

Presentator Antoinette Hertsenberg
en haar strijd tegen onrechtvaardigheid

Op de bres voor de patiënt

Radar-presentator Antoinette Hertsenberg neemt met regelmaat de gezondheidszorg op de korrel. Of het nu gaat om artsen, de Inspectie, zorgverzekeraars of farmaceuten, bij **Radar** ligt de hele zorgsector permanent onder het vergrootglas. "Ik kan niet denken: ach, die artsen, die hebben we nu even genoeg gehad, laat ik ze maar met rust laten."

Als presentator van het tv-programma **Radar** verdedigt Antoinette Hertsenberg (48) de belangen van de consument. Zo ook die van de zorgconsument, want de gezondheidszorg komt in het TROS tv-programma ruimschoots aan bod. Zo berichtte **Radar** over een niet goed functionerende Inspectie, over uiteenlopende vergoedingen van behandelingen door zorgverzekeraars en over farmaceuten die te dure geneesmiddelen produceerden.

"Vooral de case van de Inspectie is mij bijgebleven", vertelt Hertsenberg. "De IGZ is toch het laatste loket waar mensen naartoe kunnen om hun beklag te doen over een arts. Als dan blijkt dat zo'n organisatie structureel niet goed functioneert, dan pakken we dat op. Het is zo belangrijk dat je als burger met je klachten ergens terecht kunt, dat er iemand is die al die klachten bundelt maar die ook laat zien dat het bij een bepaalde arts of in een specifiek ziekenhuis wel heel erg vaak misgaat. Zo'n alarmsysteem

moet ergens zijn. Dat mag je hopen althans."

Antoinette Hertsenberg is zeer begaan met het lot van patiënten. De strijd tegen onrechtvaardigheid lijkt in haar bloed te zitten. Ze herinnert zich het verhaal over een orthopedisch arts in het Waterlandziekenhuis die fout op fout stapelde en hiermee onherstelbare schade aanrichtte: "Wat mensen daar is aangedaan... Er was een vrouw van mijn leeftijd, net als ik ook met drie kinderen, die na een verkeerde behandeling van deze arts niet meer thuis kon wonen en nu dus voor de rest van haar leven in een verpleegtehuis zit. Moet je je eens indenken dat dát je overkomt. Dat je op deze leeftijd je verdere leven tussen de bejaarden moet slijten. Ondenkbaar. Ik snap wel dat het een keer mis kan gaan, maar als er vaker dan gebruikelijk discutabele methodes gebruikt zijn, dan zullen wij daar met **Radar** aandacht aan blijven besteden."

Zelf pluist ze als zorgconsument zo veel mogelijk informatie uit voordat ze de deur van een zorginstelling binnenstapt. Bij de jaarlijkse keuze voor een zorgverzekering blijkt ze een opvallend >



‘Ik heb niet het idee dat artsen mijn vijand zijn; veel kritische artsen zijn erg blij met *Radar*’

> trouwe klant: “Je zult het niet geloven, maar ik ben niet iemand die eindeloos studie gaat maken van de verschillende zorgverzekeringen.”

Hoewel de medische stand in haar ogen nogal eens smalend spreekt over dokter Google, is Hertsenberg van mening dat het voor patiënten een must is om zich voorafgaand aan een behandeling goed te informeren: “Je moet natuurlijk de indianenverhalen van de serieuze informatie onderscheiden, maar ik vind de reviews en ervaringen van gebruikers altijd zeer lezenswaardig. Lijstjes zoals de AD ziekenhuisranking doen er zeer zeker toe. Ik lees er zo veel mogelijk. Als het even kan, doe ik navraag over een specifieke chirurg. Even zijn naam plus klachten intikken op Google. Pas daarna neem ik de beslissing waar ik behandeld wil worden. Je zult maar een forum tegenkomen dat helemaal vol staat met klachten over een arts die mij gaat behandelen. Die informatie hoor ik liever voor- dan achteraf.”

