

## Radioloog en Klacht

*Artsen die moeten verschijnen voor een medisch tuchtcollege weten vaak niet goed wat hen overkomt. In het curriculum wordt weinig of geen voorlichting gegeven over de mogelijke gevolgen van eventuele klachten, en begeleiding ontbreekt veelal. MemoRad besteedt in een korte serie aandacht aan het medisch tuchtrecht. Het derde deel: in gesprek met twee (voormalige) leden van een regionaal tuchtcollege.*

Dr. R. van Dijk Azn

### 'Artsen in tuchtzaken moeten zich gedragen als professionals'

**J. Smilde is zenuwarts in ruste en was lange tijd als lid betrokken bij het regionaal tuchtcollege in Zwolle. Gynaecoloog dr. A. Huisman is nog steeds actief arts én lid van dat tuchtcollege. Beide artsen zijn van mening dat de emotionele afloop voor alle partijen van een tuchtzaak sterk afhankelijk is van de manier waarop de arts zich als verweerder opstelt. Een bereidheid tot communicatie is van groot belang. "Hoe vervelend ook, het gaat de klager erom recht te ervaren en het tuchtcollege om recht te doen. Wij moeten ons realiseren dat iedere professional nu eenmaal een goede kans loopt tijdens zijn carrière met een klacht – terecht of onterecht – in aanraking te komen. Enige relativisering kan voorkomen dat de aangeklaagde arts de procedure als een nachtmerrie ervaart."**

Lid van een medisch tuchtcollege word je niet zomaar. Huisman: "De voordracht voor leden begint meestal in een tuchtcollege zelf, waarvan ongeveer veertien medici lid zijn. Het tuchtcollege in Zwolle zoekt naar leden die een beetje verspreid in de regio wonen. Het college zoekt naar leden die voldoende verspreid in de regio wonen om te waarborgen dat voldoende leden 'vrij staan' tegenover de klager en verweerder. Bovendien kijkt het of het ledenbestand een redelijke afspiegeling is van de diverse beroepsgroepen." Medisch specialisten, huisartsen en ook sociaal geneeskundigen zijn vertegenwoordigd. De voordracht van een lid loopt daarna via de KNMG, die zo nodig inlichtingen kan inwinnen bij een beroepsvereniging. Deze screening is een serieuze aangelegenheid en beslist niet pro forma. Voorafgaande aan een benoeming vindt een gesprek plaats tussen het kandidaat-lid en de voorzitter van het betreffende regionaal tuchtcollege. Zijn er verder geen bezwaren, dan schuift het lid gewoon aan bij het college. Een speciale vooropleiding of inwerk cursus bestaat niet, hoewel veel kandidaat-leden van tevoren wel enkele zittingen bijwonen. En al doende leert men. Smilde vindt het belangrijk dat de leden elkaar kennen. Het wordt daardoor makkelijker met elkaar te discussiëren, en bovendien kunnen de leden daardoor beter op elkaar inspelen tijdens een zitting.

Het aantal zittingen per jaar wisselt per lid. Doorgaans zit iemand zes tot tien keer. De samenstelling van het tuchtcollege wordt aangepast aan de klacht. Hierdoor zijn er wisselende samenstellingen van de leden, maar bij frequent voorkomende klachten zijn er wel vaste combinaties. Per dag zijn er, afhankelijk van de complexiteit van de casus, één of twee zittingen.

### Vooroordelen

Huisman legt uit dat de medici een eigen rol in de hele procesgang hebben. Door hun kennis van de gezondheidszorg kunnen zij de klacht en de achtergronden helder in beeld brengen. Zij zijn daarnaast in staat een zaak inhoudelijk te beoordelen en kunnen de problematiek vertalen voor de juristen. Laatstgenoemden hebben meer oog voor een correcte procesgang en voor een logische analyse. "Beide groepen vullen elkaar aan", aldus de artsen. "De één kan ook niet zonder de ander."

