etc. verwijzen GGD-en door naar partijen in het netwerk.

Open house partijen

In de voorafgaande hoofdstukken zijn Altra, Siriz en SJP reeds uitvoerig aan de orde geweest bij de beantwoording van de vraag in hoeverre zij daadwerkelijk voldoen aan de open house eisen.[27] In het kader van dit hoofdstuk memoreren we samengevat het volgende.

Alle drie organisaties bieden keuzehulp, maar ook andere vormen van preventie en zorg. Vooral HBO-opgeleide maatschappelijk werkenden verlenen deze hulp. Onbedoeld zwangeren kunnen daar zonder en met verwijzing

[26] De helft van de respondenten in het vragenlijstonderzoek onder abortusartsen merkte ongevraagd op dat Siriz een niet-neutrale organisatie is en dat ze daarom niet naar Siriz verwijzen. Overigens meldde een enkele respondent in de vragenlijstonderzoeken onder gynaecologen en verloskundigen iets soortgelijks op (niet onafhankelijk en pro life i.p.v. pro choice).

[27] Over de toetsing van de neutraliteit en het niet-sturend zijn van de daadwerkelijke hulpverlening (eisen 3 en 6, en motie Bergkamp/Tellegen) zal naar verwachting in een tweede rapportage eind 2020 gerapporteerd kunnen worden.

terecht. Altra en SJP registreren de aard van de eventuele verwijzer, Siriz niet. Altra beoogt Amsterdam e.o. (financiering gemeente Amsterdam) en Alkmaar e.o. (financiering ministerie van VWS) te bedienen. Siriz werkt landelijk, vanuit 10 hulpposten en bezoekt cliënten ook in hun thuissituatie, op school of op een neutrale plek. SJP werkt in principe ook landelijk maar heeft in de praktijk Utrecht e.o. als adherentiegebied. Naar schatting bieden ze tezamen jaarlijks keuzehulp aan zo'n 435 cliënten, waarvan Altra 145 (100 resp. 45), Siriz 205 en SJP 85.

Overige

Fiom Den Haag, gefinancierd door de gemeente Den Haag, biedt jaarlijks aan ca. 100 cliënten keuzehulp[28]. Hoeveel cliënten bij de NPV respectievelijk bij Er is hulp/Schreeuw om leven keuzehulp vragen is niet precies bekend; mogelijk gaat het om enkele tientallen. Voorts schijnen er zich in toenemende mate zelfstandig werkende hulpverleners te vestigen die keuzehulp aanbieden. Hierover zijn geen exacte gegevens.

Clientèle

Het aantal vrouwen (en mannen) dat -waar dan ook- keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap zoekt, is niet bekend. Het jaarlijkse aantal onbedoeld zwangere vrouwen dat daadwerkelijk keuzehulp krijgt bij organisaties die deze hulp bieden, bedraagt naar schatting 825.

Alle open house aanbieders registreren leeftijd en geslacht van de cliënt. Altra legt ook postcode, opleidingsniveau, geboorteland, burgerlijke staat, sociaaleconomische status en levensbeschouwing vast. Siriz noteert naast leeftijd en geslacht ook de woonplaats van de cliënt. SJP registreert naast leeftijd en geslacht voorts ook woonplaats, woonsituatie en duur zwangerschap.

De GGD-en registreren niet alleen geboortejaar en geslacht, maar ook regio, culturele achtergrond (+/- land van herkomst), partner ja/nee, aantal keren zwangerschap, aantal kinderen, aantal weken zwanger, +/- druk ervaren, keuze na gesprek.

Inmiddels heeft Fiom een nieuw en verbeterd registratieformulier ontworpen met een uitgebreide lijst met kenmerken[29] dat alle keuzehulp-aanbieders geacht worden te gebruiken.

Fiom

Fiom bestaat nu bijna 90 jaar. Fiom ontwikkelde zich tot een hulpverleningsorganisatie die door het hele land actief is op vragen rond alleenstaand ouderschap, onbedoelde zwangerschap, adoptie en post-adoptievragen, incest en seksueel geweld, en stief- en co-ouderschap. Fiom heeft zich gespecialiseerd in het bieden van neutrale hulp en ondersteuning bij het besluitvormingsproces rondom onbedoelde zwangerschap. Daarnaast helpt Fiom mensen bij hun zoektocht naar biologische familie in binnen- en buitenland en beheert Fiom de KID-DNA Databank die een match bij anoniem donorschap mogelijk maakt. Fiom vindt het ook belangrijk om haar kennis te delen met professionals via de opgebouwde kenniscollectie, trainingen en advisering. Uitgangspunt in

[28] 2016: 63, 2017: 49, 2018: 72, 2019: 106

[29] Maand en jaartal gesprek, gespreksvorm, geslacht, geboortejaar, partner, eerder ongewenst zwanger geweest?, aantal kinderen, aantal weken zwanger, sprake van drang of dwang?, keuze na gesprek, verwezen door. Toelichting verwezen door 'anders' (namelijk…)

het werk van Fiom is de keuzevrijheid van ongewenst zwangere vrouwen en het recht op afstammingsgegevens.

