

## Redactioneel

Krista Kroon



## Zwarte lijst

**H**et artsengilde, vroeger een van de hoogst gewaardeerde beroepsgroepen, ligt onder vuur. Momenteel griezelt het land over de Emmense specialist die mogelijk zes fatale fouten heeft gemaakt bij operaties voor maagverkleining. Enkele maanden eerder was er de Twentse neuroloog die tientallen patiënten ten onrechte vertelde dat ze ongeneeslijk ziek waren. Vorige week meldde minister Klink dat hij een zwarte lijst gaat aanleggen van artsen die ernstige fouten maken. En dan lezen we weer dat een onbedoelde inkomensstijging van specialisten de staat een strop oplevert van 450 miljoen. Kortom: de voormalige halfgoden staan inmiddels te boek als blunderende zakkenvullers.

Directeur Gita Gallé van de NVZ vereniging van ziekenhuizen wijt de negatieve beeldvorming aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Voor jongeren die misschien in de zorg willen werken, is het "ontzettend demotiverend dat de IGZ alleen de nadruk legt op wat er fout gaat". Het moet dus maar eens afgelopen zijn met dat gepraat over vieze operatiekamers, onderbemende ic's en gebrekkige samenwerking tussen artsen.

De inspectie geeft toe dat alarmerende rapporten de indruk kunnen wekken dat misstanden toenemen, terwijl deze alleen maar zichtbaar worden. De vraag is alleen of je misstanden dan beter onzichtbaar kunt houden. Juist de geslotenheid van de medische stand heeft bij het publiek de indruk gewekt dat artsen 'elkaar allemaal de hand boven het hoofd houden'. De zwarte lijst van Klink zou wel eens een *blissing in disguise* kunnen zijn voor medisch specialisten. Regel één van reputatiemanagement is immers: ga niet in de verdediging, maar geef fouten toe en zeg hoe je ze gaat herstellen. Een lijst waarop patiënten kunnen zien welke artsen zijn geschorst of geschrapt uit het BIG-register, laat zien dat zwakke broeders eruit vliegen. Dat kan patiënten een gevoel van veiligheid geven, terwijl de gemiddelde specialist er geen seconde van wakker hoeft te liggen. Je moet het als arts immers wel heel bont maken om een schorsing te riskeren.

► [krista.kroon@reedbusiness.nl](mailto:krista.kroon@reedbusiness.nl)

**Verlag** Lustrumbijeenkomst Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg op 23 april bij Isala klinieken in Zwolle

## 'Toen de zorg een markt werd, ging de zorgzaamheid het raam uit'

**Vijftien jaar alweer bestaat de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg, kortweg VKIG geheten. In bijna alle ziekenhuizen en in ongeveer een derde van de verpleeghuizen zijn inmiddels klachtenfunctionarissen werkzaam. Omdat het een eenzaam beroep kan zijn, komen de functionarissen graag bij elkaar om ervaringen uit te wisselen.**

De aanwezige klachtenfunctionarissen luisteren naar een discussie tussen een twintigtal genodigden uit de zorg. Om wat vaart in de gesprekken te brengen, is huisarts Roel Rischen gevraagd als gespreksleider op te treden. De stoelen staan in een 'Lagerhuisopstelling' en de deelnemers mogen reageren op stellingen.

Marktwerking blijkt ook in dit gezelschap een onderwerp. De stelling 'Marktwerking levert meer klachten op' vormt een goed begin. Kinderarts en hoofd patiëntveiligheid Harry Molendijk gooit er meteen zijn opvatting in: "Toen de zorg een markt werd, ging als eerste de zorgzaamheid het raam uit." Geklap uit de zaal. Marjanne Sint, bestuursvoorzitter Isala klinieken, ziet niet direct de relatie. "Klachten gaan over bejegening en erkenning. Goede klachtopvang betekent recht doen aan emoties. Of marktwerking direct meer klachten oplevert..." Haar collegabestuurder Wouter van der Kamp van het Antonius Ziekenhuis in Sneek denkt dat marktwerking vooral andere klachten genereert. "Bepaalde zorg wordt van het ene op het andere moment niet meer gedaan. Wij hebben bijvoorbeeld de acute zorg van het ziekenhuis in Emmeloord binnen drie dagen moeten overnemen. Het gaat gewoon om kostenbeheersing. We krijgen straks 'weesziekten' die niet meer worden behandeld omdat er te weinig geld mee wordt verdiend." Inspecteur van de gezondheidszorg Jan Vesseur

