



Tuchtrecht: ervaringen van dermatologen

F. Meulenberg

Het tuchtrecht discrimineert niet naar geslacht, leeftijd en/of ervaring. Drie dermatologen spreken zich uit over hun ervaringen met het tuchtrecht. Van een jonge dermatoloog, geconfronteerd met een klacht uit haar aiós-tijd, tot een dermatoloog die een jaar voor zijn pensioen voor het eerst, en voor het laatst, hiermee te maken kreeg: "In theorie weet je dat zo'n aanklacht een keer kan komen. Als het echter daadwerkelijk gebeurt, dan slaat die werkelijkheid je wel even lam."

AANZEGGING

Marjan de Groot is ruim acht jaar dermatoloog en verbonden aan het Antonius Ziekenhuis in Sneek en Emmeloord. Haar casus dateerde op dat moment van bijna tien jaar daarvoor, uit de tijd dat zijn net in opleiding was in Amsterdam. De zaak werd aangespannen vlak voor de verjaringstermijn van tien jaar. "Ik herinner mij nog goed het moment dat ik de brief kreeg. Ik zag de enveloppe en dacht meteen: 'Dit is goed mis', terwijl ik het gevoel had dat de grond onder mijn voeten verdween. Met pijn in mijn buik opende ik de enveloppe. Je weet natuurlijk dat dit je kan overkomen, maar ter plekke dacht ik: 'Nu al? Ik ben pas een paar jaar bezig'. Het duurde dan ook even voordat ik de brief rustig kon doornemen."

Edwin van Leent, dermatoloog aan het Amsterdam UMC ontving de brief van het tuchtcollege thuis, waarna bij een tweede geval die brief op zijn werkadres arriveerde. "Ik herkende de eerste keer de enveloppe niet eens. Uiteraard schrok ik even, ondanks het feit dat ik als hoofd van de polikliniek veel ervaring had met klachten, gesprekken met patiënten en medewerkers, en de afhandeling van dit alles."

"Toen ik de brief kreeg, dacht ik in eerste instantie: 'Shit!' Je schrikt omdat mensen je aanklagen", zegt Werner Habets, dermatoloog bij DERMATEAM, Middelburg. In eerste instantie ben je emotioneel, wil je te cru reageren want je bent gekrenkt in je trots en beroepseer."

DE KWESTIE

Voor De Groot gold dat er één 'voordeel' was, zij was niet de enige die werd aangeklaagd: "Ik was één van de zes of zeven artsen die voor het tuchtcollege moesten verschijnen. Geen van de aangeklaagde artsen had destijds ook maar enig idee dat zich überhaupt een probleem had voorgedaan. De kern van de zaak betrof een nagelprobleem, waarvoor de patiënt meerdere artsen in diverse ziekenhuizen raadpleegde. De klacht was een uiterst warrig betoog, van de hak op de tak springend, jonglerend met namen en verwijten. Mijn eerste gedachte was: 'Deze warboel aan beschuldigingen is te bizar

voor woorden. Moet ik hier echt serieus mee omgaan?' Het antwoord was: 'Ja, dat moest ik doen'. In zijn geheel besloeg de periode tussen het ontvangen van de klacht en de definitieve uitspraak ongeveer 2,5 jaar, inclusief het in hoger beroep gaan van de patiënt."

Eén van die andere aangeklaagde artsen was Van Leent. Hij bevestigt de laatste stelling van De Groot: "Wat Marjan vertelt, klopt: de kwestie heeft jaren gesleept." Hij zet de tijdlijn uiteen: "Deze patiënt bezocht de AMC polikliniek in 2007 en 2008. In 2011 werd zijn klacht door de klachtencommissie van het AMC behandeld, in 2017 kwam de klacht bij het Regionaal Tuchtcollege. In 2018 werden de klachten afgewezen en in hetzelfde jaar behandelde het Centraal Tuchtcollege de casus."

In geval van Habets speelde de kwestie al zeker drie jaar. Het betrof het missen van de diagnose melanoom. "Aanvankelijk ontstond een langlopend meningsverschil met de patiënt en diens echtgenote, waarbij de rancune bleef bestaan, ondanks een lang telefoontje met de echtgenote en een uitnodiging voor een gesprek. Herhaaldelijk belden ze naar secretariaat om hun ontevredenheid te ventileren. Vlak voor de geplande gespreksdatum belden ze de afspraak af. Daarna kreeg ik een brief met een klacht plus een eis tot schadevergoeding. Die klacht werd afgewezen - onder andere na inschakeling van een contra-expertise. Op dat moment dacht ik dat de zaak afgehandeld was, al bleef in mijn hoofd het vermoeden sudderen dat die mensen het hier niet bij zouden laten. Dat vermoeden bleek terecht toen de brief van het tuchtcollege binnenkwam, medio april 2019."