Tot 2013 bood Fiom zelf keuzehulp aan. Vanaf 2013 werd Fiom, in verband met een gewijzigde opdracht van het ministerie van VWS, een kenniscentrum en werd het bieden van keuzehulp gedecentraliseerd. De overgang naar decentrale uitvoering van de keuzehulp, waar de expertise nog opgebouwd moest worden en de parallelle afbouw van de hulpverleningsmogelijkheden van Fiom veroorzaakten destijds wel knelpunten. Deze zijn inmiddels opgelost door extra financiering voor een project ten behoeve van preventie van onbedoelde (tiener)zwangerschappen en voor training en coaching van GGD-medewerkers die decentraal keuzehulp waren gaan aanbieden.

Fiom werkt momenteel in opdracht van het ministerie van VWS aan een landelijk meldpunt/informatiecentrum. Het meldpunt zal zelf geen keuzehulp bieden, maar mensen die behoefte hebben aan keuzehulp doorverwijzen naar een passend aanbod aan keuzehulp. Momenteel vervult Fiom deze rol tijdens kantoortijden reeds voor de GGD-en. Het meldpunt krijgt een 24/7 bereikbaarheid. Om dit in de praktijk te realiseren zal er worden samengewerkt met De ZorgCentrale. In de toekomst zal het meldpunt niet alleen doorverwijzen naar de GGD-en maar ook naar de huidige open house partijen Altra, Siriz en SJP en eventuele nieuwe partijen die zich per 1 juni 2020 mogelijk hebben gemeld. Een cliënt kan deze drie organisaties overigens ook rechtstreeks, buiten het informatiepunt om, (blijven) benaderen. Op de website van het informatiepunt komt een sociale kaart met een overzicht van de aanbieders van keuzehulp. Ook niet open house partijen mogen vermeld worden op deze website. Het huidige meldpunt heeft nog geen chatfunctie. Het nieuwe meldpunt zal wel een chatfunctie krijgen.

Fiom heeft, in afstemming met de open house partijen, een protocol opgesteld voor het doorverwijzen van mensen met behoefte aan keuzehulp naar verschillende aanbieders van keuzehulp. Fiom vraagt de aanbieders van keuzehulp om een korte beschrijving van hun organisatie te maken. De keuze voor een aanbieder van keuzehulp ligt altijd bij de persoon die keuzehulp wil ontvangen. Waarschijnlijk zal Fiom aan de telefoon wel een schifting maken tussen GGD-en en open house partijen enerzijds en andere partijen, zoals zelfstandig gevestigde particulieren, anderzijds.
Fiom is van mening dat de bekendheid en vindbaarheid van het meldpunt alsook het aanbod aan keuzehulp beter moeten worden. Fiom schat in dat er sprake is van onderconsumptie van keuzehulp. Het ministerie van VWS komt met een PR-campagne om het meldpunt bekend te maken.

Kwaliteit inclusief toegankelijkheid

De kwaliteit van de keuzehulpverlening is tot op heden niet systematisch onderzocht. De onderhavige exercitie van het Toetsingspanel, waarbij gekeken wordt in hoeverre Atra, Siriz en SJP aan de eisen van de open house voldoen, zou als een eerste aanzet daartoe kunnen worden gezien.

Structuurniveau
Op structuurniveau is er in beginsel sprake van een landelijk dekkend systeem voor ondersteuning bij onbedoelde zwangerschap, waaronder het voeren van keuzehulpgesprekken. De financiering hiervan is voor het overgrote deel afkomstig van het ministerie van VWS (via open house en anderszins) en een klein deel van de gemeente (Amsterdam en Den Haag). Het ministerie van VWS financiert daarnaast zgn. verlengde en bemiddelingsactiviteiten alsook de online- en blended (online i.c.m. face-to-face) hulpverlening. Aan vereenvoudiging en verduurzaming van (het verkrijgen van) de financiering wordt gewerkt. De hulpverlening is

voor cliënten kosteloos. Via de open house constructie, waaraan de meeste aanbieders binnenkort gaan voldoen, dient aan kwaliteitseisen van de overheid te worden voldaan.

