

‘De impact van een tuchtzaak is veel groter dan mensen beseffen’

# Bang voor de klagende patiënt

Het is een groot goed dat patiënten artsen kunnen aanspreken op hun handelen. Maar dat een tuchtzaak er bij een dokter stevig in kan hakken, daar is volgens huisarts Ineke Dolmans weinig oog voor. Reden waarom ze Tuchtzaakhulp.nl heeft opgericht.



Lieke de Kwant

‘Ik bel mijn man op en zeg: ik heb een tuchtzaak. Is dat terecht?, vraagt hij. Nee, zeg ik. Nou, zegt-ie, dan hoeft je er ook niet druk om te maken. En niets was minder waar.’ Ineke Dolmans uit Naarden, waarnemend huisarts en docent aan het LUMC, had in april 2004 in de waarneming een bijna 80-jarige patiënt gezien bij wie ze griep had vastgesteld. De nacht daarop overleed de man, door een oorzaak die wegens het uitblijven van sectie nooit is komen vast te staan. Op de brief die ze direct aan de nabestaanden stuurde,

kwam geen reactie. Tot in september van dat jaar ineens de brief van het regionaal tuchtcollege in de bus viel.

‘Wat dat met je doet, kun je denk ik alleen invoelen als je ook in dat vak zit. Ik ging denken: dan gaan ze me beoordelen, een maatregel opleggen. Wat heb je allemaal, een waarschuwing, berisping... Word ik uit mijn vak gezet?’

## Klamme handen

Met klamme handen zat Dolmans een paar maanden later voor het tuchtcollege. ‘Bij mijn

Ineke Dolmans: 'Ik schaamde me en wist niet wat voor repercussies het kon hebben.'

beeld: De Beeldredactie,  
Sander Koning

## **'Artsen die zijn aangeklaagd worden bang en gaan defensief handelen'**

promotie was ik helemaal niet zenuwachtig. Ik ging dat varkentje wel eens even wassen. Maar daar was hier geen sprake van.'

Zoals gebruikelijk is, kreeg Dolmans als aangeklaagde arts het laatste woord op de zitting. 'Ik heb toen verteld dat ik het erg moeilijk vond om daar te staan, en extra moeilijk omdat ik de taak van huisarts-docent heb; ik leer jonge dokters nota bene hoe ze het moeten doen.'

De klacht werd uiteindelijk in mei 2005

ongeground verklaard; het overlijden van de patiënt was volgens het tuchtcollege niet aan het handelen of nalaten van de arts te wijten. Ondertussen had de kwestie Dolmans wel volop beziggehouden, en

ook haar functioneren als dokter beïnvloed.

'Dat hoor ik ook van andere artsen die zijn aangeklaagd: ze worden bang om bij elke medische handeling opnieuw een klacht te veroorzaken

en gaan daarom defensief handelen. Zelf heb ik wel gedacht: de volgende tien patiënten stuur ik maar in, dan kan me niets meer gebeuren. Dat is natuurlijk geen goede geneeskunde.'

### **Sparringpartner**

Steun kreeg Dolmans tijdens haar zaak van haar man en een advocaat. Erover praten met haar collega's deed ze aanvankelijk niet. 'Ik schaamde me. Ik was net in Leiden begonnen en wist niet wat voor repercussies het allemaal kon hebben.' Maar vlak voor de zitting kwam het er uiteindelijk toch een keer uit. 'Vrijdag aan het eind van de middag mompelde ik tegen een collega: ja, en dan heb ik ook nog een tuchtzaak. Heel zachtjes. Hij vroeg: wil je erover praten? Toen hebben we nog een uur gezeten. Dat was het moment waarop ik dacht: dit heb ik nodig. En dit heb ik niet alleen nodig, dit hebben waarschijnlijk meer artsen nodig die dit overkomt.'

Geleidelijk ontstond het idee om met een groepje 'ervaringsdeskundigen' een steunpunt op te richten voor artsen die in een tuchtzaak verwickeld zijn. Om de behoefte te peilen begon Dolmans collega's te vragen naar 'hun zaak'. 'En dan komen de verhalen los. Over angst en verdriet. Over onzekerheid. Mensen worden onzeker in hun vak. En een beetje onzekerheid hoort erbij; je moet ook wat van slag zijn als je een hartinfarct heb gemist. Maar dan moet je wel een sparringpartner hebben met wie je kunt praten en bij wie dat veilig is. Dan kom je er ook verder mee.'

