

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Disclosure belangen spreker Femke Ruitenbeek-Bart	
Potentiële belangenverstremeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Bedrijfsnamen (geen)
<ul style="list-style-type: none"> Sponsoring of onderzoeksgeld Honorarium of andere (financiële) vergoeding Aandehouder Andere relatie, namelijk... 	<ul style="list-style-type: none">

WETSCHAPELIJK ADVOCATEN ETIËCS

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

1

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

VAN BEHANDELEND ARTS TOT AANGESPROKEN ARTS

Een paradoxale rolverandering

Femke Ruitenbeek-Bart

WETSCHAPELIJK ADVOCATEN ETIËCS

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

2



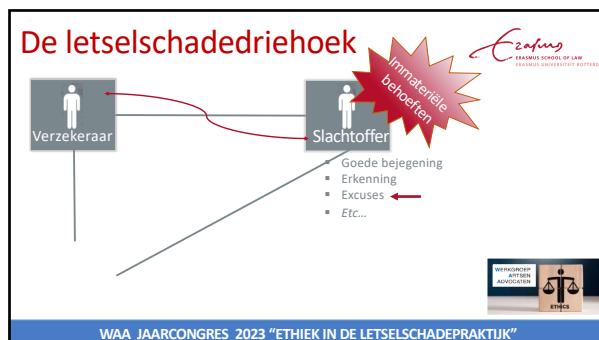
3



4



5



6

De letselschadedriehoek

En de Veroorzaker dan?

Slachtoffer

- Goede bejegening
- Erkenning
- Excuses
- Etc...

Verzekeraar

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

7

De interviewstudie

Medische zaken 25 Zorgverleners 30 Juristen	Verkeerszaken 27 Verkeersdeelnemers 22 Juristen
--	--

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

8

De (ervaren) plaats in de letselschadedriehoek

Zorgverlener
"En toen hebben ze niet met mij willen praten. Dat heb ik ook heel vervelend ervaren, want ik dacht: "Ja, als je een klacht indient en vervolgens niet wil praten..." Dat heb ik heel moeilijk gevonden."

Verkeersdeelnemer
"Er die politie opgebeld van: "Luister, ik wil weten hoe het met die naar ze willen geen contact."
"Heeft de politie je dan wel verteld hoe het met hem ging?"
"Jaal niks! Totdat die bemiddelaar belde en zei: "Ik ben benaderd door u. Ze willen graag met jou praten." En ik heb zitten hullen als het tegen de bemiddelaar: "Ik ben blij dat ze contact met me willen. Want weet je hoe ik ermee zit!""

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

9

De (ervaren) plaats in de letselschadedriehoek

Letselschadejurist Verkeerszaken
"Ja, de zaak wordt natuurlijk opgepakt door de verkeersdeelnemer. Het is eigenlijk ook overgeleverd. (...) En als je in een tuchtzak komt, of een aansprakelijkheid zelfs, ben je ook in een keer out of your comfortzone. Want ik ben niet meer in the lead. De [ziekenhuisjuristen] van deze wereld zijn in the lead. En ik denk dat daar de meeste kwetsbaarheid van dokters vandaan komt. Wij opereren in een omgeving waarin we ons in the lead voelen en dat wordt per acuut omgedraaid als er een klacht is. En dan zijn wij niet meer in the lead. En de vraag is, of dat anders moet. Dat weet ik eigenlijk niet. Misschien is het wel zoals het hoort te zijn."

Zorgverlener
"Ik vind dat proces ook niet goed. Je moet elkaar toch op de hoogte houden? Omdat het best wel een impact kan hebben op jouw functioneren, hè?"

Verkeersdeelnemer
"Het is natuurlijk fantastisch dat het allemaal voor je geregeld wordt. Dat je niets hoeft te doen, behalve dat papiertje in vullen. Maar dat vind ik wel heel discrepant; met degene die het veroorzaakt niks, en de ander zit met de shit."

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

10

Van behandelend tot aangesproken arts

Een paradoxale rolverandering (1)

Zorgverlener: "Maar de hulpverleners heeft toch vaak het gevoel dat hij aan de kant van de patiënt staat. En dan komt hij in de paradox dat hij tegenover de patiënt komt te staan. En dat maakt die gesprekken dan moeilijk, als ze weer komen. Want het is gejuridiseerd. Je moet oppassen. Je hebt een hele strenge brief gekregen. Waarin een of andere advocaat van dertig jaar oud roept dat je nalatig bent geweest, dat je natuurlijk iets anders had moeten doen, et cetera. Waarvan je denkt: "Pardon?""

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

11

Van behandelend tot aangesproken arts

Een paradoxale rolverandering (2)

Zorgverlener: "Ik denk ook dat dokters dat zo ervaren; 'ik ben aangeschoten wild'. Als patiënt, als je naar een dokter gaat, ben je eigenlijk ook overgeleverd. (...) En als je in een tuchtzak komt, of een aansprakelijkheid zelfs, ben je ook in een keer out of your comfortzone. Want ik ben niet meer in the lead. De [ziekenhuisjuristen] van deze wereld zijn in the lead. En ik denk dat daar de meeste kwetsbaarheid van dokters vandaan komt. Wij opereren in een omgeving waarin we ons in the lead voelen en dat wordt per acuut omgedraaid als er een klacht is. En dan zijn wij niet meer in the lead. En de vraag is, of dat anders moet. Dat weet ik eigenlijk niet. Misschien is het wel zoals het hoort te zijn."


WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

12

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Ethiek in de (medische) letselschadepraktijk

Aansprekend verantwoord
vergt
verantwoord aanspreken



WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

13

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Een (rechts)filosofische invalshoek

Zorgverlener
"Het juridiseren en met name het aansprakelijk stellen en zeggen: "Je hebt het fout gedaan.", dat is wel moeilijk. Want vaak ligt het dus veel genuanceerder. En wij begrijpen die taal niet. Want als je het leest, denk je bij jezelf: 'Ik zit binnenkort in een kerker op water en brood.'"



Verwijt



WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

14

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Een (rechts)filosofische invalshoek

Zorgverlener
"Het juridiseren en met name het aansprakelijk stellen en zeggen: "Je hebt het fout gedaan.", dat is wel moeilijk. Want vaak ligt het dus veel genuanceerder. En wij begrijpen die taal niet. Want als je het leest, denk je bij jezelf: 'Ik zit binnenkort in een kerker op water en brood.'"

Recht

Psychologie

Juridische verwijtbaarheid Excuses: erkenning van een fout



Verwijt



(Rechts) filosofie

Verwijtbaarheid & Verantwoordelijkheid



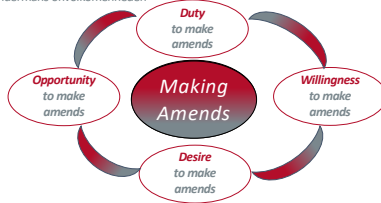
WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"


15

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Een (rechts)filosofische invalshoek

Second order virtues: Deugden (morele normen) m.b.t. omgang met eigen en andermans onvolkomenheden





WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

16

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Aansprekend verantwoord na een medisch incident



Zorgverlener



Patiënt

Duty to make amends

Aansprekend verantwoord: een rechtsplicht

- Bijzondere medische zorgplicht (art. 7:543 BW)
- ook nazorg na een medisch incident
- Professionele standaard van openheid
- Art. 10 Wkkgz en aanbevelingen GOMA 2022
- "Als ik nu sorry zeg, beken ik dan schuld?"
- Verantwoordelijkheid voor financiële afwikkeling
- vgl. Centraal Tuchtcollege (TGZTCG:2018:67 en :68)

"L.A.M. Wijntme, Als ik nu sorry zeg, beken ik dan schuld? Over het aanspreken van excuses in de civiele procedure en de medische discipline (dies: Tijdschr. Den Haag: Boom Juridisch 2020)



WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

17

Erasmus
ERASMUS SCHOOL OF LAW
ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Aansprekend verantwoord na een medisch incident



Zorgverlener



Patiënt

Duty to make amends

Willingness to make amends

Open & eerlijk communiceren

Zorgverlener: "Het zijn altijd vrije denkers, zoals vele specialisten zijn, gewoon eerlijk willen zijn tegen hun patiënten. (...) De ziekenhuisjurist vertelt jou wat je wel en niet kan zeggen. Maar dat zijn we eigenlijk niet gewend."



WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

18

Aansprekend verantwoord na een medisch incident

Open & eerlijk communiceren (2)

Ziekenhuisjurist: "Wij zeggen altijd tegen die specialist: "Je mag sorry zeggen." Je mag zeggen: "Ik heb het niet goed gedaan." (...) Sommigen zeggen: "En je mag geen excuses maken!". Nou, dat is gewoon al van honderd jaar geleden, dus dat speelt helemaal niet!"

(...): "Wees je er wel van bewust, als het een complicatie is, dat je zegt: "Het is niet goed gegaan." En zeg niet: "Ik heb het fout gedaan." Want dat is gewoon niet juist. Dan moeten we dat later weer uitleggen. Maar je mag alles zeggen wat je wil hoe het gegaan is."

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

19

Aansprekend verantwoord na een medisch incident

Compassie van de zorgverlener

Ziekenhuisjurist: "Je ziet met enige regelmaat, dan krijg je een persoonlijk commentaar, helemaal uitgelegd: "Nee, het is niet fout, maar ik vind wel dat die mensen recht hebben op schadeloosstelling." En wat daar achter zit is, ja, toch een soort van spijt, es tot nu leid. "Ik gun het deze mensen niet; ik zou het ontzettend fijn vinden als ze niet met al die gebakken peren blijven zitten."

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

20

Aansprekend verantwoord na een medisch incident

**Aansprekend verantwoord...
...en verantwoord aanspreken**

Zorgverlener: "En toen hebben ze niet met mij willen praten. (...) Dat heb ik ook als heel vervelend ervaren, want ik dacht: "Ja, als je een klacht indient en vervolgens niet wil praten..."

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

21

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Ontvankelijkheid van de patiënt?

Bejegening door de patiënt?

Incasseringvermogen van de zorgverlener?