Mondig

Is zij eenmaal in gesprek met een arts, dan blijft Hertsenberg doorvragen. “Ik ben redelijk mondig, maar ik heb nooit gemerkt dat artsen geen antwoord wilden geven. Ik denk zelfs dat er een heleboel artsen zijn die mondige patiënten juist leuk vinden. Een mondige patiënt is niet per definitie ook een lastige patiënt. Dat beeld leeft nog weleens, maar dat hoeft natuurlijk helemaal niet.”

Als kritische journalist volgt ze met interesse de discussie over hoe er bespaard kan worden in de gezondheidszorg. De optie om de patiënt zelf te laten betalen voor een second opinion, vindt Hertsenberg geen goed plan: “Een absurd voorstel. Ik vind het een verworven recht dat bij twijfel over de juiste diagnose iemand anders naar een klacht kan kijken. Wij hebben bij *Radar* te veel schrijvende verhalen gehoord over onjuiste diagnoses en verhalen van mensen die achteraf toch met iets anders te maken hadden. Om mensen dan zo’n ingebouwde check te ontzeggen vind ik echt flauwekul. Het is aan de arts om zeker te weten wat een patiënt mankeert én

een diagnose zo goed uit te leggen dat iemand snapt dat een second opinion geen zin heeft. Als er één beroepsgroep is die de behoefte aan second opinions kan voorkomen, dan zijn het de artsen zelf.”

Beïnvloeding

Als kopstuk van een tv-programma dat 38 maandagavonden per jaar zo’n 2 miljoen kijkers per uitzending trekt, beïnvloedt Hertsenberg onherroepelijk de ‘talk of the town’. Ze zit er niet mee dat de zorgsector door negatieve publiciteit herhaaldelijk in een kwaad daglicht wordt gesteld: “Ik kan niet denken: ach, die artsen, die hebben we nu even genoeg gehad, laat ik ze maar met rust laten. Dat kan ik niet. Als wij veel vragen krijgen over een onderwerp, dan pakken we dat op. Of ik ook positieve elementen in de gezondheidszorg moet benadrukken? Nee, goed nieuws is geen nieuws. Zo werkt de journalistiek niet. Hoewel, we hebben ooit een heel positieve uitzending gemaakt toen verzekeraars het preferentiebeleid invoerden. Omdat wij ook snaptten dat het belangrijk was om een voorkeur van bepaalde artsen voor bepaalde geneesmiddelen te doorbreken. Zeker als de marketingtools erachter enorm prijsopdrijvend blijken te werken. Maar als het weer doorschiet naar een couvert preferentiebeleid [daarbij doen verschillende farmaceuten blinde biedingen bij een zorgverzekeraar, terwijl zij gelijktijdig in een gesloten envelop een bonusvoorstel doen bij de verzekeraar, red.] vinden we dat als redactie weer raar en schimmig en besteden we ook daar aandacht aan.”

Hertsenberg is er niet op uit om mensen te schaden. “Ik heb niet het idee dat artsen of de gezondheidszorg mijn vijand zijn. Veel kritische artsen zijn erg blij met *Radar*. De belangen van artsen en consumenten zijn altijd met elkaar verbonden. Je kunt niet de belangen van artsen dienen als die artsen niet de belangen van consumenten dienen.”

Waar Hertsenberg zich erg over verbaast is – wat zij noemt – de code tussen artsen en ziekenhuispersoneel om elkaar niet te verlinken. Dit speelde in de uitzending over het Waterlandziekenhuis in 2011. “Ik heb me toen echt afgevraagd hoe dit mogelijk is. Verpleegkundigen, OK-assistenten en aiossen, waarom hebben die nooit aan de bel getrokken? Ik denk dat dat in de zorg nog steeds een taboe is. Ik snap dat het lastig is en ik ben ook geen voorstander van een systeem om elkaar te verlinken. Maar als

een verkeerde behandeling mensen schaadt, dan moet het ziekenhuispersoneel eerder aan de bel trekken. Ik kan me niet voorstellen dat de medewerkers rond Ernst Jansen Steur nooit iets hebben gemerkt. Dat kan gewoon niet. Het zou mooi zijn als het ondersteunend personeel het als zijn verantwoordelijkheid ziet om melding te maken van misstanden. Of ik dat zelf zou doen? Het is altijd een beetje moeilijk dat soort dingen over jezelf te zeggen, je voelt je dan toch een beetje een verzetsheld in vredes tijd. Maar over het algemeen ben ik geneigd aan de bel te trekken als iets niet goed gaat.”