Procesniveau

Op procesniveau dienen de aanbieders van keuzehulpgesprekken in de basis te voldoen aan dezelfde basiskwaliteitsstandaard. Daarbij gaat het om zaken als hoe om te gaan met training en opleiding, intervisie en terugkomdagen van hulpverleners. Daarnaast is het belangrijk dat vrouwen en hun partners duidelijk weten waar zij naar toe kunnen bij vragen rondom onbedoelde zwangerschap; en ook dat zij hun mening kunnen geven en/of kunnen klagen over de hulpverlening. Voorts zijn afspraken over verwijzing, afstemming en samenwerking tussen aanbieders van keuzehulp van belang. De diverse richtlijnen die er zijn rondom keuzehulpgesprekken dienen door de professionals zoveel als mogelijk op elkaar te worden afgestemd. Doel en uitgangspunt van de afspraken en richtlijnen is dat de primaire verantwoordelijkheid en keuze voor het uitdragen van een zwangerschap of het eventueel afbreken daarvan, ligt - binnen de wettelijke kaders - bij de vrouw die onbedoeld zwanger is. Met name de vraag of de hulpverlening neutraal en niet-sturend is kon echter door ons vanwege de coronacrisis, waardoor face-to-face gesprekken tijdelijk geen doorgang vonden, nog niet onderzocht worden.

Onze eerste impressie is dat kennelijk een klein maar substantieel aantal vrouwen de weg weet te vinden naar de keuzehulpverlening, via het internet, vrienden en bekenden en verwijzers zoals huisartsen. Hoeveel en welk deel van de vrouwen dat niet lukt, is niet bekend. De bekendheid met aanbieders van keuzehulpverlening van verwijzers zoals huisartsen, gynaecologen en verloskundigen lijkt beperkt tot zeer beperkt.

De ervaring van Fiom met het trainen van hulpverleners die keuzehulp aanbieden is tot nu toe vooral gebaseerd op het trainen van medewerkers van GGD-en. De bestaande training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap is door Fiom doorontwikkeld. Alle zittende professionele hulpverleners van Siriz - weliswaar ingewerkt en intern getraind - moeten de training gaan volgen. Voor Altra en SJP geldt dat alleen de hulpverleners die nieuw zijn de training moeten volgen (keuzehulp van Altra en SJP komt uit Fiom voort). Voor de GGD-en geldt ook dat alleen nieuwe medewerkers de training moeten volgen, omdat zittende medewerkers de training al hebben gevolgd. Fiom beoogt een verdere doorontwikkeling van de training in de toekomst met behulp van input van cursisten. Bij Siriz werken vooral maatschappelijk werkers. Bij de GGD-en bieden vooral verpleegkundigen de keuzehulp. Tijdens de training kunnen professionals met verschillende achtergronden van elkaar leren. Fiom is van mening dat de training voldoende is toegesneden op medewerkers van beide achtergronden.

Er wordt voorafgaand aan de training niet meer getoetst op geschiktheid van een hulpverlener om keuzehulp te bieden. Open house partijen dienen immers aan voorwaarden te voldoen. Er is wel een duidelijk competentieprofiel. De trainers geven feedback op de opdrachten die de cursist maakt en de oefeningen die de cursist doet op de praktijkdag. Als de trainers, na het volgen van de cursusdagen, een cursist als onvoldoende beoordelen, dan wordt de cursist niet ingeschreven in het landelijk beroepsregister keuzehulp. Fiom zal de procedure en de mogelijkheden om bezwaar te maken in het geval van het niet inschrijven van een hulpverlener in het landelijk beroepsregister keuzehulp nog verder verhelderen/uitwerken.

Alle hulpverleners die keuzehulp bieden en werkzaam zijn bij één van de open house partijen of bij een GGD moeten worden geregistreerd in het landelijk beroepsregister keuzehulp (omvang thans circa 80 personen). Siriz-medewerkers zijn momenteel aspirant-lid en worden volledig geregistreerd als ze de training Keuzehulp bij onbedoelde zwangerschap hebben gevolgd.