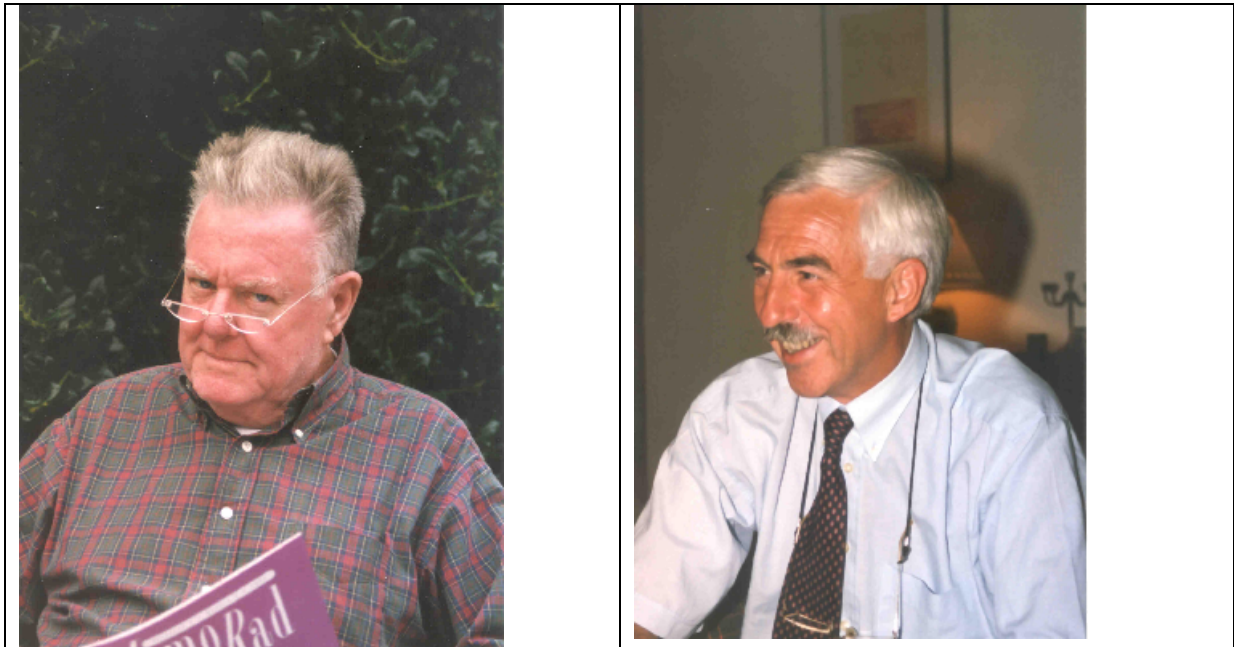
Voor de invoering van de wet BIG bestond een tuchtcollege uit één jurist en vier medici.

Buitenstaanders bekeken deze samenstelling met wantrouwen, bang dat de artsen elkaar de hand boven het hoofd zouden houden. Smilde wijt deze angst aan de geheimzinnigheid die lange tijd rond tuchtzaken hing. Nu met de invoering van de nieuwe wet de zittingen openbaar zijn geworden en de samenstelling van het college is aangepast – twee juristen en drie medici –, zijn de kritische geluiden over mogelijke bevoordeling afgenomen. Veel belangstelling voor de zittingen is er overigens niet. Zelden zitten meer dan tien mensen op de publieke tribune, meestal familieleden van het slachtoffer en de verweerder. En er zijn enkele journalisten, ook vaak dezelfde.

### Ongegrond

In MemoRad nummer 4 van het vorige jaar opperde hoogleraar gezondheidsrecht Hubben dat er, nu er minder medici in de tuchtcolleges zitten, minder klachten gegrond worden verklaard. Smilde en

Huisman durven deze stelling niet te bevestigen. "In het Zwolse tuchtcollege zijn de medici niet noodzakelijkerwijs strenger tegenover de aangeklaagde", zeggen zij. Dat er minder klachten gegrond worden verklaard, schrijven de medici eerder toe aan het feit dat patiënten tegenwoordig makkelijker klagen. Wordt hun klacht vervolgens ongegrond verklaard, dan blijven zij vaak zitten met het gevoel dat hen onrecht is aangedaan en dat de artsen elkaar de hand boven het hoofd houden. Gelukkig, zo constateren Smilde en Huisman, nemen de klachtencommissies in de ziekenhuizen veel klachten weg. "Deze commissies en de klachtenfunctionarissen doen heel goed werk. Binnen de instellingen zijn de lijnen korter en directer. Het is daardoor makkelijker de communicatie te herstellen."



### **Geladen sfeer**

Tegenwoordig laten partijen zich in ongeveer driekwart van de gevallen juridisch bijstaan, vaak door een rechtsbijstandverzekeraar. Vroeger was dat minder, weet Smilde. Volgens Huisman is die bijstand kwalitatief doorgaans goed te noemen. "Een juridisch medewerker van een verzekeraar of een gespecialiseerd advocaat heeft vaak voldoende ervaring en kent de gang van zaken. Veel aangeklaagden weten bijvoorbeeld niet dat zij het laatste woord mogen voeren en staan daardoor met hun mond vol tanden. Terwijl dit juist een goed moment is om te laten zien dat men meeleeft met de klager en bereid is de communicatie te herstellen. Een advocaat kan de verweerder daarop voorbereiden. Bovendien is het prettig als iemand de sfeer bij het tuchtcollege kent. Onnodige irritaties kunnen daardoor worden voorkomen."

