

TIJDCODE	WIE/WAT	TEKST
00.18	[caption]	<i>Zembla</i>
00.24	Voiceover	In november 2015 onthult Zembla dat op de KNO afdeling van het UMC Utrecht een angstcultuur heerst.
	Wreesmann	Ik vond het totaal onveilig.
	Voiceover	Ernstige calamiteiten zijn verzwegen voor de inspectie.
	Int.	Deze patiënt is ook overleden
	Man	Dat is verschrikkelijk, ja.
	Voiceover	Klokkenluiders vertellen over onveilige situaties op de OK en het tirannieke gedrag van het afdelingshoofd.
	Int.	Maar dat betekent echt dat u met heel veel spanning naar uw werk ging?
	Van Olphen	Zeker.
	Int.	En dan moest u gaan opereren.
	Van Olphen	Ja.
	Int.	Op de vierkante millimeter?
	Van Olphen	Ja.
	Voiceover	De inspectie voor de gezondheidszorg start een groot onderzoek. April dit jaar ligt er een vuistdik rapport.
	Van Diemen	Essentie onvoldoende open en veilige cultuur in het UMC Utrecht.
	[journaal]	Een cultuur van angst in het UMC Utrecht.
	Voiceover	Volgens de inspectie is de top van het ziekenhuis verantwoordelijk voor deze onveilige cultuur. Margriet Schneider
	[caption]	<i>Margriet Schneider, Raad van Bestuur UMC Utrecht</i>
	Voiceover	Voorzitter van de raad van bestuur beloofd beterschap
	Schneider	Het gaat erom dat we leren van onze fouten en dat kan alleen maar als je dat in een veilige omgeving kan doen.
	Voiceover	Maar wij komen er achter dat artsen nog steeds bang zijn.
	[stem]	Ik wil niet in een tv-programma verschijnen.

	Int.	Jij zegt dus eigenlijk het loopt nooit goed af met een klokkenluider. En dat is de reden waarom ik nu ook verder geen interview kan geven.
	Weebers	Er speelt toch iets, de IGZ erkent dat er nog iets speelt, de cultuur is nog steeds dat wat het zou moeten zijn. Er speelt nog iets.
00.01.51	[caption]	<i>Ziekenhuis calamiteiten deel 4</i>
	Voiceover	Zembla onderzoekt wat het ziekenhuis heeft geleerd van de misstanden.
	[radio]	Waar angst regeert wordt niet geleerd. Was getekend Ronnie van Diemen inspecteur generaal bij de inspectie voor de gezondheidszorg. Ze maakte zelf van dichtbij mee dat goede artsen ook grote fouten kunnen maken. En komt vandaag dus met de resultaten van het onderzoek van het UMC Utrecht, het ziekenhuis dat in opspraak raakte na een reeks uitzendingen van het onderzoekprogramma Zembla.
	Van Diemen	We hebben gekeken naar patiëntveiligheid op allerlei manieren vanuit de inspectie, dossieronderzoek gedaan, onaangekondigde bezoeken gedaan en te kijken wat is daar nou gebeurd.
	Voiceover	Het rapport van de inspectie bevestigt wat artsen ons al in 2015 hebben verteld. Er staat dat binnen de afdeling KNO geen sprake was van een veilige cultuur. De stijl van leidinggeven van het afdelingshoofd is hard, directief en minutieus controlerend. We vragen een interview aan met de hoogste baas van de IGZ inspecteur generaal Ronnie van Diemen.
	Van Diemen	Het is een groot onderzoek.
	[caption]	<i>Ronnie van Diemen, inspectie voor de gezondheidszorg</i>
	Van Diemen	Een onderzoek wat wij eigenlijk zelden in deze omvang doen. Het is ook een groot ziekenhuis, een academisch