Alle huidige open house deelnemers hebben een adequate klachtenprocedure.
Tot op heden voldoet alleen Siriz aan de eis om na afloop van elk keuzehulptraject de betrokken cliënt een exit-vragenlijst mee te geven. Deze vragenlijst wordt overigens maar beperkt ingevuld geretourneerd. Fiom heeft gewerkt aan de inrichting van een landelijk cliënttevredenheidsonderzoek. De vragenlijst is inmiddels gereed en is besproken met de betrokken partijen. Het is de bedoeling dat alle open house partijen de vragenlijst gaan opnemen in hun standaard-werkwijze. Fiom zal vervolgens jaarlijks een cliënttevredenheidsmonitor maken. Aandachtspunt is de vragenlijst en alle andere informatiebronnen van de aanbieders van meer begrijpelijke bewoordingen te voorzien. Dit kan bijdragen aan een groter bereik.
Interne kwaliteitsbewaking vindt alleen bij SJP expliciet plaats door audits (per jaar 1x intern en 1x extern). Siriz doet binnen de eigen organisatie aan intervisie en supervisie; SJP doet eveneens aan intervisie alsook casuïstiekbesprekingen.

In onze toetsing hebben we weinig afspraken aangetroffen over verwijzing, afstemming en samenwerking. De contacten lijken zeker niet slecht, maar veel wordt informeel geregeld. Bij sommige partijen bestaat er twijfel over de neutraliteit van Siriz, hetgeen leidt tot niet of terughoudend verwijzen naar Siriz. Overigens geldt dat niet voor Altra en SJP waar met respect wordt gesproken over Siriz. Zij pleiten ook voor (meer) diversiteit in het aanbod van keuzehulp.

Uitkomstniveau
Op uitkomstniveau (denk aan doeltreffendheid, doelmatigheid, veiligheid, cliëntgerichtheid, toegankelijkheid, gelijkheid (equity)) is de minste informatie voorhanden.
De vraag in hoeverre keuzehulpgesprekken voldoen aan de verwachtingen en behoeften van de cliënten kon door ons vanwege de coronacrisis nog niet onderzocht worden. Het feit dat er in de onderzoeksperiode geen klachten zijn geweest, kan als positief worden gezien. Dat geldt ook voor de resultaten van het exit-onderzoek dat Siriz doet: vrijwel allemaal positieve scores, maar bij een zeer lage respons (14%).
Of de keuzehulpverlening voldoende toegankelijk is, weten we niet. Er is in ieder geval geen financiële drempel voor hulpzoekers. De hulp lijkt ook -als je de weg weet- bereikbaar en beschikbaar (desgewenst) binnen 48 uur. In hoeverre de keuzehulpverlening bekend is, is onduidelijk.
Onderconsumptie is niet uitgesloten, in aanmerking nemend dat er jaarlijks van de 46.000 onbedoeld zwangere vrouwen (d.i. exclusief zwangere meisjes van 14-22) er ‘slechts’ circa 750 keuzehulp zoeken.
Ook ongelijkheid is zeker niet uitgesloten. Er zijn aanwijzingen dat meisjes, laag-geletterden, vrouwen uit culturele minderheidsgroepen e.d. minder goed de weg weten naar de (keuze)hulpverlening.
Nader onderzoek onder vrouwen naar hun behoeftes bij een onbedoelde zwangerschap zou meer duidelijkheid kunnen geven.

Over de niet onderzochte aanbieders, zoals de GGD-en, hebben we geen informatie op uitkomstniveau.

7.3 Conclusie

- In principe is er momenteel een landelijk dekkend netwerk aan keuzehulp. Vrouwen (en hun partners) kunnen online, telefonisch of door middel van face-to-face gesprekken hulp vragen. Over het geheel genomen lijkt dit systeem vrij behoorlijk te functioneren. Er is financiering vanuit de overheid beschikbaar. De hulp is voor de onbedoeld zwangere vrouw en/of man kosteloos en vrij toegankelijk. De kwaliteit van het hulpaanbod lijkt voldoende, met ruimte voor verbetering.

- Registratie om de kwaliteit op uitkomstniveau te meten is beperkt.[30] Ook en daarmee samenhangend is er beperkte kennis van de kenmerken van de cliënten die keuzehulp vragen. Er wordt op dit punt op uiteenlopende wijze en beperkt geregistreerd. Alleen de GGD-en en Altra (maar niet de zwangerschapsduur) registreren deze kenmerken vrij uitgebreid. Een verbetering is het nieuwe door Fiom ontworpen registratieformulier met meerdere en minder privacygevoelige categorieën dat alle keuzehulp-aanbieders geacht worden te gebruiken en waarmee in 2020 een aanvang is gemaakt.

- Op structuur- en procesniveau is er ook kwaliteitsverbetering mogelijk. Fiom ontwikkelt daartoe reeds activiteiten zoals richtlijnen, trainingen, landelijk cliënttevredenheidsonderzoek en een landelijk beroepsregister keuzehulp. Nadere invulling van een uniforme kwaliteitstandaard via een vereenvoudigde open house constructie zal daarbij ook helpen: niet alleen of zelfs minder administratief op structuur- en procesniveau en meer gericht op uitkomstniveau.

