

Vijf vragen aan mediadeskundigen over hausse aan zorgschandalen

‘Publieksvertrouwen moet je onderhouden’

Lieke de Kwant

beeld: Getty Images, MC

De gezondheidszorg wordt overspoeld door mediaschandalen en het imago van artsen verslechtert. Geen reden om bij de pakken neer te zitten, zeggen mediadeskundigen. Ze hebben verklaringen én wijze raad. ‘Gooi de ramen en deuren open. Dat neemt veel venijn weg.’

Klebsiella in het Maasstad. Tulleken en het beroepsgeheim. Eyeworks in het VUmc. Ruziënde artsen in het VUmc. Volop gedoe in het Ruwaard. Jansen Steur. Botsende internisten in het Catharina Ziekenhuis. Medische mediaschandalen lijken elkaar steeds sneller op te volgen en venijniger van toon te worden. Grote woorden als ‘falend ziekenhuis’ en ‘horrordokter’ duiken op. Twitteraars, bloggers en reaguurders vallen over elkaar heen van verontwaardiging. Het is ten dele een maatschappelijke trend. De ‘beulen’ van bultrug Johannes, de oud-topman van SNS en vele anderen krijgen er immers ook van langs. Toch lijkt er wel degelijk iets aan de hand met de publieke opinie over de gezondheidszorg. Ook buiten de schandalen om is de berichtgeving vaak negatief: specialisten

verdienen te veel, ziekenhuizen frauderen – de PVV opende vorige week nog een fraude-meldpunt – en huisartsen zijn onvoldoende bereikbaar. Bijna 60 procent van de respondenten in een recente enquête van patiëntenfederatie NPCF zegt dat hun vertrouwen in ziekenhuizen is gedaald. In Den Haag klinkt de roep om meer toezicht en strengere straffen bij disfunctioneren. Zo ligt er een voorstel om dokters in de aanloop naar een tuchtzaak tijdelijk te schorsen.

Je zou zomaar de indruk krijgen dat er meer mis is in de zorg dan ooit. Dat terwijl Nederland in 2012 voor de derde keer op rij op 1 stond in de Euro Health Consumer Index.

‘Ik denk dat er minder fouten worden gemaakt dan vroeger, maar dat er meer naar buiten komt

De deskundigen



Mediasocioloog **Peter Vasterman** is universitair docent bij de leerstoelgroep Journalistiek van de Universiteit van Amsterdam. Hij is gespecialiseerd in de dynamiek van mediahypes en schandalen.



Frans Meijman is arts (voorheen huisarts) en universitair hoofddocent aan het VUmc bij de afdeling Huisartsgeneeskunde & Ouderengeneeskunde, met als aandachtsgebied onder meer medische publiekscommunicatie.



Massapsycholoog en schrijver **Jaap van Ginneken** was lange tijd docent bij de vakgroep Communicatiewetenschap van de UvA. Nu werkt hij als zelfstandige in Frankrijk. Hij heeft onder meer onderzoek gedaan naar beroepsimago's en het gevecht om de publieke opinie.



Volgens mediasocioloog Peter Vasterman hebben journalisten er belang bij om verontwaardiging te creëren. 'Een goed schandaal is een goudmijn.'

'Meer rellen betekent niet dat er meer missers zijn'

omdat het toezicht is verbeterd', zegt mediasocioloog Peter Vasterman (zie *kader*). 'Verder vergeten mensen vaak dat meer rellen niet betekent dat er meer missers zijn. Een medische misser leidt niet automatisch tot een schandaal; er kan een schandaal van worden gemaakt. Een schandaal is een sociaal construct waarbij sprake is van het mobiliseren van collectieve verontwaardiging. En die verontwaardiging betreft meestal niet zozeer de fout zelf, als wel de procedure eromheen. Bijvoorbeeld als iets is verzwegen, zoals bij de Klebsiella-uitbraak in

Rotterdam, of als er niet op tijd is ingegrepen, zoals bij de Twentse neuroloog.'