		ziekenhuis met 12000 medewerkers. En voor ons was het vraagstuk heel duidelijk van oké als dit op de afdeling KNO kan gebeuren. Wat gebeurt dit nou over de wijze waarop deze organisatie wordt aangestuurd? Wat betekent dit over de cultuur en het leiderschap in deze organisatie?
	Int.	Zijn dat belangrijke thema's dan?
	Van Diemen	Het is volgens mij het belangrijkste thema wat er in de zorg speelt. Het systeem kan op orde zijn, de cultuur hoeft niet te deugen.
	Int.	Echt waar, het kan zijn dat alle protocollen gewoon kloppen en dat ondertussen toch het niet veilig is in zo'n ziekenhuis?
	Van Diemen	Absoluut.
	Int.	En hoe breed speelde dit probleem?
	Van Diemen	Is een structureel probleem in het UMCU geweest.
	Voiceover	Wat is hier mis gegaan? We laten het rapport analyseren door vooraanstaande experts zoals Ben Tiggelaar, gedragswetenschapper en succesvol auteur over cultuur en leiderschap.
	Tiggelaar	Het gaat om de vraag ik zie hier iets mis gaan, hou ik m'n mond of zeg ik het? Ik denk dat mijn collega een foute diagnose stelt, durf ik het te zeggen of hou ik liever mijn mond. En op het moment dat je het durft te zeggen wordt die zorg steeds beter. Als je denkt, ik hou liever mijn mond dan wordt die zorg steeds slechter.
	Voiceover	Van organisatiedeskundige Roeland Weebers willen we weten of de cultuur in dit ziekenhuis te veranderen is.
	Weebers	Wie heeft de grootste invloed op een cultuur? De leider zelf. Dus als de leider niet de openheid laat zien gaat niemand het doen.

	Voiceover	We spreken opnieuw af met de hoofdrol spelers zoals dokter van Olphen. Slachtoffer van de angstcultuur, klokkenluider tegen wil en dank.
	Olphen	Ja dat tast je persoon aan. Ja dan functioneer je niet zoals je zou willen zijn.
	Int.	En daar heeft u nu, jaren later, feitelijk nog steeds last van?
	Olphen	Op het moment wel ja.
04.57	Voiceover	We zoeken contact met dokter P. In het rapport staat dat hij bij meerdere incidenten niet bekwaam heeft gehandeld Zonder dat het ziekenhuis ingrijpt. Zorgelijk stelt de federatie van medisch specialisten.
	Daniels	Hoe kan het zijn dat dat zes keer, dat zich zes keer iets voordoet dat eigenlijk niet hoort? Hebben we dan geleerd van de eerste keer of hebben we geleerd na de tweede keer of hebben we pas geleerd na de zesde keer als er een externe organisatie mensen er op wijst?
	Voiceover	Op de dag dat het IGZ rapport uitkomt geeft ook Margriet Schneider een paar korte interviews.
	[radio]	Heeft u nog overwogen als u het hebt over hand in eigen boezem steken, of u nog de aangewezen persoon bent waar voldoende vertrouwen in is?
	Schneider	Zeker...
	Voiceover	Sinds november 2015 is ze de hoogste baas van het UMC Utrecht.
	Schneider	Het is eigenlijk raar om te zeggen maar het inspectie rapport en al die aandacht is een enorme steun in de rug om dat te bewerkstelligen.
	Voiceover	Schneider noemt de Zembla uitzendingen een steun in de rug maar waarom zijn onze bronnen dan bedreigd? We willen haar spreken. Maar of dat interview er komt wil de persvoorlichter ons steeds maar niet vertellen.

	Int.	Wat is er zo lastig aan om uit te leggen aan mij waarom je wel of niet meewerkt of waarom het zo lang duurt?
	Persvoorlichter	Misschien is dat de toon en de manier van optreden.
	Int.	O het ligt aan onze toon.
	Voiceover	Het is deze chirurg dokter Volkert Wreesmann die voor het eerst openlijk spreekt over de onveiligheid in het ziekenhuis. Op de KNO afdeling heerst achterdocht en wantrouwen vertelt hij. Artsen zouden onder te grote tijdsdruk opereren.
	[caption]	<i>ZEMBLA-november 2015</i>
	Wreesmann	Dat zijn situaties waarin je waarin je in een oogwenk een grote complicatie kan maken.
	Voiceover	Er vinden opmerkelijke dodelijke complicaties plaats die niet worden gemeld.
	Wreesmann	Als een slagader van dat kaliber geraakt wordt dan spuit het bloed tot aan het plafond.
	Voiceover	Als wij Wreesmann spreken is hij al ontslagen uit het UMC Utrecht.
	Wreesmann	Ik ben ontslagen omdat ik niet functioneerde, omdat ik er voor had gezorgd dat er een onwerkbaar situatie was en omdat ik ja me niet goed had gedragen.
	Voiceover	Zelf denkt Wreesmann dat hij is ontslagen omdat hij als enige van de weinige artsen in opstand durft te komen tegen het afdelingshoofd. Wreesmann vertrekt naar Engeland om daar zijn carrière als hoofd-hals chirurg voort te zetten. Zijn Utrechtse collega's durven zich niet openlijk voor hem uit te spreken.
	Wreesmann	Na de eerste Zembla uitzending verscheen er een
	[caption]	<i>Volkert Wreesmann, KNO-arts</i>
		er een brief ondertekend door alle stafleden van de afdeling KNO dat er niks aan de hand was. Eh als je die brief

