

De patiënt bleef maar aandringen

Gezondheidszorg

Boze patiënten die onnodige onderzoeken eisen. Veel artsen geven eraan toe, uit angst voor een officiële klacht.

Door onze redacteur
Enzo van Steenberghe

ROTTERDAM. Het was meteen duidelijk voor de Rotterdamse huisarts Chantal van het Zandt toen ze de uitslag van een bloedtest onder ogen kreeg: geen nader onderzoek noodzakelijk. De vitaminewaarden van de patiënt waren ietsje lager dan gebruikelijk, maar geen reden tot zorgen. Toen Van het Zandt dat aan de patiënt vertelde, geloofde die haar niet. Ook niet toen ze de uitslagen liet zien en het nog een paar keer uitlegde.

De patiënt werd boos, eiste nader onderzoek, en deed haar verhaal op een online patiëntenforum. Medepatiënten oordeelden hard: de huisarts zou onrecht zorg weigeren. Wat doet de huisarts dan? Een behandelrelatie opzeggen kan niet zomaar wanneer een patiënt dreigt met een klacht of claim en boze berichten verspreidt via internet.

Van het Zandt: „Soms besluit je na vele gesprekken en pogingen tot uitleg om 'op verzoek van de patiënt' te verwijzen. De betrokken patiënt wist

drie internisten in verschillende ziekenhuizen dusdanig onder druk te zetten dat ook zij verschillende kostbare onderzoeken hebben verricht en naar elkaar doorverwezen voor second en third opinions. Uiteindelijk bleek: niks aan de hand.”

Uit onderzoek van de Stichting Beroepsorganisatie VVaa onder ruim 1.100 artsen blijkt dat veel artsen soms handelen uit angst voor schadeclaims of klachten van de patiënt, familie of de zorgverzekeraar. Van de ondervraagde zorgverleners stelt 80 procent weleens andere zorg te geven dan zij professioneel gezien het beste achten. Tweederde van de ondervraagden waarschuwt voor een „claimcultuur” in de Nederlandse zorg. Veel artsen zitten in een spagaat. Aan de ene kant willen overheid en zorgverzekeraars dat de zorg goedkoper wordt. Aan de andere kant zijn patiënten steeds mondiger en wantrouwend, waardoor artsen soms onder druk staan om extra behandelingen en onderzoeken te doen, ook al vindt de dokter deze overbodig.

De patiënt met het zogenaamde vitamine B12-tekort is één van de situaties waarin huisarts Chantal van het Zandt zich soms gedwongen voelt anders te handelen dan haar uit professioneel oogpunt het beste lijkt. Ze heeft een grote praktijk, met 4.000 patiënten, verdeeld over drie huisartsen in Rotterdam. Dat zoveel artsen



worstelen met een defensieve houding, verbaast haar niet. Tekenend vindt ze een verhaal dat een collega haar onlangs vertelde. Als hij niet een bepaalde hoeveelheid kalmeringstabletten zou voorschrijven aan een patiënt, zou die patiënt een slechte recensie op een internetsite over hem zou schrijven.

Van het Zandt: „Mensen verwachten steeds meer van de arts. Ze willen à la minute beter zijn, en als dat niet lukt, eisen ze nader onderzoek. Het is helemaal niet verkeerd dat patiënten mondiger worden, dat levert betere gesprekken op in de spreekkamer. Maar er is ook een groep patiënten die zich niet meer gerust laat stellen door mij als arts. Dat is zorgelijk.”

Letselschade

Lewi Vogelpoel, radioloog, voelt „minder vertrouwen dan vroeger” van patiënten. Steeds vaker ziet ze op aanvragen voor aanvullende diagnostiek de toevoeging 'op verzoek van de patiënt' staan. Dat zijn lang niet altijd strikt noodzakelijke onderzoeken. „Wantrouwen en een afrekencultuur voeren in onze maatschappij steeds meer de boventoon. Zorgverleners voelen zich gedwongen defensief te handelen. De nadruk ligt steeds minder zuiver op professionele kennis. Niet mogen missen, alles uitsluiten, wordt dan steeds belangrijker.”