- Nog minder dan van cliënten die gebruik maken van keuzehulp is er bekend over vrouwen (en mannen) die daar geen gebruik van maken. Onderconsumptie en ongelijkheid zijn niet uitgesloten. Nader onderzoek onder vrouwen naar waar zij behoefte aan hebben bij een onbedoelde zwangerschap kan hierbij waardevol zijn.

- De bekendheid bij de doelgroep lijkt nog niet optimaal. Dat geldt ook voor potentiële verwijzers als huisartsen, gynaecologen en verloskundigen; bij hen is Fiom (dat zelf geen keuzehulp meer verleent) nog enigszins bekend, de open house partijen amper. Hier ligt een belangrijke rol voor het landelijke informatiepunt van Fiom. De beoogde campagne van het ministerie van VWS zal naar verwachting behulpzaam zijn.

- Wellicht verdient het overleg Amsterdamse Keten Onbedoelde Zwangerschap landelijke navolging, om in gezamenlijkheid de (keuze)hulp bij onbedoelde zwangerschap verder te verbeteren.

- De financiering vanuit de overheid wordt door sommige aanbieders van keuzehulp als onvoldoende duurzaam en bureaucratisch ervaren. Een open house constructie is op zichzelf een efficiënte wijze om vanuit de overheid de beschikbaarheid en financiering van bepaalde diensten te waarborgen; zeker in het geval de betreffende diensten door relatief veel partijen worden aangeboden. Verder kan een open house constructie bijdragen aan een grote mate van keuzevrijheid voor de afnemers van de diensten. In hoeverre een open house constructie in de praktijk kostenefficiënt is, hang onder meer af van de hoeveelheid kwaliteitseisen waaraan voldaan moet worden en de intensiteit van de toetsing daarvan, maar ook het totale bedrag dat via de open house constructie wordt weggezet en het aantal cliënten dat wordt bediend. Ons beeld is dat zowel aan de zijde van het ministerie van VWS als aan de zijde van de aanbieders van keuzehulp de uitvoeringskosten van de open house tot op heden hoog zijn geweest. Hier speelt ongetwijfeld mee dat de introductie van de open house constructie sterk gepolitiseerd raakte, alsook dat het totale bedrag dat via de open house constructie wordt besteed aan keuzehulp relatief klein is.[31]

[30] Het RIVM gaat het Zevenpuntenplan monitoren. Wellicht dat dit nog aanknopingspunten voor verbetering oplevert.
[31] Het ministerie van VWS gaat een kostenonderzoek aanbesteden. Op deze manier kan er meer inzicht verkregen worden in de mate waarin de vergoedingen voor keuzehulp kostenconform zijn.

Bijlagen

Bijlage 1 - Kwaliteitseisen open house

	A. Algemene eisen
1.	De zorgaanbieder die de keuzehulpgesprekken[32] aanbiedt is transparant over de waarden die de Aanmelder heeft in het kader van de levensbeschouwing voorafgaand aan het gesprek met de cliënt en ook op de voorpagina van de website. Deze uitingen zijn duidelijk vindbaar en zichtbaar op de website. Deze uitingen dient u bij uw aanmelding als bijlage mee te sturen aan de hand van afschrift/printscreens.
2.	De organisatie die de keuzehulpgesprekken[33] aanbiedt, heeft een missie en visie geformuleerd in de informatievoorziening richting de cliënt en dit is duidelijk vindbaar op de website van de zorgaanbieder. De missie en visie worden geverifieerd door de Aanbestedende dienst aan de hand van de toegezonden afschrift/printscreens. U dient de printscreens als bijlage mee te sturen bij uw aanmelding.
3.	De zorgaanbieder die de keuzehulpgesprekken aanbiedt, zorgt dat het informatiemateriaal ten aanzien van keuzemogelijkheden volledig is, zorgt dat er medisch juiste informatie wordt verstrekt indien nodig, al dan niet na consultatie van een arts, en zorgt tevens dat de keuzemogelijkheden die met de vrouw zijn besproken worden vastgelegd.
4.	De zorgaanbieder zorgt voor een adequate verwijzingsmogelijkheid voor verdere hulp na keuze, bijvoorbeeld richting gemeenten, huisarts of abortuskliniek. Dit houdt in dat er samenwerkingsafspraken zijn met andere zorgverleners indien nodig.
5.	Zorgaanbieders verwijzen ook onderling naar elkaar als dat nodig is.
6.	De zorgaanbieder moet zich in de dienstverlening houden aan de zorgvuldigheidseisen conform artikel 5, tweede lid, onder a en b, van de Wet afbreking zwangerschap. Dit betekent dat de zorgaanbieder zich er van vergewist dat te allen tijde de keuze voor het uitdragen van een zwangerschap of het eventueel afbreken daarvan ligt bij de vrouw. Er mag niet sturend worden opgetreden en de missie en de doelstellingen van de organisatie mogen hierop niet van invloed zijn.
7.	De zorgaanbieder werkt gedurende de gehele contractperiode mee aan toetsing door onafhankelijke deskundigen, die toetsen of de zorgaanbieder de opdracht kwalitatief goed uitvoert.
	B. Ketensamenwerking
8.	U als zorgaanbieder moet werkzaam zijn in de keten van ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap en waar nodig aantoonbaar samenwerken opdat een sluitende keten kan worden gemaakt. Hiervoor kunnen samenwerkingsovereenkomsten worden gesloten.

