



**Een  
luisterend  
oor voor een  
aangeslagen  
collega**

Na een klacht kunt u als huisarts juridische bijstand krijgen, maar wie biedt een luisterend oor voor uw persoonlijke verhaal? Ook na een andere ingrijpende gebeurtenis kan het helpen om te praten met een collega. Op diverse plekken in het land worden klankbordgroepen of ‘buddynetwerken’ opgezet. “Het gaat er vooral om dat iemand de ruimte krijgt om te vertellen. Na een ingrijpende gebeurtenis is die behoefte vaak het grootst: gewoon vertellen hoe het ging.”

**J**uridische hulp is als vanzelf geregeld in rechtsbijstandverzekeringen. Waarom psychologische hulp na een ingrijpende gebeurtenis eigenlijk niet, vraagt huisarts Vincent Muller retorisch. Hij zou er zelf zeker iets aan hebben gehad, toen er zo’n twintig jaar geleden een tucht-klacht tegen hem werd ingediend. “Die werd uiteindelijk omgezet in een waarschuwing. Mijn advocaat zei: zie het als de manier waarop het Medisch Tuchtcollege de beroepsgroep begrenst, meer is het niet. Maar zo eenvoudig voelde het voor mij natuurlijk bepaald niet.”

Een klacht of calamiteit doet huisartsen op hun grondvesten schudden, weet Muller. Hij is kaderhuisarts supervisor/coach en zette met twee collega-kaderhuisartsen een kleine drie jaar geleden de Stichting Van Klacht naar Kracht op. De stichting wil het lerend vermogen én het welzijn bevorderen van artsen die betrokken zijn bij een klacht of een calamiteitenprocedure. “Huisartsen zijn soms bang dat ze hun registratie verliezen, worstelen met gevoelens van schuld en schaamte, twijfelen aan hun eigen kunnen. Er spelen allerlei emoties en dat kost bergen energie.”

#### ■ KLANKBORD

Patiënten dienen makkelijker een klacht in tegen en huisarts dan een aantal decennia

geleden, zegt Muller. Op meerdere plaatsen in het land ziet hij initiatieven ontstaan voor de opvang van huisartsen die zoiets ingrijpends hebben meegemaakt. Hij, zijn medebestuurders en sommige leden van de expertgroep van de stichting geven regelmatig nascholing aan ‘klankbordgroepen’ of ‘buddynetwerken’: groepen (voormalige) huisartsen die hun collega’s een luisterend oor willen bieden na een klacht of een andere ingrijpende gebeurtenis. “Soms is zo’n luisterend oor genoeg, soms is het aan te bevelen begeleiding te vragen van een kaderhuisarts supervisor/coach van het NHG of een ander lid van coachnetwerk Coaches voor Medici. En soms is een ervaring zo ingrijpend, dat het nodig is door te verwijzen naar een psycholoog, psychiater of gedragswetenschapper.”

Muller hoopt dat persoonlijke hulp en begeleiding na een klacht of calamiteit de komende jaren gemeengoed wordt en lobbyt daarvoor bij beroepsorganisaties, inspectie en verzekeraars. “Er is veel ziekteverzuim onder huisartsen die met een klacht te maken hebben gehad. Een behoorlijk deel daarvan had voorkomen kunnen worden als er in een vroeg stadium hulp was geweest. Belangrijk is dat we als huisartsen leren om toe te geven dat we soms zelf hulp nodig hebben én dat bekend is dat die hulp er is.” Muller ijvert om die reden

## ‘EEN LOTGENOOT IS HET LEVENDE BEWIJS DAT JE NA EEN KLACHT VERDER KUNT’

**R**ené Asselbergs naderde zijn pensioen toen hij zich afvroeg of hoe hij zijn betrokkenheid bij de beroepsgroep de komende jaren nuttig kon blijven maken. “In samenspraak met het LHV-regiobureau Zuidwest-Nederland ontstond het idee om iets te doen met steun na een tucht-klacht. Zes jaar geleden heb ik zelf ervaren hoe het is om zo’n klacht te krijgen. Je loopt er niet mee te koop, maar ik had tegelijk enorme behoefte om te praten met iemand die dat óók aan den lijve had ondervonden.” Er ontstond een klankbordgroep van acht (oud-)huisartsen. Asselbergs zelf is “goed beroerd” geweest van de klacht die tegen hem werd ingediend. “Naast alle andere verwarrende gevoelens was schaamte bij mij de overheersende emotie. Gelukkig had ik destijds goede mensen om me heen. Ik vond het erg fijn om te praten met iemand die me kon vertellen hoe zo’n traject eruitziet en hoe het er bijvoorbeeld in de rechtbank aan toe gaat. Ik zag hele zorgelijke en angstige beelden voor me, bijvoorbeeld hoe alles in de kranten zou worden uitgemeten. De belangrijkste vraag die ik destijds aan een ervaringsdeskundige wilde stellen, was: kun je daarna verder met dokters? Ik vroeg me ernstig af of ik wel weer genoeg vertrouwen zou vinden om door te gaan. Dat is – onder meer – de waarde van een

gesprek met een lotgenoot: die is het levende bewijs dat het leven en het werk na een klacht inderdaad doorgaan.”