Smilde weet uit ervaring dat de sfeer tijdens zittingen, zeker in het begin, behoorlijk geladen kan zijn. Dat is ook wel begrijpelijk, na maanden voorbereiding moet 'recht gedaan worden'. Een college van vijf personen maakt dan veel indruk op de partijen. Sommige aangeklaagden zijn helemaal uit hun evenwicht geraakt door de bedreiging die zij ervaren. "We moeten niet vergeten dat de klacht hen dikwijls al enige tijd helemaal in beslag heeft genomen", aldus Smilde. De meeste aangeklaagden ervaren een aangespannen tuchtzaak als een zeer zware last. De betrokken arts voelt zich in zijn rechtsgevoel aangetast, meent zich juist optimaal te hebben ingezet en ervaart de klacht als een groot onrecht. Vaak uitendit soort gevoelens zich in slaap- en concentratieproblemen. Wie daarbij ook nog onzeker wordt over zijn eigen functioneren, kan in een negatieve spiraal terechtkomen wat zijn weerslag kan hebben op de omgeving van de verweerder, bijvoorbeeld zijn gezin. Het is volgens Huisman daarom van groot belang om na een fout of een calamiteit te proberen de communicatie met de patiënt en/of de familie te behouden of te herstellen. "Het oprecht tonen van begrip voor de situatie van de klager en zijn klacht is belangrijk. Begrip tonen is geen schuldbekenenis tekenen. Te vaak zit de arts gevangen in zijn eigen verdediging. Zijn advocaat moet hem soms over de streep trekken om de weg naar verwerking te plaveien, en de leden van het tuchtcollege kunnen hierbij helpen door op het juiste moment een voorzet te doen. Niet zelden heeft dit voor beide partijen een bevrijdende werking."

## **Koppigheid**

Als er overduidelijk een fout is gemaakt, kan het toch nog tot een tuchtzaak komen. Dat komt meestal omdat de klager contact afwijst. In dergelijke gevallen is het vaak beter onomwonden toe te geven dat een fout is gemaakt, menen de artsen. “Het verweer moet dan ook zijn gebaseerd op de feiten van het moment dat de fout is gemaakt”, aldus Huisman. Het aanpassen van de redenering, of het aanbrengen van mutaties in de status van de betrokken patiënt, wordt meestal snel opgemerkt door het college en maakt de zaak alleen maar erger. Ook het maken van verwijten aan de klager valt niet goed. Veel aangeklaagde artsen maken de fout de klager ervan te beschuldigen onzin uit te kramen. Smilde: “Dergelijke beschuldigingen zijn onnodig, omdat het college in dergelijke gevallen echt wel doorheeft hoe de vork in de steel zit.” Zwijgen of het geven van minimale antwoorden is ook niet aan te raden. “Wie zich op die manier gedraagt, geeft aan niet te kunnen of te willen communiceren. Een goede advocaat kan dat wel een beetje ondervangen, maar oprecht begrip tonen voor een klager helpt echt het beste. Een begripvolle verweerder komt ook beter over bij het tuchtcollege. Koppigheid en boosheid, hoe begrijpelijk ook, ervaart het tuchtcollege als onprofessioneel.”

Dat geldt overigens ook voor de klager. Ook hij is daarom gebaat bij professionele begeleiding. Bovendien kan een rechtshulpverlener de klager helpen zijn ervaringen beter te verwerken. “Vaak is hij daar nog niet aan toegekomen, omdat een tuchtzaak als het ware het verwerkingsproces uitstelt”, zegt Smilde. “Als zijn klacht vervolgens niet ontvankelijk wordt verklaard – dus niet in behandeling wordt genomen, omdat de klacht kennelijk niet redelijk is – ziet de klager dat vaak als trap na. Het tuchtcollege probeert dergelijke gevoelens natuurlijk te voorkomen, maar concentreert zich tijdens de zitting op de kern van de zaak. Hoe beter de dialoog tussen klager en aangeklaagde, hoe beter dat lukt.”

Beide medici raden verder iedereen aan om tuchtzaken, maar ook andere klachten, te bespreken in de maatschap en te melden aan het ziekenhuis. “Voor je eigen gevoel geeft deze openheid misschien een deuk in je reputatie, maar je bent als professional nu eenmaal kwetsbaar.”

*Tekstuele redactie: Miek Smilde, Amsterdam; telefoon (020) 330 50 20*

Streamer: **Begrip tonen is geen schuldbekentenis tekenen.**

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.