

In balans, ook tijdens een conflict

Waarom rechtsbijstand?

Net als iedereen werkt ook u als zorgprofessional natuurlijk het liefst zonder (dreigende) conflicten. Maar af en toe blijkt een zakelijk verschil van inzicht met bijvoorbeeld een leverancier niet zonder juridische ondersteuning op te lossen. Ook kan het gebeuren dat een patiënt, ondanks al uw inspanningen om goede zorg te verlenen, niet tevreden is. Dus ontstaat er behoefte aan rechtsbijstand die u zelf liever niet nodig had gehad. En de ene klacht is al bijna vanaf het eerste behandelmoment voorspelbaar (en dus ook voor advies vatbaar), de andere klacht verschijnt soms werkelijk vanuit het niets.

Als teamleider van het Team Zorgsector bij DAS zie ik alle verzoeken om onze specialistische rechtshulp langskomen, dus ook de verzoeken vanuit de NFG. Het spreekt voor zich dat ik deze verzoeken om rechtshulp niet inhoudelijk met u kan delen. Maar wel is het mogelijk en misschien ook wel eens interessant om globaal te bekijken wat voor verzoeken we in het algemeen ontvangen, wat daarin de wensen zijn en hoe we deze invullen.

Geschil of geen geschil?

Soms bereikt mij geen verzoek om rechtsbijstand in een concreet geschil maar is er alleen behoefte aan een kort juridisch advies. Dat kan, want waar DAS juridische ondersteuning geeft bij gedekte geschillen, biedt DAS de verzekerde NFG-leden ook eerstelijns advies bij juridische vragen rond de praktijkvoering. Vaak zijn dit meer algemene vragen over bijvoorbeeld gezondheidsrechtelijke wetgeving, verzoeken over wat en hoe iets op de eigen website kan worden vermeld of vragen over af te sluiten contracten met zorgverzekeraars. Dit zijn vrij zakelijke verzoeken waarin de specialist uit mijn team samen met de zorgprofessional bekijkt of er juist wordt gehandeld of geeft deze een concreet antwoord op de voorgelegde vraag. Een enkele keer wordt besloten om verder te gaan dan alleen het beantwoorden van de vraag maar om alvast een dossier aan te maken omdat een concreet geschil, bijvoorbeeld met een patiënt, er al duidelijk aan zit te komen.

Hoe werken we samen?

Welke adviesvraag ook wordt gesteld, duidelijk is steeds weer dat het snelle en persoonlijke contact van belang is. Maar hoe persoonlijk de samenwerking ook kan zijn, het karakter van de samenwerking bij een adviesvraag blijft doorgaans zakelijk.

De samenwerking met de juristen uit mijn team is natuurlijk langduriger en zeker ook intensiever als sprake is van rechtshulp in een concreet *geschil*. Bovendien komt bij een geschil een heel belangrijk element om de hoek kijken dat doorgaans bij een korte adviesvraag afwezig is: emotie. Het beste voorbeeld is nog altijd een klacht van een patiënt. Iedereen wil zijn patiënten zo goed mogelijk

helpen en niets is zo vervelend als dit door de patiënt niet zo niet wordt ervaren of sterker nog, met een klacht wordt beantwoord. Als wij juridisch specialisten (los van de inhoudelijke aspecten) nu iets hebben geleerd in dit soort zaken, dan is het wel het onderkennen van emoties bij onze cliënten. En daarmee is ook iedere cliënt verschillend. De één uit zijn emoties direct en heel expliciet, de ander stopt deze juist zo diep mogelijk weg. Maar de emoties zijn er altijd. Het is altijd zaak om emoties te herkennen en een plaats te geven zonder dat dit de zakelijke ondersteuning belemmert. Een te zakelijke benadering is niet goed maar een te emotionele ook niet. Kortom: net als bij de omgang met patiënten gaat het om maatwerk. Soms wordt de erkenning en adequate opvang van deze emoties zelfs nog meer gewaardeerd dan de juridische steun. Een fraai compliment dat ik zelf ooit kreeg was van een huisarts die na een lange en pittige tuchtprocedure (positief afgerond) verzuchtte dat hij mijn ondersteuning als therapeutisch had ervaren. Veel mooier kan het niet worden.

Voor 2019

Ik wens u allen het beste voor 2019, zowel in de persoonlijke als in de zakelijke sfeer. En mocht u onverhoopt behoefte hebben aan juridische ondersteuning, dan hoop ik dat u zich bij mijn team aan het juiste adres weet!



Peter de Zeeuw, teamleider Team Zorgsector DAS