Integer

Hertsenberg zou willen pleiten voor meer onafhankelijke denkers in de zorg. Ze noemt huisarts Hans van der Linde die de belangenverstrengeling tussen wetenschap en farmaceutische industrie aan de kaak stelde. “Dat is iemand die gedegen onderzoek doet en echt nadenkt over dingen.” Ook noemt ze Dick Bijl, hoofdredacteur van het *Geneesmiddelenbulletin* en hoogleraar neurologie Rien Vermeulen. “Stuk voor stuk integere en zeer inhoudelijke mensen. Geen dwangmatige denkers in een bepaalde richting, maar mensen die het lef en de moed hebben om ergens tegenin te gaan. Daar ontbreekt het nogal eens aan in de zorg. Het is allemaal erg mainstream en gericht op de makkelijke weg: ‘doe maar gewoon volgens het boekje’. Ik denk dat er meer dwarse denkers in de zorg nodig zijn.”

Hoewel ze alle ontwikkelingen kritisch volgt, heeft ze tegelijkertijd bewondering voor artsen en thuiszorgmedewerkers die aan het bed staan. “Het is ontroerend om te zien met hoeveel liefde en inzet mensen dat doen. Het valt niet zo op als je zelf niet hulpbehoevend bent. Maar als je dan eens op ziekenbezoek bent, dan zie je het pas. Ik herinner me diezelfde liefde en inzet nog uit mijn kraamtijd. De betrokkenheid van de verloskundigen, dat was fantastisch.”

Ik vind eigenlijk dat mensen in de thuiszorg wel heel weinig overhouden. Zij zouden er wel wat bij mogen hebben. Er wordt hard gewerkt en het werk is ook erg belangrijk.” Een mogelijkheid om een dergelijke salarisverhoging te realiseren is dat consumenten stoppen met zorgverspilling. “Mensen moeten niet nodeloos naar de huisarts gaan. Een verkoudheid of een griepje van twee dagen gaat vanzelf weer over. Laten we onze kostbare zorg niet vermorsen door er te pas en te onpas een beroep op te doen.”



‘Laten we onze kostbare zorg niet vermorsen door er te pas en te onpas een beroep op te doen’

Mensen hebben daar een eigen verantwoordelijkheid in. Ook om goed voor het eigen lichaam te zorgen en gezonde voeding tot zich te nemen. Mensen die zich qua leefstijl nergens wat van aantrekken en daardoor een enorme last zijn voor de samenleving, zouden een hogere eigen bijdrage voor zorg moeten betalen. Aan de andere kant moeten we niet bang zijn om het gesprek aan te gaan over de overlevingskansen van bijvoorbeeld 80-plussers. Als iemand op die leeftijd ernstig ziek is maar toch per se een operatie of behandeling wil, dan vind ik het wel ver gaan om te zeggen dat dat niet mag. Maar als er ondanks chemo zo weinig mensen genezen van leverkanker, moet je dan altijd maar weer die chemokuur blijven toepassen? Als de kans op genezing zo verschrikkelijk klein is en de oncoloog eigenlijk weet dat het niet zal helpen, dan is het tijd om met de patiënt te gaan praten. Ik denk dat patiënten dat best begrijpen.” <

Curriculum vitae

Geboren 28 december 1964

1983-1987 Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs in Mater Dei in Den Haag

1992-1994 projectleider en woordvoerder

Dierenbescherming

1994-heden presentator en eindredacteur *Radar*

2000-heden presentator *Opgelicht*

2009 door journalistieke portal Villamedia uitgeroepen tot Journalist van het Jaar

2009 initiatiefnemer website *deVegetariër.nl*

2012 initiatiefnemer magazine *Radar+*