		bekijkt in het licht van het huidige rapport dan zie je dat het allemaal niet voor niets geweest is. Mensen voelen zich kennelijk niet vrij om te zeggen wat ze op hun hart hebben.
	Voiceover	Direct na de uitzending komt het UMC Utrecht met een persbericht. Het ziekenhuis gebruikt de verklaring van de KNO artsen om te onderstrepen dat de uitspraken van Wreesmann onjuist en ongefundeerd zijn.
	Stem	Het is kwalijk dat op basis van beweringen van ex-medewerker(s) de suggestie gewekt wordt dat de cultuur in het ziekenhuis niet veilig is voor medewerkers en patiënten.
	Wreesmann	Ik denk dat dat de basis van dit probleem is dat de raad van bestuur nooit heeft willen onderkennen wat er eigenlijk aan de hand was.
	Int.	Terwijl ze het wel wisten
	Wreesmann	Terwijl ze het wel wisten ze wisten het natuurlijk al lang.
	Voiceover	In het IGZ rapport lezen we dat de vertrouwenspersoon van het ziekenhuis al eerder concrete klachten van KNO medewerkers heeft ontvangen. En de raad van bestuur KNO-medewerkers heeft ontvangen en de RvB hiervan op de hoogte is geweest.
08.28	Wreesmann	Het exacte aantal is moeilijk te geven maar ik heb ooit wel eens een berekeningetje gemaakt, d'r waren ongeveer acht mensen die mij vertelden dat ze bij de vertrouwenspersoon waren geweest. Met ongeveer dezelfde zorgen.
	Int.	En die vertrouwenspersoon heeft deze zorgen ook weer gedeeld met de raad van bestuur. Zo is nu ook vast komen te staan.
	Wreesmann	Ja dat is nu vast komen te staan. Dat heeft de vertrouwenspersoon destijds ook tegen mij gezegd. Zij heeft in het eerste gesprek gezegd ik ga dit delen [Jan

		Kimpen] de voorzitter van de raad van bestuur. En in het tweede of derde gesprek zei ze ik heb het met hem besproken. Dus dat wist ik al dat dat gebeurd was, dat is nu ook door de commissie bevestigd.
	Int.	Eigenlijk begint dit verhaal bij een aantal artsen op de KNO afdeling die intern probeert aan te kaart het is het gaat niet goed op onze afdeling er is een onveilig klimaat.
	[caption]	<i>Ben Tiggelaar, Organisationsdeskundige</i>
	Tiggelaar	De raad van bestuur heeft dat niet goed ingeschat. Die hebben dat te weinig serieus genomen. Die raad van bestuur stond ook onder druk die wilde eigenlijk in de buitenwereld heel goed presteren, wilde het ziekenhuis, ja uitbreiden specialiseren op oncologische zorg
	Int.	Het moest een toonaangevend ziekenhuis worden in toonaangevend in Europa.
	Tiggelaar	Ja dat moest het worden en het probleem daarbij is natuurlijk dat dit soort geluiden niet goed uitkomen.
	Voiceover	KNO-artsen voelen zich geïntimideerd door hun afdelingshoofd professor [Grolman]. Maar deze Grolman geniet juist veel vertrouwen van de raad van bestuur.
	[caption]	<i>Roeland Weebers, organisatiesdeskundige</i>
	Weebers	Hij heeft er voor gezorgd dat naar de buitenwereld alles klopte. Hij heeft er voor gezorgd dat de rapportages op orde waren, hij heeft er voor gezorgd dat er met veel minder mensen veel meer werd geproduceerd. Hij heeft er voor gezorgd dat de dat wat er van die afdeling verwacht werd meer dan geproduceerd werd.
	Int.	En daarmee daarmee heeft hij natuurlijk heel veel, kan ik me zo voorstellen, goodwill gekregen bij de raad van bestuur.