### **Morele steun**

Zo'n sparringpartner is wat Dolmans vakgenoten wil bieden met Tuchtzaakhulp.nl. Ze heeft zes andere huisartsen die ook allemaal een tuchtzaak hebben gehad, bereid gevonden om collega's die het nu meemaken bij te staan. In aanvulling op juridische hulp kunnen zij de arts morele steunen en voorbereiden op wat er komen gaat.

Ex-huisarts Boukje Andriesse, die een eigen coachingsbureau heeft, ontwikkelde een training voor deze begeleiders. Tijdens die training oefenen ze gesprekstechnieken en worden de eigen ervaringen besproken. Andriesse: 'Waar ging hun zaak over, wat deed dat met hen?' Andriesse denkt dat de grote emotionele impact van een tuchtzaak veel te maken heeft met hoe de beroepsgroep van oudsher tegen het krijgen van een klacht aankijkt. 'Ik ben opgeleid in de jaren zeventig en toen leerden wij alleen maar dat het je niet moest gebeuren en dat je als dokter niet deugde als het je wel

### **'Ik was geïntimideerd'**

'Gaandeweg de zitting keerde de stemming zich tegen me. De klager was zeer goed van de tongriem gesneden en fel. Ik ben in mijn schulp gekropen en heb de advocaat het woord laten doen. Het is moeilijk om in zo'n situatie overeind te blijven. De rechters zitten op een podium boven je, de hele entourage is imposant. Ik was geïntimideerd.'

Gepensioneerd huisarts Laurens van den Berg (pseudoniem) werd twaalf jaar geleden aangeklaagd door de zoon van een bejaarde patiënte die kort daarvoor was overleden. Hij had de zieke vrouw niet direct naar het ziekenhuis gestuurd, omdat die dat niet wilde. 'De zoon vond dat zijn moeder eerder opgenomen had moeten worden en beweerde dat die dat zelf ook wilde. Zijn klacht werd toegewezen, ik kreeg een waarschuwing.' Van den Berg ging in hoger beroep. 'Ik was nijdig want ik vond dat de zoon loog. Hij was vroeger ook bij mij in de praktijk geweest en ik heb me lang afgevraagd of er sprake was van oud zeer. Daar ben ik nooit achtergekomen.'

Door het Centraal Tuchtcollege werd Van den Berg in het gelijk gesteld, mede op basis van een verklaring van de zus van klager, die een heel andere visie op de gebeurtenissen gaf. 'Die beroepszaak was voor mij een soort zelfzorg. Ik raad dat andere artsen ook aan: als je het niet eens bent met de beslissing, ga in beroep. En het is prima om een advocaat in te schakelen, maar bedenk zelf ook goed wat je gezegd wilt hebben. Zorg dat je daar ruimte voor maakt. Zo'n zaak kan een gevecht zijn en je moet zelf boksen. Je hoeft je niet in een hoekje te laten zetten. Ook niet als je wel iets fout hebt gedaan.'

Steeds meer dokters zien patiënten wegens de vele mogelijkheden om te klagen als 'de machtigen', zegt Van den Berg, met defensief handelen als gevolg. Hij hoopt dat er meer aandacht komt voor dit onwenselijke bijeffect van kwaliteitssystemen.

### **‘Het vliegt me nog elke dag aan’**

‘Ik ben loslopend wild, zo voelt het. Wat je ook doet, hoezeer je ook je best doet als arts, mensen kunnen altijd een tuchtklacht tegen je indienen. Ook als die is gebaseerd op onwaarheden. En als dokter kun je helemaal niks terugdoen.’

Meta Jacobsen (pseudoniem), huisarts in opleiding, kan de tranen nog steeds niet tegenhouden als ze vertelt over de tuchtklacht die de dochter van een patiënt twee jaar geleden tegen haar indiende. Dat het betreffende consult wegens taalproblemen heel slecht verliep, ontkent ze niet. ‘Maar de aanklacht stond vol onwaarheden. Ik zou tegen de vader hebben gezegd dat hij nooit meer terug mocht komen en hem in het gezicht hebben gespuugd.’

Jacobsen was hoogzwanger toen de brief van het regionaal tuchtcollege kwam. ‘Of ik binnen twee weken in zeventvoud replek wilde indienen. Hoe in godsnaam moest ik dat doen? Van de stress ben ik die avond bevallen.’ Zowel het regionaal tuchtcollege als het Centraal Tuchtcollege verklaarde de klacht uiteindelijk ongegrond.