Wat ook meespeelt is het veranderde risicodenken, zegt Vasterman. 'Mensen willen geen risico's meer accepteren en er moet

altijd een schuldige worden gevonden. En wat kun je beter doen als je een schuldige wilt aanwijzen, dan een schandaal creëren?' Frans Meijman, arts en universitair hoofddocent medische publiekscommunicatie (zie *kader*), nuanceert het beeld dat de medische sector er nu meer van langs krijgt dan ooit. 'We zitten onmiskenbaar in een periode van veel gekrakeel, maar medische rellen zijn niet nieuw. Elk Europees land heeft al decennia lang regelmatig publieke medische rellen. Mijn theorie is dat dergelijke rellen een belangrijke rol spelen bij de herijking van het vertrouwen in de zorg. Dat publieke vertrouwen – dat iets

anders is dan het persoonlijke vertrouwen in de eigen dokter – is geen constante, maar moet voortdurend worden onderhouden, getoetst en bijgesteld. Een van de instrumenten daarvoor is gepast wantrouwen. Door twijfels uit te spreken ontstaat een discussie over hoe het nu eigenlijk zit met de zorg. Wat mag je van een arts of ziekenhuis verwachten, wat is professionaliteit? De publieke opinie daarover moet steeds opnieuw worden vastgesteld. En dat doen we kennelijk het makkelijkst naar aanleiding van missers.'

Waarom zijn juist artsen en ziekenhuizen de laatste tijd zo kwetsbaar voor het ontstaan van schandalen?

'De autoritaire samenleving met leiders en volgers heeft plaatsgemaakt voor een onderhandelingshuishouden', zegt Vasterman. 'Dat maakt vooral mensen in van oudsher gezaghebbende posities kwetsbaar voor verontwaardiging, en dus voor schandalen.'

Ook massapsycholoog Jaap van Ginneken (zie *kader*) meent dat de hoge status van de beroepsgroep een belangrijke rol speelt. 'Bij alle vrije beroepen met aanzien, hoge salarissen en een eigen tuchtrechtsysteem – artsen maar ook advocaten en notarissen – vindt de laatste jaren een omslag plaats in het beroepsimago.' Bij dokters wordt dit nog versterkt doordat zij 'altijd omgeven zijn geweest met een aura van medemenselijkheid en heiligheid', aldus Van Ginneken. 'Die bescherm laag heeft hen lange tijd behoed voor kritiek. Nu verdwijnt dat aura

langzamerhand; de dokter wordt steeds meer een gewone man of vrouw. En die krijgt nu met terugwerkende kracht dubbel en dwars de kritiek voor de kiezen die anders wel eerder was gekomen.'

Waarom lopen de emoties in medische schandalen soms zo hoog op?

Mediasocioloog Vasterman zoekt de verklaring in de dynamiek van een schandaal. 'Het begint altijd met een getroffen partij die verontwaardigd is en wil zorgen dat anderen ook verontwaardigd raken. Daarvoor moet hij journalisten zien mee te krijgen en dat lukt het beste als je zaken zwaarder aanzet dan ze zijn. Journalisten vergeten vervolgens nogal eens om kritisch te zijn: alles wat het slachtoffer zegt is waar. Bovendien hebben journalisten er belang bij om verontwaardiging te creëren. Een goed schandaal is een goudmijn.'

'Het is als een parkietenvolière', zegt Meijman. 'Eén parkiet ziet een poes langslopen en begint te kwetteren. En dan kan je nog zo hard roepen:

rustig maar, hij zit buiten de kooi, maar dat helpt al niet meer. Voor je het weet beginnen ze allemaal. Zo werkt het ook bij een rel. Zeker nu met al dat getetter op twitter en andere sociale media.'