	Weebers	Zeker de raad van bestuur die zoals ze zelf beschrijven gericht zijn op cijfers. De cijfers klopte, alles klopte. De systemen klopte alles was goed ingevuld. Iedereen was precies bezig met wat die deed.
	Voiceover	Grolman is niet alleen opleider, hoogleraar en hoofd van de KNO opleiding. Hij is ook voorzitter van de divisie heelkundige specialisme. En hij krijgt er steeds meer belangrijke taken bij. Zoals de ambitieuze reorganisatie van de kankerzorg en het binnen halen van prestigieus keurmerk voor kwaliteit en patiëntveiligheid.
10.40	Tiggelaar	Wat er in zo'n afdeling gebeurt is bijna een soort perfect storm. D'r zit iemand die geeft leiding en die is er uiteindelijk niet geschikt voor. Dat is een rare vent een man die op een gegeven moment mensen tegen elkaar uitspeelt. Dingen die in het rapport staan. Tegelijkertijd weten we dat die man ontzettend veel op zijn dak heeft gekregen. Dus iemand die eigenlijk al een beetje bij wijze van spreken een neiging heeft om leiding te geven op een hele directieve, topdown manier en machtsspelletjes te spelen. Krijgt nog meer functies d'rbij. Zodat die aan de ene kant overladen is met werk en aan de andere kant heeft ie ook daarmee een nog uitgebreidere machtspositie.
	Voiceover	De raad van bestuur weet van de problemen maar grijpt niet in. Daarom doen drie KNO artsen in het voorjaar van 2014 een anonieme melding bij de inspectie. Ze verklaren over de angstcultuur en verzwegen calamiteiten. Wreesmann is een van de melders.
	Wreesmann	Toen de inspectie onze meldingsbrief aan de raad van bestuur voorlegde
	[caption]	<i>Volkers Wreesmann, KNO-arts</i>

		<p>toen met de vraag zijn er mensen bij de vertrouwenspersoon geweest over problemen op de KNO afdeling of zijn er calamiteiten geweest op de KNO afdeling? Toen heeft de raad van bestuur een brief geschreven, die is ondertekent door [Jan Kimpen] de oude voorzitter waarin staat er zijn mensen bij de vertrouwenspersoon geweest en er zijn ook sinds 2012 nooit meer calamiteiten geweest. Als je dat nu ziet in het licht van dit rapport is dat natuurlijk allemaal totaal ongeloofwaardig en uiterst zorgelijk dat de baas van een groot overheidsinstituut op papier liegt tegen de baas van een ander groot overheidsinstituut.</p>
	Int.	<p>Wat vindt u daarvan dat de raad van bestuur u eigenlijk onjuist heeft geïnformeerd?</p>
	[caption]	<p><i>Ronnie van Diemen, Inspectie voor de gezondheidszorg</i></p>
	Van Diemen	<p>Eigenlijk is dat zo de essentie van waar het hele rapport over gaat over het ontbrekende verhaal over dat de raad van bestuur zicht heeft op de organisatie maar ook zicht heeft dat je</p>
	Int.	<p>...ja maar het gaat niet alleen om zicht hebben op, het gaat er ook over dat deze raad van bestuur wist van de problemen maar tegenover de inspectie ontkent dat die problemen spelen.</p>
	Van Diemen	<p>Omdat zoals we in dat rapport ook aangaven de raad van bestuur op te grote afstand was, en geloof had in zeg maar ik noem het maar spreadsheet organisatie, dat het systeem wel kan kloppen maar de cultuur niet kan deugen.</p>
	Int.	<p>Dus ze hebben u niet het hele verhaal verteld.</p>
	Van Diemen	<p>Ze hebben niet het hele verhaal verteld.</p>
	Int.	<p>Hoe ernstig vindt u dat?</p>

	Van Diemen	En dat was, en dat is de essentie van waarom we dit onderzoek zo uitgebreid is geworden over het UMCU, waarom we zoveel zicht hebben willen krijgen op de cultuur van het UMCU
	[caption]	<i>NOS Journaal – 4 november 2015</i>
	[journaal]	De inspectie voor de gezondheidszorg onderzoekt of er sprake is van een angstcultuur op de KNO afdeling van het UMC Utrecht.
13.10	Voiceover	Dat grootschalige inspectie onderzoek vindt pas plaats nadat Wreesman en die andere arts de ervan KNO chirurg van Olphen naar buiten treden. Want in eerste instantie neemt de IGZ genoegen met de ontkennende antwoorden van de raad van bestuur.
	Int.	Vindt u zelf dat het toezicht gefaald heeft? Als we kijken wat er nu allemaal boven tafel is gekomen?
	Van Diemen	Dit cultuuraspect hebben we niet goed gezien wat er speelde. Dat is wel wat we ons hebben aangetrokken door al die aandacht nu te richten op ja hoe staan bestuurders en leidinggevende in de organisatie.
	Int.	U gaat nu beter letten op cultuur en veiligheid?
	Van Diemen	Passend in de ontwikkelingen eigenlijk in de totale zorg dat het niet alleen om dat systeem gaat maar juist om het gedrag van mensen.
	Voiceover	Zonder klokkenluiders was dit verhaal niet naar buiten gekomen. Volgens Tiggelaar hebben deze artsen een groot risico genomen.
	Tiggelaar	Op het moment dat je het gevoel hebt dat er echt iets mis is
	[caption]	<i>Ben Tiggelaar, Organisatiedeskundige</i>
	Tiggelaar	op je afdeling, zodanig zelfs dat de patiëntveiligheid in het geding is. En achteraf gezien blijkt bleek dat ook het geval