[32] Onder keuzehulpgesprekken wordt verstaan: face-to-face, online (chat), telefonische of blended gesprekken.
[33] Onder keuzehulpgesprekken wordt verstaan: face-to-face, online (chat), telefonische of blended gesprekken.

	C. Dienstverlening, missie en organisatiedoelen
9.	Uw organisatie betreft een zorgorganisatie waarbij de primaire dienstverlening gericht is op cliënten.
10.	De zorgaanbieder moet face-to-face ondersteuning kunnen bieden binnen achtenveertig (48) uur, met uitzondering van feestdagen en weekenden of dit door middel van samenwerking met andere zorgaanbieders geregeld hebben.
	D. Training, intervisie en opleiding
11.	In 2019 wordt er – door een nog aan te besteden landelijke organisatie (zie eis 12). – een centraal en een uniform kwaliteitskader ontwikkeld met opleiding, training en intervisie. U bent als zorgaanbieder (gedurende de gehele periode van de afgesloten overeenkomst) verplicht uw medewerkers te laten (her)trainen en (her)opleiden door deze nog nader te bepalen landelijke organisatie, en uw medewerkers verplicht binnen twee maanden na toelating de opleiding te starten, zodra de landelijke organisatie van opleiding en training gereed is en is ingesteld. Dit geldt gedurende de gehele contractperiode.
12.	Het jaar 2019 is een overgangsjaar waarin door VWS een landelijke organisatie wordt aanbesteed die de trainingen, intervisie, de opleiding voor keuzehulpgesprekken centraal en uniform gaat organiseren. De te contracteren organisatie kan de instrumenten die hiervoor nodig zijn in 2019 ontwikkelen, waarna zorgaanbieders hun medewerkers kunnen laten instromen voor de opleiding en training. De landelijk aangewezen organisatie leidt gekwalificeerde medewerkers op van organisaties die keuzehulpgesprekken aanbieden en stelt hen in staat om aan de gestelde kwaliteitseisen te voldoen. De volgende instrumenten voor de kwaliteitseisen van de keuzehulpgesprekken zullen worden ontwikkeld door deze nog landelijk aan te besteden organisatie (niet limitief): - Er komt een gespreksleidraad keuzehulpgesprekken met onder andere de punten die zeker bij elk gesprek aan de orde moeten komen. Totdat deze er is, is de aanbieder van keuzehulpgesprekken verplicht de werkwijze zoals in de training Keuzehulp die is opgezet door Fiom, te gebruiken. - Er komt een informatiekaart met onder andere een stapsgewijs schema om de besluitvorming te ondersteunen. Deze moet volwaardige keuze-informatie bevatten. - Er wordt een geaccrediteerde training aangeboden met zowel theorie als vaardigheidstraining (blended-learning). De medewerkers van organisaties die keuzehulpgesprekken bieden, wordt na het behalen van de training een certificaat van deelname aangeboden. - Er komt een intervisie. Medewerkers van aanbieders van keuzehulpgesprekken volgen twee keer per jaar georganiseerde (of uitbestede) intervisie. Daarnaast wordt er jaarlijks een bijscholing gevolgd. - Er komt een digitale toets counselingsvaardigheden. Medewerkers van aanbieders van keuzehulpgesprekken worden iedere twee jaar een digitale toets counselingsvaardigheden afgenomen. Dit wordt bij de jaarlijkse bijscholing betrokken. Aanbieders van keuzehulpgesprekken stromen in zodra bovengenoemde instrumenten gereed zijn.
13.	Voor nieuwe en toetreders vanaf de start van de Open house toetredingsprocedure, geldt het volgende: zodra de vorming van de landelijke organisatie voor training en opleiding gereed is (uiterlijk juni 2020) zijn medewerkers verplicht de opleiding en training binnen twee maanden na vorming te zijn aangevangen en is dit een voorwaarde om de keuzehulpgesprekken te voeren.