In haar wachtkamer komt huisarts

Chantal van het Zandt weleens foldertjes tegen van letselschadeadvocaten. *No cure, no pay*, staat er dan op zo'n folder. Van het Zandt: „Een hele slechte ontwikkeling. Zulke bureaus zeggen in feite: klaag die arts maar aan, en als het niets oplevert, kost het je ook niets. Dat voedt het wantrouwen in de spreekkamer.”

Van het Zandt is ook niet blij met de oproep die minister Schippers (Zorg, VVD) onlangs deed: neem een opnameapparaat mee naar de arts, dan zijn gesprekken altijd terug te luisteren. „Dat voedt het wantrouwen van patiënten”, zegt Van het Zandt. „Als patiënten dreigen met een schadeclaim, kun je soms weinig anders doen dan ze maar doorverwijzen of dat extra onderzoek maar aanbieden, hoewel je weet dat het geen zin heeft. Je kan ook aanraden een andere huisarts te zoeken, maar dat is niet altijd de oplossing.”

Is het de arts te verwijzen uit angst extra onderzoeken te laten doen? Bij de patiënt met het vitaminedekort, had Van het Zandt haar rug recht kunnen houden en doorverwijzing kunnen weigeren. „Ik had echt geen schadeclaim hoeven betalen. Maar ik had misschien wel een dag een waarnemer moeten inhuren om naar de tuchtraad te gaan, had stukken moeten overleggen en dat kost allemaal veel tijd. Die kan ik niet aan mijn patiënten besteden.”



Jacqueline Verschuren vangt achter haar huis legkippen op die anders geslacht zouden worden. Stichting Red een Legkip opent vrijdag haar zevende opvanglocatie.

FOTO: Kees van de Ven



TOM-JAN MEEUS

Geert haalt uit naar alle graaiers. Toch?

1 Topman Gerrit Zalm van ABN Amro zegt dat de staat de 30 miljard euro waarmee de bank is gered, mogelijk nooit volledig terugkrijgt. Geert Wilders in een campagnetoespraak, 31 mei 2010: „Waarschijnlijk kunnen we nu dus fluiten naar ons geld voor de zakkenvullende en graaiende bankiers.”

2 Staatssecretaris Co Verdaas (Milieu, PvdA) treedt af. *De Volkskrant* meldt dat hij als gedeputeerde in Gelderland declaraties indiende die suggereerden dat hij in Nijmegen woonde terwijl hij, in strijd met de regels, meestal bij zijn vriendin in Zwolle verbleef. Verdaas betaalt een onjuist gedeclareerd bedrag van „tussen de 800 en 900 euro” terug. Geert Wilders in de Kamer, 6 december 2012: „Is iemand die zegt dat hij vanuit Nijmegen naar Arnhem heeft gereisd en dat ook declareert, terwijl hij met zijn dikke dienstauto vanuit Zwolle kwam, niet gewoon een fraudeur die valsheid in geschrifte pleegt?”

3 Via *De Telegraaf* wordt bekend dat talrijke omroepgezichten en zorgmanagers veel meer verdienen dan de balkenendernom. Geert Wilders in Kamervragen, 13 februari 2013: „Bent u bereid al deze veelverdieners en supergraaiers, van de zorgsector tot de VARA (met programma's als 'de wereld graait door') en alle andere sectoren, sneller en harder aan te pakken?”

4 *RTL Nieuws* onthult dat Guy Verhofstadt, fractievoorzitter van de liberalen in het Europees Parlement, neveninkomsten van 230.000 euro per jaar heeft. Geert Wilders tegen RTL, 13 mei 2014: „Dat is gewoon graaien. Walgelijk.”

5 De FNV toont aan dat nog steeds 152 zorgdirecteuren meer verdienen dan de premier, aldus *De Telegraaf*. Geert Wilders op Twitter, 4 juni 2015: „Graaiers. Schandalig!”