		te zijn. En het wordt niet gehoord, dat geeft een enorme frustratie. En je weet ook als arts dat als je met de inspectie gaat spreken of als je gaat spreken met de media dat je eigenlijk op dat moment ja je eigen carrière volledig hebt getorpedeerd. Dat is iets wat niet populair is in de medische professie.
	Int.	Ja dat is gevaarlijk
	Tiggelaar	Je zegt eigenlijk op dat moment nou ja mijn carrière kan me eigenlijk niks meer schelen en hoe mijn collega's over mij denken kan me ook niks meer schelen. Je treedt als het ware treedt je uit die groep.
	Van Diemen	Een feit dat een ziekenhuis op deze manier nu voor het voetlicht komt van wat er aan de hand is. Dat betekent voor de inspectie dat je wil zien dat een ziekenhuis dat herkent en erkent wat er aan de hand is en wat er gebeurd is.
	Voiceover	En dat is precies wat het ziekenhuis nu ook zegt. Het UMC Utrecht herkent en erkent het IGZ rapport. In een interview zegt Schneider dat ze in november 2015 juist was aangesteld om de verandering in bedrijfscultuur werkelijkheid te maken.
	Wreesmann	Ik heb dat gelezen dat was een interview in de NRC
	[caption]	<i>Volkert Wreesmann, KNO-arts</i>
		Ze zei: niemand geloofde mij in UMC Utrecht iedereen dacht dat het maar een bevlogenheidje van mij was dat ik UMC Utrecht wilde verbeteren de rest van UMC Utrecht, de andere medewerkers vonden het allemaal niet nodig. Dat is natuurlijk totaal ongeloofwaardig. Mevrouw Schneider heeft de problemen altijd ontkent, zij en haar voorganger hebben de problemen allebei altijd ontkent.

15.43		Nu is er natuurlijk een rapport wat er niet om liegt en ziet mevrouw Schneider geen uitweg meer denk ik. En is waarschijnlijk de enige uitweg om te doen om je zelf hier voor aangesteld was.
	[tv fragment] int.	Mevrouw Schneider u bent specialist in opleiding geloof ik dat
	Schneider	Ja arts-assistent.
	Int. Tv	Arts-assistent met een mooi woord. Wat zijn uw werktijden?
	Schneider	Ik werk gemiddeld zo'n 65 tot 75 uur per week inclusief diensten.
	Voiceover	Margriet Schneider begint haar carrière in het UMC Utrecht. Ze specialiseert zich tot internist. Ze gaat jonge artsen opleiden en wordt in 2010 divisie hoofd. Een positie vlak onder de raad van bestuur.
	Int.	Margriet Schneider die zegt ik ben juist aangesteld om deze problemen op te lossen.
	[caption[<i>Roeland Weebers, organisatiedeskundige</i>
	Weebers	Ja bijzonder want zij komt uit het ziekenhuis, zij is opgeleid in het ziekenhuis en als je dan het heel kort door de bocht zou mogen verwoorden is het iemand die in de F'jes is begonnen en die uiteindelijk het heeft gemaakt tot het eerste elftal. Kortom ze is opgegroeid in deze cultuur.
	Int.	Kind van dit ziekenhuis
	Weebers	Kortom ze is een kind van dit ziekenhuis en opgegroeid in deze cultuur. En dan is het dus moeilijk om een cultuur die je zelf waar je zelf mede onderdeel van bent geweest opeens te gaan veranderen. En dan zie je vaak
	Int.	Maar zou dat haar dan diskwalificeren het feit dat zij daar dat ze nog nooit ergens anders heeft gewerkt?

