

woensdag 3 december 2008 door marjoleine de vos

Bron: <http://weblogs3.nrc.nl/media/2008/12/03/betuig-spijt-herstel-naar-vermogen/>

## Betuig spijt! Herstel naar vermogen!

Soms krijg je de kans om in het buitenland bij mensen thuis te logeren. Dat geeft altijd een totaal andere indruk van het land en het leven daar, dan wanneer je in een hotel zit en alleen maar wat door de toeristische buurten flaneert. Hoe de mensen leven, dat merk je eigenlijk pas als je met ze meeleeft. Schrijvers van reisreportages pakken het vaak zo aan, en in het klein doet *Puberruil Xtra* dat ook, door twee pubers uit verschillende landen met elkaar van plaats te laten ruilen. Gisteren waren dat Laszlo uit Nederland en Rafaël uit de Filippijnen.

Natuurlijk krijg je als kijker maar een oppervlakkige indruk, maar toch krijg je een indruk die heel anders is dan een nieuwsreportage. Rafaël en zijn jongere broertjes en zusjes verdienen na schooltijd geld door op een suikerrietplantage te werken en dat is erg zwaar werk, merkt Laszlo die al na vijf minuten moe het kapmes weglegt. De kinderen werken uren voor een klein bedrag dat ze hard nodig hebben. Het dak lekt, een badkamer is er niet echt, het koken gebeurt op een open vuur. Toch zou Laszlo goed kunnen wennen aan dat leven, zegt hij aan het eind van zijn verblijf. Al heel snel mis je je luxe niet meer.

Dat is in deze tijden misschien een heel troostrijke gedachte, al zou je hem niet graag aanbieden aan de woedende Fortis-aandeelhouders.

Wat gebeurt er trouwens op die Fortis-aandeelhoudersvergaderingen? In de krant kreeg je daar een totaal andere indruk van dan op de televisie. De in de krant om zijn aandachtigheid en openhartigheid geprezen voorzitter van de bijeenkomsten, Jan-Michiel Hessels, leek in de paar televisiebeelden een arrogante kwast, een typisch voorbeeld van een bankier die zijn eigen miljoenen lekker binnen had en het nu met een schijnheilig gezicht erg betreurde dat dat zijn klanten niet was gelukt. Welk beeld is waar?

De Brusselse aandeelhouders waren in ieder geval goed kwaad, zij hebben hun belegde geld in een paar maanden tijd volledig zien verdampen. En we zagen natuurlijk beleggingspecialist Peter Paul de Vries, tegenwoordig in alle televisieprogramma's aanwezig om grijnzend zijn bancaire kritiek te uiten, die net als de aandeelhouders vond dat de Fortis-top verantwoordelijk was voor het verkwanselen van beleggingen en het fout voorlichten van de beleggers. Dus we wilden ook wel graag joelende zalen zien en hakkende bestuurders.

Veel minder fijn om te zien zijn de stotterende of afwerende artsen die in het programma *Missers!* (jammer van dat vervelende triomfantelijke uitroepteken) uitgenodigd worden hun visie op gemaakte fouten te geven, niet zelden fouten met rampzalige afloop. Veel artsen zijn niet bereid voor de camera te verschijnen, sommige willen überhaupt niet reageren, ook niet schriftelijk of telefonisch. Dat is eigenlijk vaak nog het ergste. Dat er een fout wordt gemaakt, is – hoe verschrikkelijk ook voor wie er het slachtoffer van is – toch voorstelbaar. Dat er daarna geen schoon schip wordt gemaakt, dat er geen excuses volgen of halfhartige, dat verzekeringen en ziekenhuizen er álles aan doen om iemand die al ernstig gedupeerd is, het leven nog extra zuur te maken, dat is ronduit schandalig. Gisteravond zagen we hoe het Amsterdamse VU-ziekenhuis, toch een goed bekend staand academisch ziekenhuis, zich gedroeg na een fout van een oncoloog, met dodelijke afloop. Die had een patiënt per ongeluk in plaats van vijf keer eenvijfde dosis chemotherapie, vijf keer een volle dosis laten toedienen. De man had een verschrikkelijk einde.

De gevolgen van deze fout, daar waren de artsen in de uitzending het allemaal over eens, waren ook te wijten aan het ziekenhuis dat geen waarborgsysteem heeft, zodat een dergelijke vergissing niet ontdekt wordt, niet bij de apotheek, niet door het verplegend personeel. De arts die de fout had gemaakt kreeg van het ziekenhuis een contactverbod met de familie van haar patiënt opgelegd. En bovendien vonden ziekenhuis en verzekeraar dat een schadevergoeding van 41.000 euro, voor het om het leven brengen van een goed functionerende vijftiger met kinderen, prachtig betaald was. Daarbij vergeleken zijn die Fortis-lui nog bijna netjes.

Dit verhaal is geplaatst op woensdag 3 december 2008 om 12:49 uur