VOORBEREIDING

Hoe zag de voorbereiding eruit? De Groot ging langs bij de juridische afdeling van het ziekenhuis die haar doorverwees naar de juristen van het AMC, de plek waar zij was opgeleid. "Zij wezen mij een advocaat toe en die hielp mij enorm met de 'ondertiteling' van de hele zaak. Waar ik ontgaan, boos, opstandig en vooral mijn frustraties wilde uiten, zei de advo-

Wetenschapsjournalist en beleidsadviseur NVDV

caat doodgemoedereerd: 'Je moet de kwestie gewoon zien als onderdeel van je werk'. Dat hielp enorm."

Als dermatoloog in dienst van het AMC genoot Van Leent rechtsbescherming vanuit zijn werkgever. "In 2011 gold dat trouwens niet voor oud-medewerkers van het ziekenhuis. Een paar jaar later, in 2017, erkende het AMC dat zij, als opleidingskliniek, ook voor die mensen een arbeidsrechtelijke en daarmee ook juridische verantwoordelijkheid hadden." Zelf ondernam hij meteen twee stappen: een algemene en een praktische: "Bij binnenkomst van de klacht maakte ik er direct werk van. Ik ging naar de juridische afdeling van het AMC die mij in contact bracht met een ervaren advocaat. Het eerste wat zo'n advocaat doet, is uitstel aanvragen. Tijd winnen, voorbereidingstijd dus. Een ervaren advocaat is echt aan te raden. Ook al had ik ruime ervaring in het afhandelen van klachten en het beantwoorden van juridische brieven, ik had niet alle juridische kennis die nodig is voor een goede afhandeling van een tuchtzaak." De concrete beslissing die hij nam: "Meteen een fotokopie maken van de hele status – van kافت tot kافت – om dat veilig te stellen. Dat waren destijds nog papieren dossiers. Omdat zoveel mensen en commissies inzagerecht hadden, zou het zomaar kunnen gebeuren dat het dossier zoek zou raken. Ik wilde dat voorkomen."

Ook Habets ging meteen te rade met een jurist: "Dat helpt enorm want een ervaren jurist behoedt je voor primaire reacties en begeleidt je in dat proces".

ZITTING

De Groot kijkt positief terug op de zitting bij het tuchtcollege: "Bij de beoordelaars in het tuchtcollege zat prof. Rein Willemze. Ik dacht nog: 'Dat is een bekend gezicht'. Het is prettig als het eigen handelen van een dermatoloog in ieder geval mede door een dermatoloog wordt bekeken. Wat zeker ook een positieve uitwerking had, was de zorgvuldige onderbouwing van de uitspraak."

Van Leent was, zoals gezegd, bij twee tuchtrechtzaken betrokken. "Het belang van een goede advocaat bleek al in de eerste casus. De patiënte in kwestie was een verward persoon die elke arts aanklaagde, binnen en buiten het AMC, met wie ze te maken kreeg, zelfs die artsen bij wie ze geen afspraak kon maken, en na elk consult brieven zond van 4-6 kantjes. Dan is duidelijk dat de zitting bij het Tuchtcollege chaotisch verliep en lang duurde." Hij vervolgt: "Ook in het tweede geval betrof het een duidelijk verward patiënt, in dit geval een man. Hij had aanvankelijk geen advocaat en zijn klaagschrift was een onduidelijke litanie van klachten. Het tuchtcollege hield daarom een lange hoorzitting voor klachtenverheldering, waarna een eerste behandeling gebeurde in de Raadskamer; een zitting die - net als de hoorzitting - niet openbaar was. Het Tuchtcollege besloot de klacht af te wijzen, waarna beroep volgde bij het Centraal Tuchtcollege. Hierbij liet patiënt zich bijstaan door een advocaat zonder ervaring in het tuchtrecht. Het centraal college wees de klacht uiteindelijk af."

Er volgt een verzuchting: "Ik had het gevoel alsof er met een schot hagel klachten op mij werden afgevuurd. Men gooit de gekste dingen voor je voeten en het aantal klachten wijzigt ook voortdurend. Dat maakt het zelfs voor een goede advocaat een lastige wedstrijd. Want die advocaat moet je adviseren op

welke punten je wél en op welke punten je niet moet ingaan tijdens het verweer. Een ervaren advocaat is dan uitstekend in staat te schrappen in informatie en argumenten."