Ook feitelijke voorlichting van ervaringsdeskundige collega's helpt na een klacht, zegt Asselbergs. “Ik vertelde bijvoorbeeld iemand in mijn vriendenkring die met een klacht te maken had, dat zij in de rechtbank het laatste woord zou krijgen. Ze was blij dat te horen, zodat ze zich daarop kon voorbereiden.”

## ‘De belangrijkste vraag die ik destijds wilde stellen: kun je daarna verder met dokters?’

De klankbordgroep in Zuidwest-Nederland is uitsluitend bedoeld als ‘luisterend oor’. Die omschrijving is heel bewust gebruikt, zegt Asselbergs. “Je moet als collega geen hulpverlener worden. Als blijkt dat er meer nodig is dan een luisterend oor, moet dat van professionele hulpverleners komen.”

De klankbordgroep heeft zo kort na de start nog geen aanvragen voor gesprekken gehad, dus het is afwachten hoe groot de behoefte zal zijn. Asselbergs: “Het staat me nog heel helder voor ogen hoe ik zelf zocht naar iemand om mee te praten. Ik ben er uiteindelijk overigens goed doorheen gerold. Als ik nu een ander kan helpen om het traject van een klacht iets minder vervelend te maken, dan ben ik daar blij mee.”

voor een ‘bijsluiter’ die huisartsen na een klacht of calamiteit standaard krijgen toegestuurd, met daarop een aantal tips en contactgegevens voor verdere hulp.

### ■ LAAGDREMPELIG

In de LHV-regio Zuidwest-Nederland is dit najaar een klankbordgroep van start gegaan van acht (oud-)huisartsen die hun collega's een luisterend oor willen bieden na een klacht (zie kader ‘Een lotgenoot is het levende bewijs dat je na een klacht verder kunt’). “De verhalen die bij ons binnenkwamen van huisartsen die met een klacht te maken hadden gehad, maakten indruk”, vertelt beleidsmedewerker Renske Kramer. “Het idee om een klankbordgroep op te richten, viel bij de vijf kringbesturen in goede aarde. Via de kringbesturen werd een oproep gedaan en werden gericht mensen gevraagd voor de klankbordgroep.” De meeste leden van de groep zijn gepensioneerd en allemaal hebben ze ervaring met een klacht.

“De opzet is laagdrempelig: huisartsen kun-

nen zich bij ons melden als ze met iemand willen praten, waarna wij ze met iemand uit de klankbordgroep in contact brengen. We hebben het bewust vrij breed opgezet in alle vijf kringen, want soms is het fijn te praten met iemand die je niet kent. Er is overigens nog geen verzoek binnengekomen, maar we zijn ook nog maar net van start. Met een themabijeenkomst voor kringleden hebben we al wel ruchtbaarheid gegeven aan het bestaan van de klankbordgroep.”

De hulp van de klankbordleden is vastgelegd in een ‘overeenkomst bestuurlijke inzet huisartsen’ en wordt daarin consequent omschreven als ‘het bieden van een luisterend oor’. “Verder moet je als collega-ervaringsdeskundige niet willen gaan”, zegt Kramer. De leden van de klankbordgroep krijgen via de gezamenlijke kringen een vergoeding voor hun reiskosten en hun uren. Kringleden die een beroep doen op een ‘luisterend oor’, hoeven daar niet voor te betalen. ■

## > Luisterend oor nodig?

Wilt u graag met een collega praten naar aanleiding van een klacht of een andere ingrijpende gebeurtenis? Bij uw LHV-kring of regiobureau kunt u navragen of er in uw regio een klankbordgroep, buddytnetwerk of peer-to-peergroup bestaat. In het geval van een klacht, incident of calamiteit kunt u tijdens kantooruren ook bellen met de Peer to Peer Support Hulplijn voor huisartsen van de Stichting Van Klacht naar Kracht: 085-1303270.

Deze hulplijn wordt bemand door kaderhuisartsen supervisor/coach.