	Weebers	Nee het zou haar niet diskwalificeren wat wel opmerkelijk is dat als je in de literatuur van het managen leest is dat wil je een echte verandering creëren dan zul je toch iemand van buiten moeten hebben.
	Int.	De inspectie vindt het cruciaal dat er in het UMC Utrecht een cultuuromslag plaatsvindt. Het moet opener, minder hiërarchisch en met meer ruimte voor tegenspraak. Maar wat zien we daar van. Hoe is het ziekenhuis bijvoorbeeld om gegaan met de medewerkers die openlijk kritiek hebben geuit? In Lissabon zoeken we dokter van Olphen op, de alom gerespecteerde KNO chirurg die na een slepend conflict met het afdelingshoofd Grolman zijn carrière ziet stranden.
	Int.	U bent dus gewoon weggegaan daar in het ziekenhuis en daarna niet meer aan de slag gegaan.
	Van Olphen	Nee dat kon ook niet meer want door alle narigheid heb ik zolang niet meer gewerkt dat ik ook niet meer ingeschreven kon als Keel, Neus Oorarts.
	Voiceover	De problemen op de KNO afdeling waren pijnlijk verteld van Olphen. Maar erger nog vindt hij de manier waarop de top van het ziekenhuis vervolgens met hem is omgesprongen. Van Olphen heeft nooit actief de publiciteit gezocht. Als Zembla hem in de zomer van 2015 benaderd voor een interview aarzelt hij weken lang.
	Int.	Maar waarom was het voor u zo ingewikkeld om er over te praten?
18.28	Olphen	[stilte] kijk heb heel lang in het AZU gewerkt
	[caption]	<i>Adriaan van Olphen, KNO-arts</i>
		En het is een fantastisch mooie werkplaats voor mij geweest voor heel veel heel veel jaren. En ik heb daar heel veel goeie mensen leren kennen. En die nu allemaal toch

		een beetje in een daglicht komen te staan omdat ze in een ziekenhuis werken dat in opspraak is. En ik weet dat de meeste mensen die in het AZU werken dat die met hart en ziel zich inzetten voor de patiënten. En ik heb ook als ik een groep zou moeten noemen waar ik heel intensief mee de verpleegkundige van onze afdeling waar ik groot respect voor heb gekregen. En dat die dan met dit geconfronteerd worden en dat je daar na zoveel jaren met hart en ziel gewerkt te hebben ziet dat het op deze manier in het nieuws komt. Ja dat doet je wel wat.
	Voiceover	Om beter te snappen waar de pijn zit moeten we weer even terug naar het najaar van 2015. De toenmalige directeur kwaliteit en patiëntveiligheid [Kid Roes] zegt in een interview het volgende over van Olphen.
	Roes	De heer van Olphen heeft hier meer dan
	[caption]	<i>ZEMBLA – november 2015</i>
		Dan dertig jaar in het AZU en inmiddels UMC Utrecht als KNO en plaatsvervangend afdelingshoofd gewerkt. Hij heeft een hele belangrijke rol gespeeld in het opbouwen van de KNO afdeling.
	Int.	En die man is ongelofelijk hard in conflict gekomen met het afdelingshoofd.
	Voiceover	Diezelfde Kim Roes blijkt een dag eerder op bezoek te zijn geweest bij van Olphen.
	Van Olphen	Dat klopt, hij heeft mij contact met mij gezocht en gevraagd of hij een gesprek met mij kon hebben.
	Int.	Wat was het doel van die ontmoeting?
	Van Olphen	Hij was op de hoogte dat ik een interview had gegeven voor Zembla en dat dat uitgezonden zou worden. En hij wou geïnformeerd worden over mijn ervaringen die ik

		destijds in het ziekenhuis gehad had. Omdat hij dat van belang achtte voor zijn taak als directeur patiënt veiligheid.
	Int.	Wat was het gevoel dat u had bij dat gesprek.
	Van Olphen	Ik had het gevoel in dat gesprek dat het een heel eerlijk en open gesprek was en dat hij oprecht probeerde om informatie te verschaffen ter bevordering van de patiëntveiligheid in het ziekenhuis.
	Voiceover	Maar als de raad van bestuur hem kort daarna een brief stuurt komt het gesprek in een heel ander daglicht te staan.
	Int.	Ongeoorloofde verstrekking vertrouwde gegevens
	Van Olphen	Toen kreeg ik een dreigbrief dat ik medisch ambtgeheim zou dreigen te schenden, dan wel geschonden zou hebben. En dat ik informatie in strijd met de CAO zou hebben verstrekt dan wel dreigde te verstrekken.
	Int.	Aan ons?
	Van Olphen	Aan Zembla. En daarop werd gezegd dat ik er begrip voor moest hebben dat zij dan juridische stappen zouden ondernemen en aangifte zouden doen bij bij
	Int.	Het openbaar ministerie
	Van Olphen	Het openbaar ministerie.
	Voiceover	Van Olphen informeert de federatie van medisch specialisten over de dreigbrief van het ziekenhuis.
	Daniels	Zo benader je je personeel niet. Eh dat geldt voor artsen
	[caption]	<i>Marcel Daniels, Federatie medische specialisten</i>
		Geldt voor andere mensen in je organisatie geldt dat ook. Er gaat geen dreiging uit naar mensen die die bij jouw werken er gaat een samenwerking hoort daar van uit te gaan. Je hoort te luisteren naar signalen vanuit je organisatie en daar wat zichtbaar mee te doen.