Rol van de belangenbehartiger?

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

22

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Ontvankelijkheid van de patiënt?

Huisarts: "Want die man wilde ook absoluut niet met mij praten. (...) Dat is ook een feit waardoor het veel moeilijker wordt."

Vrouw (& mede-huisarts): "Eigenlijk zou je dat, naast rechten van de patiënt, ook als een plicht moeten hebben. Als er een claim is: ook praten met elkaar."

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

23

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Bejegening door patiënt?

Zorgverlener: Ja, ook wat zij in al die brieven schreef...! Ik was, hè, de slager van [de staaf]. Ze ging echt heel ver. Het was niet van: "Dit is mijn klacht en ik..." Nee, er werd heel veel bijgehaald wat ik allemaal wel niet had fout gedaan en dat zij vrouwen wilde behoeven voor mij en dat ging echt best wel ver. (...) Ik heb er nog jaren last van gehad... Ik ben het nu echt niet pas kwijt."

Zorgverlener: "Die mevrouw heeft zoveel bagger... Ja, ik hoef haar nooit meer te zien. (...) En nee... ik heb helemaal geen behoefte om met hen te praten."

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

24

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Incassingsvermogen zorgverleners?

Ziekenhuisjurist: 'We hebben ze weleens die boos zijn. Dan zeg ik: "Ja, het zal. En dat mag je tegen mij zeggen, maar jij bent de professionele partij." Dus die patiënt die mag wel huilen of boos zijn, en de arts niet.'

Ethical considerations: Duty to make amends, Willingness to make amends, Desire to make amends, Opportunity to make amends.

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

25

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Rol belangenbehartiger?

Zorgverlener: 'Nou, het is allemaal heel zakelijk. Ik krijg gewoon die brief van die letselschadeadvocaat. Staat gewoon keihard in dat jij een ontzettende rotzak bent, die iemand te grazen neemt. (...) Dat zijn allemaal letselschadeterminen, natuurlijk, om het aan te dikken. Maar het heeft niks meer met fatsoenlijk met elkaar omgaan te maken, natuurlijk. Ik zie ook niet de patiënt daarin terug, maar ik zie in die brief gewoon een letselschadeadvocaat terug die er iets van gemaakt heeft. Waar is de patiënt gebleven, met z'n klachten?'

Ethical considerations: Duty to make amends, Willingness to make amends, Desire to make amends, Opportunity to make amends.

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

26

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Rol belangenbehartiger (2)

Ziekenhuisjurist: 'Die juridische bewoordingen kunnen voor de arts heel hard binnenkomen. Die snapt de taal niet. En heeft een andere taal. Heeft zijn vaktaal en heeft niet die juridische taal. Dus dat is ook aan de claimbehandelaar om dat over te brengen en uit te leggen. Van ja, dat staat zo wel hard, maar daarmee wordt bedoeld, et cetera. Daar is het communicatieproces heel belangrijk.'

Ethical considerations: Duty to make amends, Willingness to make amends, Desire to make amends, Opportunity to make amends.

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

27

Verantwoord aanspreken op een medisch incident

Een paradoxale rolverandering

Ziekenhuisjurist: 'Het is en blijft een professionele relatie. Dus er wordt heel veel van je gevraagd dan, als mens. Je bent de bringer van het slechte nieuws, je bent de veroorzaker van ... Nou ja, en je bent gewoon mens.'

Ethical considerations: Duty to make amends, Willingness to make amends, Desire to make amends, Opportunity to make amends.

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

28

Aansprekend verantwoord en verantwoord aanspreken

GOMA 2022, Aanbeveling 1: Alle betrokken partijen stellen zich welwillend en voortvarend jegens elkaar op en blijven reflecteren op hun eigen houding hieromtrent.

Toelichting: Wanneer het gaat om incidenten, klachten en claims in de gezondheidszorg spelen emoties niet zelden een belangrijke rol, zowel bij de patiënt als bij de zorgverlener. Dit kan er gemakkelijk toe leiden dat tussen de betrokken partijen afstand ontstaat en dat er sprake is van boosheid of onvriendelijke/onheuse bejegening. Belangrijk is dan dat alle partijen ernaar blijven streven om respectvol en zo welwillend en voortvarend mogelijk met elkaar om te gaan.

Ethical considerations: Duty to make amends, Willingness to make amends, Desire to make amends, Opportunity to make amends.

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

29

Ethiek in de (medische) letselschadepraktijk

Aansprekend verantwoord
vergt
verantwoord aanspreken

WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

30

F.M. Ruitenbeek-Bart, *En de veroorzaker dan?* Een empirisch-juridisch onderzoek naar de plaats van de veroorzaker in de civiele letselschadepraktijk (Civiliologie, deel 10), Den Haag: Boom Juridisch 2023.



[QR code/link naar boektitel](#)
(Open access vanaf 27 november 2023)

[Link naar Practisch magazine 'INPRESS - En de veroorzaker dan?'](#)

ruitenbeek@law.eur.nl



WAA JAARCONGRES 2023 "ETHIEK IN DE LETSELSCHADEPRAKTIJK"

31