6 Woordvoerder Michael Heemels van de PVV in de Tweede Kamer, ook fractievoorzitter in Limburg, treedt 18 februari af: hij heeft „financiële misstappen” begaan in Limburg, „wegens problematische drank- en drugsgebruik”. Er loopt dan nog onderzoek naar rekeningen die hij zou hebben vervalst; PVV'ers vrezden dat het om wel 25.000 euro gaat. Geert Wilders is niet beschikbaar. De volgende dag, 19 februari, geeft hij één reactie, aan de Limburgse zender LI: hij is „geschokt, verrast en kwaad” en meldt dat er „geen plaats meer is bij de PVV voor de heer Heemels”.

7 Afgelopen vrijdag blijkt uit accountantsonderzoek dat Heemels maar liefst 175.000 euro uit de met gemeenschapsgeld gevulde PVV-kas heeft ontvreemd; een bedrag ter grootte van de balkenendernom. Is hij nu ook „fraudeur” c.q. „schandalige” of „walgelijke graaijer”? Voor die vragen heeft Geert Wilders het even te druk met de Paasdagen. Wel twittert hij maandag: „We need new strong and brave leaders. No more cowards (-).”

Tom-Jan Meeus (t.meeus@nrc.nl; @tomjanmeeus) schrijft op deze plek een wisselcolumn met Jutta Chorus.

Advertentie

ADVERTENTIE

Puzzel mee & maak kans op € 2.500,-

Los de puzzel op door de afgebeelde woorden in de letterbrij te zoeken en deze te omcirkelen. Als alle woorden omcirkeld zijn, blijven er nog enkele letters over die samen de oplossing van de woordzoeker vormen. **Bel de oplossing door via 0800-1123 (gratis).** Op werkdagen van 9-21 uur en op zaterdag van 10-16 uur.

B	W	D	I	J	T	G	A	A	R	D	R
Z	W	A	R	T	E	N	E	U	S	E	
W	A	D	N	B	E	E	U	T	T	S	
E	T	U	U	G	B	P	A	I	H	E	
M	A	I	S	Y	Z	A	E	G	C	R	
M	K	M	D	T	R	A	R	L	I	V	
E	J	D	D	T	R	O	K	E	W	A	
N	E	L	L	B	E	A	E	K	N	T	
T	S	O	C	I	A	A	L	E	E	E	
P	O	L	Y	G	A	A	M	I	V	N	
S	U	T	P	Y	L	A	C	U	E	R	

Woordzoeker. De overgebleven letters vormen de oplossing.

- AUSTRALIE
- BUIK
- DRAAGTIJD
- DUIM
- EUCALYPTUS
- EVENWICHT
- GROEI
- POLYGAAM
- RESERVATEN
- SOCIAAL
- STAARTLOOS
- TAKJES
- TEDDYBEER
- TEPEL
- WANGZAKKEN
- ZWARTE NEUS
- ZWEMMEN

Eerste prijs: € 2.500,-

Het zou zomaar kunnen dat u binnenkort een mooi bedrag rijker bent! Bent u straks de gelukkige winnaar van € 2.500,-? **1x**

Tweede prijs: Postcode Loterij Koffer t.w.v. € 99,-

Een stevige reiskoffer die u overal als handbagage mee naartoe kunt nemen. Stijlvol en gemakkelijk! **5x**

Derde prijs: HEMA Cadeaukaart t.w.v. € 20,-

Met de HEMA Cadeaukaart kunt u zelf een keuze maken uit het ruime assortiment van de winkels van HEMA. **50x**



18+ Speel bewust

Deze kippen hebben nog nooit hun eigen ei gezien

Dierenwelzijn

Nederland telt acht opvangcentra voor oude kippen die zijn uitgelegd. Vrijdag opent de nieuwste.

Door onze correspondent
Karin de Mik

TWIJZELERHEIDE. „Kom, dames!” Jacqueline Verschuren (50) roept de bruinwitte leghennen uit het schuurtje op haar erf naar buiten. Ze strooit wat voer op de stenen. De hennen lopen erop af en pikken het voer gretig op. Verschuren, uit het Friese Twijzelerheide, heeft de hennen nu bijna een week. Ze zaten bij een pluimveehouder bij Amsterdam. Verschuren kocht ze vlak voor hun vertrek naar het slachthuis vrij.