neemt de zelfstandige behandelcentra als voorbeeld. "Daar zijn bijna geen klachten. Geen wonder: zij kijken wel uit om klachten te genereren want dat kost ze klanten." Bestuurder Van der Kamp wil juist graag veel klachten, want dan kan hij er iets mee doen. Roland Friele van het NIVEL vindt het in dat opzicht wel belangrijk dat een zorginstelling daadwerkelijk leert van klachten, want anders blijven steeds dezelfde klachten terugkomen. Daar heeft de inspectie wel een remedie voor. Jan Vesseur: "Voor onveilig gedrag van hulpverleners moeten we boetes opleggen. Als wij hebben afgesproken hoe we veilig werken, kan het niet zo zijn dat onveilig gedrag onbestraft blijft. Neem bijvoorbeeld de links-rechtswisselingen. Daar is een goede procedure tegen. Toch gebeuren ze nog steeds. Een boete moet het ziekenhuis ertoe aanzetten dat zo iets niet meer voorkomt". Maar daar heeft Marjanne Sint ernstig moeite mee. "Als er sprake is van nalatigheid kan dat voor een hulpverlener leiden tot ontzetting uit zijn beroep. Ik vind het naïef om te denken dat een boete voor het ziekenhuis de problemen op een operatiekamer oplost. Bovendien ben ik bang voor de prikkel die hiervan uitgaat, namelijk dat mensen geen incidenten meer gaan melden." Toch gebeurt het al, vertelt Alice Hamersma van MediRisk. De verzekeraar heeft al boetes opgelegd aan drie ziekenhuizen. "Op procedures die niet worden nageleefd, zetten wij sancties. De ziekenhuizen die zijn beboet, moesten vijfduizend euro storten in ons 'preventiefonds'. Het helpt wel, want ze gaan het nu toch op de agenda zetten." (CVA)

Surf voor nieuws en beweging in de zorg naar [www.zorgvisie.nl](http://www.zorgvisie.nl)



## Colofon

Zorgvisie is een uitgave van Elsevier Gezondheidszorg, onderdeel van Reed Business bv. **Redactie** Eric Bassant (hoofdredacteur), Berber Bast (chefredacteur), Krista Kroon en Alië Westervoorde (leidendredacteurs), Carina van Aartsen, Wouter van den Elsen, Bart Kiers (redacteurs), Jolande den Hollander, Annelies Vermeulen en Nico van Wijk (webredacteurs) **Redactieadres** Postbus 1110, 3600 BC Maarssen, tel. 0346-577280, fax: 0346-577371 e-mail: [zorgvisie@reedbusiness.nl](mailto:zorgvisie@reedbusiness.nl) internet: [www.zorgvisie.nl](http://www.zorgvisie.nl) **Vormgeving** ANGI studio **Opmaak** VerheulCommunicatie.com, Alphen aan den Rijn **Advertenties** Elsevier Gezondheidszorg, Ronald Strating, tel. 0346-577353, Jessica Leijgraaff, Marieke Cloosterman, tel. 0346-577253 **Traffic** Tel. 0346-577754, fax 0346-577372; [traffic.gz@reedbusiness.nl](mailto:traffic.gz@reedbusiness.nl) **Marketing** Maurice Sijm, 0346-577931 **Abonnementen** Reed Business bv, klantenservice, tel. 0314-358358 en fax: 0314-349048, e-mail: [klantenservice@reedbusiness.nl](mailto:klantenservice@reedbusiness.nl) **Uitgever** Marc Klumper **Copyright** © Reed Business bv 2007 **Auteursrecht en aansprakelijkheid** Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave

mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Uitgever en auteurs verklaren dat deze uitgave op zorgvuldige wijze en naar beste weten is samengesteld; evenwel kunnen uitgever en auteurs op geen enkele wijze instaan voor de juistheid of volledigheid van de informatie. Uitgever en auteurs aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van bedoelde informatie. Gebruikers van deze uitgave wordt met nadruk aangeraden deze informatie niet geïsoleerd te gebruiken, maar af te gaan op hun professionele kennis en ervaring en de te gebruiken informatie te controleren. **Algemene voorwaarden** Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Reed Business zijn van toepassing de voorwaarden welke zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam. **Wet bescherming persoonsgegevens** Uw opgegeven gegevens kun-

nen worden gebruikt voor het toezenden van informatie en/of speciale aanbiedingen door Reed Business en speciaal geselecteerde bedrijven. Indien u hiertegen bezwaar heeft, stuurt u een brief naar Reed Business bv, t.a.v. Adresregistratie, Postbus 808, 7000 AV Doetinchem.

Reed Business

HOE  
PRINT

Uitgeversverbond  
Groep uitgevers voor vak en wetenschap