



**Marco Blanker** is huisarts te Zwolle en werkt als huisarts-epidemioloog op de afdeling huisartsgeneeskunde van het UMCG.

**'Ik snap dat patiënten ontevreden of zelfs boos zijn als ik een diagnose mis'**

# Redelijk bekwaam

**'M**ijn cliënt meent dat door dokter Blanker is gehandeld beneden de professionele standaard die van een redelijk bekwaam en een redelijk handelend arts mag worden verwacht.' De slotzin van de openingsalinea van een aansprakelijkheidsstelling.

Een dag na het verschijnen van mijn eerste blog over de impact van externe druk op het medisch handelen lag mijn eigen handelen onder een vergrootglas. Mijn handelen van enkele jaren terug, waarover ik hier vanwege mijn beroepsgeheim verder niets vermeld. Waar ik geen geheim van hoeft te maken, is de impact van deze brief. Ik vond – en vind – het harde woorden over mijn functioneren.

Ik probeer bij al mijn patiënten zorgvuldig te werken. Te horen wat hen beweegt. Waar zij zorgen over hebben. Om hen gerust te kunnen stellen. Maar ook alert te zijn op signalen van aandoeeningen waarvoor verdere diagnostiek en behandeling nodig zijn. In de huisartsenpraktijk geldt dat slechts bij een klein deel van de gepresenteerde klachten.

Ik weet dat ik als huisarts diagnoses mis, of later dan gewenst stel. Het zal een open deur zijn, maar het lastige daarvan is dat ik nooit van tevoren weet bij wie dat gebeurt. Als dit voorkomt, dan is dat voor patiënten vervelend. Soms zelfs heel vervelend. Ik snap dat zij daar dan ontevreden over zijn, of zelfs boos. Een gesprek hierover vind ik dan belangrijk. Daar had ik het recente KNMG-advies niet voor nodig. Of ik werkelijk iets fout heb gedaan, is daarbij van ondergeschikt belang. Het gevoel en de gedachten van de patiënt staan centraal. Ik kan daarbij een toelichting geven waarom ik een bepaald beleid heb gevolgd en hoe ik dat in het vervolg zou doen.

Meestal kan ik na zo'n gesprek verder met de patiënt. Soms niet. Als patiënten ontevreden blijven, houd ik rekening met een klacht, maar deze komt – gelukkig – zelden. Als patiënten mij de ruimte gunnen om hun huisarts te blijven, kunnen zij later toch nog hun beklag doen bij de klachtencommissie, het medisch tuchtcollege of via een aansprakelijkheidsprocedure. Met alle drie heb ik inmiddels kennisgemaakt.

Klachten en procedures gaan samen met soms harde woorden, zoals in de brief van de letselschadeadvocaat. Het hoort blijkbaar bij de procedure. Ik maak ze gelukkig te weinig mee om eraan te wennen. Waarschijnlijk zal het nooit wennen. Het is een ander speelveld dan de spreekkamer. Er wordt een andere taal gesproken. Een verzachtende gedachte voor mijzelf is dat de advocaat hiermee waarschijnlijk handelt volgens de professionele standaard die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat mag worden verwacht. ■

Dagelijks nieuwe blogs  
op **medischcontact.nl**