Wat de emoties nog verder kan aanwakkeren, is het zwijgen van artsen en ziekenhuizen vanwege het beroepsgeheim, zegt Vasterman. 'Begrijpelijk, maar zo ontstaat wel een eenzijdig, ongenueanceerd verhaal. En het zwijgen wekt de indruk dat zaken worden afgedekt.'

Hoe moeten instellingen en artsen dan reageren op een mediareel?

'Je kunt in elk geval beter niet klagerig doen: ze moeten alsmat ons hebben', zegt Van Ginneken. 'Dat is wel zo, want het ene incident versterkt het andere en lokt nog meer incidenten uit, zo werkt dat bij een hype. En soms – even afgezien van de gevallen van pertinent disfunctioneren – zijn hypes ook uitgesproken onrechtvaardig. Maar een verongelijkte reactie helpt niet. De enige manier om vertrouwen te wekken, is je in de kaarten te laten kijken. Het stelt het publiek gerust als iemand zegt: we hebben iets stoms gedaan en moeten dat rechtzetten.'

Meijman wijst eveneens op het belang van openheid van zaken. Hij geeft het voorbeeld van de voedselindustrie, die er een gewoonte

van heeft gemaakt om bijvoorbeeld meteen een hele partij pindakaas uit de markt te halen en publiekelijk excuses te maken als er risico bestaat dat in een paar potten muizenkeutels zitten. 'Het is de gulden regel uit de crisiscommunicatie dat de eindverantwoordelijke zo snel mogelijk naar buiten moet treden en verantwoordelijkheid moet nemen zonder af te schuiven. Daar zijn mensen allergisch voor. Als er zaken zijn waar je vanwege je beroepsgeheim over moet zwijgen, dan kun je dat zeggen, maar kom wel met een voorlopige verklaring en beloof tegelijkertijd dat je morgen of overmorgen met meer zult komen.'

'Het adagium was altijd: als je geschoren wordt, moet je stilzitten', zegt Peter Vasterman. 'Maar dat is achterhaald, want dan word je binnen de kortste keren helemaal veroordeeld en twee jaar later krijg je zoiets niet meer rechtgezet.' Voor elkaar in de bres springen is volgens de mediasocioloog een goede manier om meer balans in de discussie te brengen. 'Nuanceren kan het beste komen van iemand die net iets verder van het vuur af staat, iemand zonder belangen.' Zoals Johan Legemaate destijds tegengas gaf aan de beschuldiging dat Tulleken het beroepsgeheim had geschonden (MC 8/2012: 438).

Kan de sector nog meer doen om het publieke vertrouwen te vergroten?

'Gooi de ramen en deuren open', zegt Van Ginneken. 'Haal mensen van buiten erbij en moedig hen aan om kritisch te zijn. Dat neemt veel venijn weg. En wacht daar niet mee tot je in een crisis zit. Want crisissen moet je bestrijden tussen twee crisissen in.'

Volgens Meijman moeten ziekenhuizen en dokters voorkomen dat ze alleen maar ten tonele worden gevoerd als er een crisis is. 'Het zou goed zijn als alle partijen in de sector een alliantie vormen en gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen voor de beeldvorming en het vertrouwen in de zorg. Vergelijk het met het rijksvaccinatieprogramma. Daarin werken we allemaal samen om de bevolking te vrijwaren van infectieziekten. Vertrouwen is natuurlijk een abstracter begrip, maar het is wel een belangrijke voorwaarde voor gezondheid. Zonder vertrouwen keldert de therapietrouw, om maar iets te noemen. Dus betrek als medische beroepsgroepen het publiek in belangrijke discussies die in je vakgebied spelen. Als je op die manier actief het contact met de buitenwereld onderhoudt, bouw je aan vertrouwen en ben je niet meer overgeleverd aan het vrije spel der publicitaire krachten.'



‘Vertrouwen is een belangrijke voorwaarde voor gezondheid’



Meer berichtgeving over dit onderwerp en de Euro Health Consumer Index staan onder dit artikel op www.medischcontact.nl/artikelen.