	Voiceover	Van Olphen laat zich niet afschrikken en blijft achter zijn uitspraken staan. Het ziekenhuis zal volhouden dat de uitzending is gebaseerd op ongefundeerde beweringen van ex-medewerkers. In een persbericht staat:
	Stem	Als duidelijk is dat artsen het niveau niet halen en niet bereid zijn om te leren dan nemen we afscheid.
	Van Olphen	Dat is natuurlijk klets[?]
	Int.	Dat zijn uitspraken geweest van de huidige raad van bestuur.
	Van Olphen	Ja
	Int.	Heeft mevrouw Schneider daar later nog iets over gezegd?
	Van Olphen	Ik heb nooit contact met mevrouw Schneider gehad.
	Int.	Zij is niet teruggekomen op die kwalificaties die zij gebruikt?
	Van Olphen	Nee.
	int.	Zij is niet teruggekomen op die brief.
	Van Olphen	Nee.
	Int.	Had u dat graag gewild?
	Van Olphen	Nou dat zou wel plezierig geweest zijn ja.
	Voiceover	De IGZ laat onafhankelijk experts onderzoek doen naar het functioneren van KNO arts dokter P. Aanleiding zijn zes ernstige incidenten waarover Zembla eerder heeft bericht. In 2010 voert dokter P. een neus operatie uit, hij is dan net in dienst. Tijdens de ingreep breekt hij door de schedelbasis, de patiënt overlijdt.
	Int.	Uw werkte ten tijde van deze calamiteit in het ziekenhuis
	Van Olphen	Dat klopt.
	Int.	Dus u hoorde ook op de afdeling dat hier iets gruwelijk mis is gelopen.
	Van Olphen	Ja klopt.
	Voiceover	We lezen over de ingreep:

	Stem	Het expertteam heeft geoordeeld dat de KNO-arts destijds onvoldoende bekwaam was om de betreffende operatie uit te voeren.
	Int.	Had hij deze operatie dan wel mogen uitvoeren?
	Van Olphen	Uiteraard niet. Je mag alleen maar operaties uitvoeren waarvoor je bekwaam bent.
23:40	Int.	Maar wie bepaalt dan of een arts bekwaam is of niet?
	[caption]	<i>Adriaan van Olphen, KNO-Arts</i>
	Van Olphen	Nou daar liggen twee verantwoordelijkheden. Een bij de organisatie die hoort zich op de hoogte te stellen van de capaciteiten van het personeel en waar die ze kan inzetten. En twee ligt er een verantwoordelijkheid bij de werknemer die op een gegeven ogenblik ook wel moet zeggen van luister eens even dit doe ik niet want daar ben ik niet bekwaam in.
	Voiceover	Van Olphen vertelt dat hij in de week voor deze calamiteit samen met P. op de O.K. heeft gestaan.
	Van Olphen	Het viel mij op dat hij een hele goede theoretische kennis had van het vakgebied. Maar dat hij nog niet de vaardigheden had om die operatie waar ik toen mee bezig was, vrij complexe hoofd-hals operatie, om die zelfstandig uit te voeren.
	Int.	Wat heeft u met die kennis gedaan?
	Van Olphen	Die heb ik gedeeld met het afdelingshoofd.
	Voiceover	Het afdelingshoofd weet dus volgens van Olphen dat er twijfels zijn over de chirurgische vaardigheden van P.
	Int.	Dus u vond dat deze dokter een extra opleiding nodig had?
	Van Olphen	Ja.
	Int.	Heeft hij die opleiding ook gekregen?
	Van Olphen	Pas na die eerste calamiteit en toen er nog een kleiner incident had plaatsgevonden.