	E. Eisen aan de hulpverleners
14.	De door u gecontracteerde hulpverleners hebben een relevante afgeronde opleiding op HBO/ WO-niveau: Sociale verpleegkunde, Maatschappelijk werk en dienstverlening, Social Work, Arts Maatschappij en Gezondheid, Psychologie of Gedragswetenschap. Medewerkers die online of telefonisch gesprek voeren met de vrouw die onbedoeld zwanger is, mogen werken onder een verlengde arm constructie van beroepskrachten die voldoen aan de eis dat deze beroepskrachten een relevante afgeronde opleiding op HBO/ WO-niveau: Sociale verpleegkunde, Maatschappelijk werk en dienstverlening, Social Work, Arts Maatschappij en Gezondheid, Psychologie of Gedragswetenschap. Wij verstaan onder een medewerker: "De door u gecontracteerde medewerkers dienen bij de zorgaanbieder werkzaam te zijn op basis van een arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 7: 610 Burgerlijk Wetboek of op basis van een overeenkomst van opdracht (bijvoorbeeld als zzp-er)."
15.	Vervallen.
16.	De door u gecontracteerde hulpverleners bezitten de volgende competenties: - Kunnen contact en verbinding maken; - hebben – zodra deze training gereed is – de basistraining Keuzehulp van de landelijke organisatie die de training en opleiding gaat verzorgen gevolgd om bovenstaande kennis en competenties eigen te maken; - nemen – zodra deze bijscholingsprogramma's gereed zijn - deel aan (geaccrediteerde) bijscholingsprogramma's keuzehulp, intervisie en coaching van de landelijke organisatie die de training en opleiding gaat verzorgen;
	F. Eisen tot deelname aan het landelijk register keuzehulp
17.	Fiom draagt zorg voor de kwaliteit door middel van registratie. U dient een vooraanmelding te hebben gedaan bij Fiom zodat u – indien de overeenkomst via de Open house is gesloten - geregistreerd kan worden bij Fiom.
18.	De zorgaanbieder die keuzehulpgesprekken biedt, is ten behoeve van kennisontwikkeling en kwaliteitsverbetering verplicht de informatie te leveren waar Fiom omvraagt zodra de overeenkomst via de Open house is gesloten. Deze informatie zal VWS ook gebruiken om de Open house te toetsen op verbeterpunten.

	G. Vergoeding
19.	U gaat akkoord met de volgende gestelde tarieven: - de vergoeding voor keuzehulp is € 90 per uur[34]. - de vergoeding voor de online en telefonische hulp is € 45 per half uur. Indien een zorgaanbieder chatgesprekken doet, wordt een bedrag van € 20.000 per jaar uitgekeerd als beschikbaarheidsvergoeding voor de uren dat er iemand beschikbaar moet zijn en er geen vraag is. U kunt in een printscreen aantonen dat deze chatfunctie beschikbaar is. De tarieven zijn inclusief overhead en organisatiekosten. Ook ontwikkeling van online modules of andere innovatieve zaken behoren tot de bedrijfsvoering van de organisatie en dienen vanuit de declareerde tarieven voor keuzehulp te worden vergoed.
	H. Verantwoording
20.	U kunt als Zorgaanbieder maandelijks achteraf op basis van de geleverde diensten de gemaakte kosten factureren.
21.	De zorgaanbieder dient zich te verantwoorden over de werkelijke uren die besteed zijn, onderverdeeld naar het type gesprek (online, face-to-face of blended hulpverlening). Of er sprake is geweest van bemiddeling naar gemeenten/ voorbereiding zorglocatie/ voorbereiding op plaatsing van een kind in pleegzorg wordt ook apart benoemd.
22.	De ondersteuning en hulp die deze zorgaanbieders bieden, vallen onder de definitie ‘andere zorg’ in de Wkkgz. Dat houdt in dat cliënten met klachten zich tot een klachten/geschillencommissie kunnen wenden en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) toezicht kan houden wanneer zij meldingen krijgt waaruit blijkt dat sprake is van (risico op) schade voor cliënten.
23.	Voor keuzehulpgesprekken mag alleen via de Open house financiering worden ontvangen en niet via andere (overheids-) bronnen.
24.	Indien een zorgaanbieder voor meerdere opdrachtgevers werkzaam is, dient de zorgaanbieder er voor te zorgen dat dubbelfinanciering van dezelfde diensten wordt voorkomen door het bijhouden van een gescheiden boekhouding.
	I. Privacy van cliënten
25.	U voldoet aan de AVG. Bijvoorbeeld bij het opslaan van persoonsgegevens.
26.	De zorgaanbieder dient alle chatgesprekken van de keuzehulpgesprekken geanonimiseerd te documenteren en dit twee jaar adequaat beveiligd en gearchiveerd te houden. Indien nodig vraagt de Opdrachtgever via een geanonimiseerd overzicht de chatgesprekken op om de dienstverlening achteraf te kunnen toetsen. Kosten die u maakt als zorgaanbieder om deze gegevens als een geanonimiseerd overzicht te kunnen aanleveren, kunnen achteraf worden gedeclareerd bij de Opdrachtgever.