Zie ook [www.vanklachtnaarkracht.org](http://www.vanklachtnaarkracht.org)

## > Luisterend oor worden?

In meerdere LHV-kringen en regio's wordt op dit moment gewerkt aan de oprichting van een klankbordgroep, of is die net opgericht. Is er in uw regio nog geen klankbordgroep en overweegt u die (mede) op te richten? Het LHV-regiobureau Zuidwest-Nederland deelt graag zijn ervaringen met het opzetten van zo'n groep en alles wat daarbij komt kijken. U kunt bellen met Renske Kramer of Plonie Soeters: 0162-408200.

## ‘Het helpt om je hart te luchten bij een collega’



Het is een van haar stokpaardjes “dat de dokter zelf ook in het zadel moet blijven”, zegt Astrid Jansen Holleboom, huisarts in Ommen en bestuurslid van de LHV-kring Zwolle/Flevo/Vechtdal.

**P**rima dat we van alles doen op het gebied van belangenbehartiging en praten over allerlei organisatorische dingen, maar welke ondersteuning is er voor onszélf in een moeilijke situatie? Ze werd door Vincent Muller van de Stichting Van Klacht naar Kracht op het idee gebracht om ‘iets’ op te zetten op het gebied van collegiale opvang na een ingrijpende gebeurtenis. “Tegelijkertijd bleek die gedachte ook te spelen bij Medrie, de huisartsenondersteuningsorganisatie in onze regio. Huisartsen die waren betrokken bij een calamiteit in de ANW-dienst hadden aangegeven behoefte te hebben aan persoonlijke begeleiding.” Resultaat is het HOT-team (Huisartsen OpvangTeam), dat dit voorjaar in de regio van start ging. Het team bestaat uit drie huisartsen (onder wie één kaderhuisarts supervisor/coach), een manager van de huisartsenpost en een manager van de telefoondienst. Het HOT-team heeft dezelfde training gekregen als het BedrijfsOpvang Team van het Zwolse Isala-ziekenhuis. Sinds de start kreeg het team drie keer een aanvraag van huisartsen die tijdens de ANW-diensten een calamiteit hadden meegemaakt.

Jansen Holleboom is een van de leden van

het HOT-team. Ze kreeg zelf tien jaar geleden te maken met een klacht, in de vorm van een verzoek om schadevergoeding. “Ik herinner me heel goed hoeveel impact dat op me had, terwijl het nog niet eens om een tuchtklacht ging. Je voelt je vogelvrij. Bij collega’s die hetzelfde meemaken, zie ik dat ze uitvallen of veel last hebben van angst. Het helpt om je hart te luchten bij een collega, ook als je heftige dingen meemaakt zoals een suïcide of het overlijden van een kind. Zij kunnen die situatie heel goed invoelen: je doet je best, maar er kunnen mensen onder je handen doodgaan. Dat is inherent aan ons vak.”

Praten met directe collega’s, bijvoorbeeld binnen de Hagro, ligt misschien voor de hand, maar helpt niet altijd, is haar overtuiging. “Het klinkt misschien gek, maar die kunnen op een bepaalde manier belanghebbende zijn: zij wil-

*‘Iemand van het HOT-team kan wél vrijuit vragen: hoe kun je zorgen dat je overeind blijft, zou het verstandig zijn je even ziek te melden?’*

len niet graag dat jij uitvalt want dan moeten zij inspringen. Onbewust zullen ze daarom misschien niet volledig open staan voor wat jij nodig hebt. Terwijl een lid van het HOT-team wél vrijuit kan vragen: hoe kun je zorgen dat je overeind blijft, zou het verstandig zijn je even ziek te melden?”

Het HOT-team werkt met een vaste structuur van drie gesprekken: de eerste zo mogelijk binnen 72 uur, de tweede na een week of drie en de derde na ongeveer zeven weken. “Het gaat er vooral om dat iemand de ruimte krijgt om te vertellen. Na een ingrijpende gebeurtenis is die behoefte vaak het grootst: gewoon vertellen hoe het ging. De collega die luistert kan daarnaast ook wat voorlichting geven over wat een normale reactie is op een ingrijpende gebeurtenis: slapeloosheid, piekeren, slechte concentratie.” Verder dan luisteren en voorlichting geven gaat het HOT-team niet. “We zijn er niet om oplossingen aan te bieden. Als er na het derde gesprek behoefte is om nog verder door te vragen, verwijzen we naar een supervisor-coach of een psycholoog.” De uren van de leden van het HOT-team worden betaald door Medrie.

Jansen Holleboom ziet ook voor haarzelf de meerwaarde van haar nieuwe functie. “Als ik collega’s kan helpen in het zadel te blijven, is dat fijn om te doen. Als het lukt om onder meer hiermee mensen te behouden voor het vak, profiteren we daar allemaal van.”