Eén hen heeft een mager halsje, een paar andere hebben kale penen. „Ze horen mooi bruin te zijn, maar hebben veel wit dons. Ze hebben elkaar kaalgepikt in de kippenstallen”, zegt ze. De kammen horen rood te zijn en rechtop te staan. Is ook al niet het geval. „Komt door gebrek aan vitamine D.”

Verschuren zou je dus een kippenredster kunnen noemen. De geboren Amsterdamse runt sinds vier jaar een van de acht opvangcentra van de stichting Red een Legkip in Nederland. Die werd in 2011 opgericht en sindsdien zijn er duizenden leghennen vrijgekocht. Zeshonderd daarvan nam Verschuren voor haar rekening. „Wij geven de pluimveehouder één euro per kip”, zegt Sandra van de Werd van de stichting. „Voor ons is elk kippenleven er een.”

Vrijdag wordt een nieuwe opvang

gepend, in Amsterdam. Daarna volgt de achtste, in Lelystad.

Graaien en graaien

In Nederland houden ruim 1.100 pluimveebedrijven bij elkaar ongeveer 45 miljoen leghennen. Een hen legt in zestien maanden tijd zo'n 600 eieren, daarna gaan de dieren naar de slacht. „Nieuwe kippen zijn productiever”, legt Van de Werd uit. „De oude kippen moeten weg.”

De Dierenbescherming luidde afgelopen week de noodklok over 'uitgelegde' kippen die als soepkippen in



Kippen zijn hartstikke leuke dieren. Het is heel ontspannend om naar ze te kijken

Jacqueline Verschuren kippenredster

Polen, Duitsland en Frankrijk eindigen. Het vervoer daarheen zou een „helletocht” zijn waarbij onderweg honderden dieren sterven of gewond raken.

Verschuren kijkt er niet van op. „Kippen worden in het donker gevangen, want alleen dan zitten ze stil. Het is dan graaien en graaien. Ze worden niet zachtzinnig in een krat gepropt. Vangen is heel stressvol voor kippen.” Daarom vangt ze ze het liefst zelf, voor in de opvang. „Wij doen dat voorzichtig en nemen er de tijd voor. Maar dan nog gillen de dieren het uit van de stress.”

Op het erf van Verschuren, dat oogt als een klein dierenpark, zien de

hennen voor het eerst in hun leven daglicht. „Bij mij kunnen ze een zandbad nemen en voor het eerst ook echt scharrelen. Als ze een strootje de lucht ingoaien, is dat zo leuk om te zien.”

Het gaat de stichting om bewustwording van de consument. Van de Werd: „We willen een signaal afgeven wat er aan dierenleed schuilt gaar achter het ei.”

Verschuren: „Kippen zitten met zijn negenendertigen in een ruimte van één bij vier meter. Ze noemen dat volierekippen, maar in feite is er weinig verschil met de vroegere legbatterij.”

Gezellig en intelligent

In de opvang komen de leghennen tot rust en kunnen ze een natuurlijk kippenleven leiden. Verschuren vertelt hoe de hennen in het begin hun ei lukraak midden op het erf leggen. „Dat komt omdat ze hun eigen ei nooit hebben gezien. Als ze een ei in de stallen leggen, rolt dat direct in een geul en belandt het op een lopende band. Pas later snappen ze dat ze hun eitjes in de hokjes kunnen leggen die in het schuurtje staan.”

Als ze zijn aangestert, worden de meeste hennen herplaatst bij particulieren die ze een goed kippenleven gunnen. Een minuscuul druppeltje op een gloeiende plaat, beseft Verschuren. Maar niets doen is geen optie voor de dierenactivist: „Dan verandert er nooit wat aan de ellendige omstandigheden van leghennen.”

Van de Werd: „Kippen zijn hartstikke leuke dieren. Ze zijn gezellig en intelligent. En het is heel ontspannend om naar ze te kijken. Als ik ze zo zie scharrelen, kan ik daar heel gelukkig worden.”