[34] De vaste tarieven kan één maal per contractjaar, voor het eerst na 20 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst worden aangepast. De eerste indexatie kan plaatsvinden ingaande 1 januari 2021.

	J. Klachtenprocedure
27.	Eventuele klachten worden afgehandeld door de zorgaanbieder onder wie de cliënt ressorteert conform van te voren vastgelegde klachtenprocedure. De zorgaanbieder is verplicht een tevredenheidsonderzoek aan te bieden aan de cliënt na afloop van het keuzehulptraject (face-to-face of chat). Er is één landelijk online formulier dat de zorgaanbieder dient aan te bieden aan de cliënt en in te bedden in de vaste werkwijze. De zorgaanbieder dient aan te tonen dat het digitale formulier is verstuurd aan cliënten na afronding van het traject. Invullen van het formulier geschiedt op vrijwillige basis. Alle ingevulde formulieren komen bij het kenniscentrum Fiom terecht, die de gegevens verwerkt en tot een jaarlijks overzicht komt van de tevredenheid met keuzehulp in Nederland. Zodra de Overeenkomst via de Open house is gesloten, ontvangt de uitvoerende partij instructies en de link naar het online formulier voor het cliënttevredenheidsonderzoek.

Bijlage 2 - Tekst motie Bergkamp/Tellegen

De letterlijke tekst van de motie Bergkamp/Tellegen (32279 nr. 133) 2018 luidt als volgt:

De Kamer, gehoord de beraadslaging,

overwegende dat objectieve advisering bij keuzehulp onder druk kan komen te staan als diezelfde organisatie in andere maatschappelijke uitingen, zoals voorlichting of campagnes, eenzijdig pleit voor één oplossingsrichting bij onbedoelde zwangerschap;

spreekt uit dat maatschappelijke uitingen van een organisatie een objectief hulpverleningsproces (keuzehulp) in de weg kunnen staan;

verzoekt de regering, te waarborgen, binnen de juridische mogelijkheden, dat zorgaanbieders - die financiering van de overheid krijgen via de openhouseconstructie - in keuzehulpgesprekken niet op eenzijdige wijze de voorkeur geven aan één oplossingsrichting bij onbedoelde zwangerschap;

verzoekt de regering tevens, te waarborgen dat andere uitingen, zoals voorlichting of campagnes, ook niet eenzijdig één oplossingsrichting belichten, waarmee afbreuk wordt gedaan aan een objectief hulpverleningsproces;

verzoekt de regering voorts, hierover voor de start van de openhouseconstructie te rapporteren aan de Kamer, en gaat over tot de orde van de dag.

Bergkamp
Tellegen

Bijlage 3 - Vragenlijst gebruikt bij onderzoek onder gynaecologen

1. In welk ziekenhuis werkt u (inclusief plaatsnaam)?

2. Hoeveel gynaecologen werken er in uw vakgroep/maatschap?

3. Verwijst uw maatschap/vakgroep wel eens zwangeren (en evt. hun partner) naar een externe instelling voor een keuzehulpgesprek over een onbedoelde zwangerschap?
   - Ja
   - Nee

4. Hoe vaak verwijst uw maatschap/vakgroep voor een keuzehulpgesprek bij onbedoelde zwangerschap?
   - Nooit
   - 1-2 keer per jaar
   - 3-5 keer per jaar
   - 5-10 keer per jaar
   - Meer dan 10 keer per jaar

5. Naar wie verwijst uw maatschap/vakgroep (meerdere antwoorden mogelijk)?
   - Fiom (Amsterdam, Den Haag, Utrecht)
   - GGD
   - Siriz
   - Niet van toepassing
   - Anders, namelijk..

6. Heeft uw maatschap/vakgroep opmerkingen over keuzehulpgesprekken bij onbedoelde zwangerschap?

Bijlage 4 - Leidraad keuzehulpgesprekken

Training Keuzehulpgesprekken onbedoelde zwangerschap