‘Maar toen was ik wel anderhalf jaar verder. Ik heb dat ervaren als een heel zware straf. En het vliegt me nog elke dag aan. Ik kan wel spreekuur draaien, maar zodra er spanning is, raak ik in paniek. Laatst had een ontevreden patiënte mijn opleider gebeld. Nou, dan kun je mij weer een week opvegen.’

Jacobsen vindt dat er meer aandacht moet komen voor de communicatie tussen klager en arts vóórdat het tot een zaak komt. ‘Je kunt allemaal een keer een fractuur missen of een verkeerd woord zeggen, en dan mogen mensen je zeker ter verantwoording roepen. Maar als je dan maar de kans krijgt om te praten voordat je dat hele college over je heen krijgt. We hebben deze patiënt en zijn dochter zes keer vergeefs uitgenodigd voor een gesprek. Hoe diep moet een arts door het stof?’

beeld: Thinkstock



## Klachten en maatregelen

### Klachten regionale tuchtcolleges

	afgehandelde klachten	afgehandelde klachten over artsen
2008	1347	905
2009	1309	790
2010	1496	997

Het totaal aantal afgehandelde klachten bij de vijf regionale tuchtcolleges (Groningen, Zwolle, Amsterdam, Den Haag en Eindhoven) in de afgelopen drie jaar en het aantal zaken waarbij de aangeklaagde BIG-geregistreerde arts was.

### Maatregelen opgelegd door regionale tuchtcolleges

	waarschuwing	berisping	boete	schorsing/ ontzegging*	doorhaling
2008	145	31	0	5	4
2009	127	27	0	7	3
2010	179	45	0	8	5

\* (Voorwaardelijke) schorsing van inschrijving in het register of gedeeltelijke ontzegging van de bevoegdheid.

Het aantal maatregelen door regionale tuchtcolleges opgelegd aan BIG-geregistreerden in de afgelopen drie jaar.

gebeurde. Het was een soort zwaard van Damocles dat je boven het hoofd hing. We leerden dus niet dat het eigenlijk normaal is. Kijk maar naar de cijfers: het gebeurt, mensen klagen je aan.' (Zie tabellen.)

### 'Ik deug niet'

Dolmans is erg benieuwd hoeveel artsen af zullen komen op tuchtzaakhulp.nl. Welke vorm de begeleiding precies krijgt, moet al doende duidelijk worden. 'Ik heb al een aios en een collega begeleid bij hun tuchtzaak. Dat ging van een paar keer bellen en mailen tot samen eten of een wandeling maken. Het belangrijkste was misschien wel dat ik tegen die collega's zei: er is een klacht tegen jou ingediend en die gaat over één moment met één patiënt. Dat betekent niet dat jij geen goede dokter bent. Dat moet je in zo'n periode horen.'

Hoewel het van de vraag afhangt of het zo kan blijven, is Tuchtzaakhulp voorlopig kosteloos. Dolmans: 'Als ik nu al geld vraag, vrees ik dat ik de aiossen ga missen. En die wil ik juist hebben, want die staan aan het begin. Als ze dan een klap krijgen, bestaat het gevaar dat ze afhaken. Ik hoor het de aios die ik heb begeleid nog zeggen: Ien, ik deug niet voor dit vak.' (Zie kader 'Het vliegt me nog elke dag aan').

De impact van een tuchtzaak is al met al groter dan mensen beseffen, zegt Dolmans. 'Het medisch tuchtcollege is bedoeld om kwaliteit van medisch handelen te evalueren. Op zich is zo'n systeem goed. Maar dat er iets met je gebeurt als mens, in je ziel, daar moeten we ook oog voor hebben.'



*'Die klacht gaat over één moment met één patiënt'*



Meer informatie en artikelen over dit onderwerp vindt u onder dit artikel op [www.medischcontact.nl](http://www.medischcontact.nl).

## Tuchtrechtsymposium

De tuchtrechtelijke uitspraken in Medisch Contact worden zelden overgeslagen. Ze werpen vragen op als 'zou ik het ook zo gedaan hebben?' of 'hoe komen ze erbij?'. Op woensdag 23 november houden de KNMG en Medisch Contact een symposium over het medisch tuchtrecht. U hoort daar de do's and don'ts en ontvangt een boek over tuchtuitspraken.

Meer informatie: [www.knmg.nl/symposium/tuchtrecht](http://www.knmg.nl/symposium/tuchtrecht).