"Het tuchtcollege heb ik als alleraardigst ervaren", aldus Habets. Het college bestond uit twee juristen, een psychiater, een huisarts en een collega-dermatoloog. Ik voelde mij gehoord en men woog de klachten zorgvuldig. De klager had vier klachten ingediend waarvan men er drie ongegrond achtte, en eentje gegrond." Hij/zij wil nog even nader de inhoud van de klacht toelichten. "Ik had een laesie als verruca seborrhoeica gediagnostiseerd en niet herkend als melanoom. Vanwege klachten over irritatie zou ik de laesie in tweede instantie verwijderen na behandeling van zijn andere klachten (onder andere verwijdering basaalcelcarcinoom, behandeling actinische keratosen). De behandeling van de vermeende verruca seborrhoeica vond nimmer plaats, waarschijnlijk omdat patiënt hierover niet meer klaagde. Alleen had ik dat niet zo expliciet in het dossier vermeld. Hoewel het college nadrukkelijk zijn waardering uitspraak voor mijn manier van dossiervoering, bleek die ene omissie beslissend om één klacht gegrond te verklaren."

TERUGBLIKKEND

De Groot is over de kwestie "altijd heel open geweest, naar mijn eigen persoonlijke omgeving, maar ook richting mijn collega's. Naar aanleiding van mijn tuchtzaak heb ik verschillende nascholingen gedaan over klachten en tuchtzaken. Ook ben ik mede hierdoor *peer supporter* in ons ziekenhuis geworden om een luisterend oor en ondersteuning te bieden voor collega medisch specialisten die iets vervelends hebben meegemaakt, zoals bijvoorbeeld een aanklacht in een tuchtzaak. Voor een landelijke nascholing verzorgden we een paar jaar geleden een nascholing over tuchtzaken, waarbij we die van verschillende kanten belichtten: vanuit een aangeklaagde dermatoloog, vanuit een lid van het tuchtcollege en vanuit een juridisch adviseur die artsen bijstaat tijdens tuchtzaken. Deelnemers ervoeren dit destijds als heel nuttig."

Zij denkt "niet vaak terug aan deze casus, al is het ook niet iets wat je vergeten kunt." Ook heeft ze er naar eigen zeggen veel van geleerd: "Als je dit nooit hebt meegemaakt, kun je onmogelijk inschatten wat je te wachten staat. Je maakt alle processen door die ermee van doen hebben en leert vooral dat medici op een heel andere manier naar een casus kijken dan juristen. Die werelden verschillen enorm, qua invalshoek, taalgebruik, idioom en gevoel voor wat rechtvaardig is. Terugblikkend zie ik dit vooral als een goede en waardevolle oefening." De kwestie had ook gevolgen voor de dagelijkse consultvoering: "In de dagelijkse praktijk heb ik ervaren dat ik nu anders reageer als ik merk dat er enige wrevel dreigt te ontstaan. Waar ik als jonge dermatoloog wellicht zou hebben gedacht: 'Laat maar lopen', doe ik nu mijn best die opkomende wrevel weg te nemen. Al is dat vaak onnodig. Dat is de positieve bijvangst van een tuchtrechtzaak: het zet al je sensoren op scherp." Na een korte stilte: "Misschien moet ik zelfs zeggen dat ik 'blij' ben met deze ervaring. Het was een geweldig generale repetitie waarvan je hoopt dat die zich nooit herhaalt. Uiteindelijk is het hele gedoe zelfs een verrijking geweest voor mij, als mens en als dermatoloog."

Van Leent mijmert: “Een klacht indienen, is natuurlijk een recht van ieder mens. Maar destijds kostte het enkel een postzegel om een klacht in te sturen. Momenteel kost het vijftig euro, die de klager gerestitueerd krijgt als men de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaart.” Hij adviseert dermatologen goed te beseffen dat “de werkelijkheid in de beleving van de klager én in de beleving van de arts niet noodzakelijkerwijs 1:1 overeenkomt met de werkelijkheid zoals die vastligt in een dossier. Dat brengt mij op nog een advies: let vooral op goede dossiervorming zoals het vastleggen van de toestemming voor behandeling. Dat issue wint meer en meer aan belang de laatste jaren. Denk dus niet: ‘Ik heb toestemming gekregen voor de behandeling’ maar vraag je steeds af: ‘Waaruit blijkt dat ik die toestemming heb gekregen?’”

Voor Habets geldt: “Vanzelfsprekend heb ik het mij aange trokken een melanoom te hebben gemist. Al zal dat elke dermatoloog minimaal één keer in zijn leven overkomen. En het is triest dat de patiënt na enkele maanden is overleden. Heel triest, zelfs. Maar al met al overschaduwde die kwestie niet mijn professionele loopbaan. Als ik terugkijk, heb ik enkele uiteenlopende gedachten. Wat de dossiervoering betreft: het kan natuurlijk altijd ‘beter’. De uiterste consequentie daarvan is dat een dossier zo uitgebreid is, dat het nauwelijks nog leesbaar is en dat is strijdig met een belangrijk doel van dossiervoering: een zo beknopt en zo volledig mogelijk overzicht geven opdat een andere behandelaar weet wat er aan de hand is en/of een behandeling kan overnemen. Volledigheid is per definitie onhaalbaar. Het streven daarnaar zou heel erg in de richting gaan van, wat ik zou willen noemen, defensieve dossiervoering.”

Wat hij zich lang afvroeg: “Wat waren de motieven om zo hardnekkig deze zaak tegen mij vol te houden? Zou dat louter genoegdoening zijn of geld, of toch een combinatie daarvan? Maar als arts kom je nooit achter die motieven. Hoewel ik het stuitend vond dat de patiënt en diens vrouw alle registers opentrokken in hun beschuldigingen. Van eigenlijke tot en met oneigenlijke zaken, zoals mijn eigen medische voorgeschiedenis. Wat je ook merkt dat het ‘gevoel’ van een patiënt nagenoeg ‘heilig’ is, ook bij het tuchtcollege. Als deze zich onheus bejegend voelt, dat is dat bijna als vanzelfsprekend ‘waar’.”

Alle dermatologen wezen al op het belang van een goede begeleiding door een in het tuchtrecht ervaren jurist. Habets trekt het nog wat breder: “Daarnaast zou het prettig zijn als de maatschap of vakgroep functioneert als een soort opvang. Veel collega’s gaan snel over tot de orde van de dag en binnen een sfeer van: ‘we hebben het er niet meer over’. Ik bedoel dat niet verwijtend richting mijn voormalige collega’s, want dat is een proces met twee actoren, waarbij ik zelf natuurlijk ook een rol speel. En ik ben niet het type dat heel primair reageert

en zijn hart snel lucht. Dit gezegd hebbende, denk ik dat het een goed idee zou zijn als de NVDV, als vereniging, een mentor beschikbaar stelt als aanspreekpunt. Het begeleiden van een klacht bij het tuchtcollege is, hoe dan ook, immers een vorm van belangenbehartiging”.

DOELSTELLING

Het doel van het tuchtrecht is bevordering van de kwaliteit en niet ‘straffen’. Ervaren deze dermatologen dat doel ook zo of ligt dat genuanceerder of gevoeliger? “Ik kan beide standpunten begrijpen”, antwoordt De Groot. “Op het moment dat ik bezig was met het verweer dacht ik heus niet: ‘Goh, wat ben ik toch leuk bezig met het bevorderen van de kwaliteit van handelen.’ Je bent dan gewoon kwetsbaar, worstelt hoe dan ook met een gevoel van schaamte, je doet je best en je hebt het gevoel mogelijk ‘gestraft’ te worden. Dat komt ook omdat de patiënt het gevoel uitdraagt dat hem onrecht is aangedaan, dat niet alleen rechtzetting verdient maar dat ook iemand hiervoor boete moet doen.”

Habets sluit hierbij aan: “Alleen al het woord ‘tuchtrecht’... Het woord ‘tucht’ is bepaald geen 21^e eeuwse idioom, en in die aloude benaming zit ‘tuchtigen’ besloten, ‘straffen’ dus. Het tuchtrecht behelst geen oordeel over het kwalitatieve handelen in zijn totaliteit, al draagt de transparantie die het college betracht uiteindelijk zeker bij aan verbetering van de kwaliteit van zorg.”

ANDERE UITKOMSTEN

Had het allemaal anders kunnen lopen? Van Leent: “De patiënt in het eerste geval eiste op een gegeven ogenblik dat het AMC een terechte factuur voor een consult zou intrekken. Dat heeft het AMC helaas niet gedaan. Onvermijdelijk kwam bij mij de gedachte op: ‘Hadden we dat maar gedaan.’”

Eenzelfde gedachte speelde door het hoofd van Habets: “De klagers wilden na de uitspraak van de tuchtrechtzaak een civiele procedure starten. Het ziekenhuis stelde mij toen voor een schikking te treffen, met de toelichtende woorden: ‘Echter, als u het daarmee oneens bent, gaan we die procedure bewandelen’. “Ik had niet meer de moed voor nog een verdere juridische procedure. De klagers kregen vervolgens een schadevergoeding toegewezen waarna we de casus eindelijk als afgesloten konden beschouwen. Achteraf denk ik soms ook: hadden we niet beter in een vroeger stadium een schikking moeten regelen?”

CORRESPONDENTIEADRES

Frans Meulenberg

E-mail: f.meulenberg@nvdv.nl