	Int.	Toen pas is hij in opleiding gegaan?
	Voiceover	Als P. in 2012 nog de opleiding afrondt werkt van Olphen al niet meer op de afdeling. Dat dokter P. opnieuw betrokken bij ernstige incidenten hoort van Olphen pas veel later.
25.03		Een van die incidenten vindt plaats in november 2013 P. blijkt bij de operatie de carotis, de halsslagader per ongeluk door te snijden. Ook deze patiënt overlijdt. Het expertteam stelt vast dat de arts hier een zogeheten kunstfout heeft begaan.
	Int.	Is dat ernstig als er sprake is van een kunstfout?
	[caption]	<i>Marcel Daniels, Federatie medische specialisten</i>
	Daniels	Ja dat is natuurlijk ernstig.
	Int.	Waarom?
	Daniels	Omdat dat in dit geval hele belangrijke cosequenties heeft gehad maar ook als die consequentie er niet zou zijn je hoort geen fouten maken tegen wat je tegen wat je geleerd hebt. Handelingen doe je zoals het geleerd hebt. Je gaat niet experimenteren je maakt geen, zoals dat heet, kunstfouten.
	Voiceover	In de overlijdensverklaring vermeldt de arts dat de patiënt een natuurlijk dood is gestorven. Deze verklaring zou zijn opgesteld na uitvoerig overleg met de gemeentelijk lijkschouwer.
	Roes	Het proces wat zich dan afspeelt is dat
	[caption]	<i>ZEMBLA – november 2015</i>
		De gemeentelijk lijkschouwer geïnformeerd wordt over de totale gang van zaken bij de operatie.
	Int.	Die kan een advies geven
	Roes	En die beoordeelt dan hoe die d'r tegenaan kijkt en kan overwegen om inderdaad zelf te komen schouwen.

	Int.	Ja maar dat heeft die niet gedaan. Dus de uiteindelijk schouw is gedaan door een arts van uw ziekenhuis.
	Voiceover	De inspectie besluit deze gang van zaken te onderzoeken ondertussen geeft margriet Schneider een interview aan zorgvisie. Daarin zegt ze:
	Stem	De lijkschouwer is telefonisch volledig geïnformeerd en heeft toestemming verleend om een natuurlijke dood af te geven. Er is dus niets stiekem achter gehouden.
	Voiceover	Waar is deze stellig uitspraak op gebaseerd want een gespreksverslag met de lijkschouwer blijkt er niet te zijn. Tegenover Zembla verklaart de lijkschouwer dat hij zich niet kan herinneren dat hem iets is vertelt over een doorgesneden halsslagader.
	Lijkschouwer	Het verhaal van het doorsnijden van de carotis zou ik echt op aangeslagen zijn. Dat laat ik niet liggen.
	Voiceover	Wat is nu waar? Is er inderdaad niets stiekem achtergehouden? Blijkbaar wel want volgens het IGZ rapport moet achteraf geconcludeerd worden dat er sprake was van een niet natuurlijke dood.
	Int.	Wat zegt dat dan over de openheid in dit ziekenhuis?
	[caption]	<i>Marcel Daniels, Federatie medische specialisten</i>
	Daniels	Nou dat zegt natuurlijk dat die openheid beperkt is.
	Voiceover	De inspectie concludeert dat P. in vier van de zes onderzochte cases niet heeft gehandeld zoals van een redelijk en bekwaam handelend hoofd-hals chirurg mag worden verwacht.
27.28	Van Olphen	Als je zoveel incidenten hebt kan ik me voorstellen dat zo'n eerste incident voorkomt.
	[Caption]	<i>Adriaan van Olphen, KNO-arts</i>
		Maar dan hoor je toch als afdelingshoofd op een gegeven moment te gaan kijken van wat is hier aan de hand en

		kunnen we zo iemand nog wel inzetten op dat soort dingen? Maar dan komt er een tweede incident en dan gebeurt het nog niet. Dan wordt er nog niet ingegrepen. En dan komt er een derde incident en dan wordt er nog niet ingegrepen en dan komt er een vierde calamiteit en wordt er nog niet ingegrepen.
	Voiceover	Sterker nog, twee dodelijke calamiteiten worden voor de inspectie verzwegen.
	Van Olphen	En d'r wordt pas wat gedaan als het in de pers komt. Ja dan is er toch echt iets aan de hand.
	Voiceover	Het ziekenhuis krijgt nu een boete voor het niet melden van deze calamiteiten. De inspectie hamert op openheid. Artsen moeten eerlijk durven praten over problemen op hun afdeling. De bestuursvoorzitter van het UMC Utrecht zegt het daarmee eens te zijn.
	[Caption]	<i>Margriet Schneider, Raad van Bestuur UMC Utrecht</i>
	Schneider	Het gaat erom dat we leren van onze fouten en dat kan alleen maar als je dat in een veilige omgeving kan doen.
	Voiceover	Maar hoe veilig voelen de medewerkers zich? In het IGZ rapport staan tegenstrijdige verklaringen. Directe collega's van dokter P. zeggen tegenover de IGZ dat ze tevreden zijn over de resultaten van zijn operaties.
	Stem	Over de chirurgische vaardigheden wordt binnen de vakgroep niet getwijfeld.
	Int.	Waren de problemen rond deze arts bekend op de afdeling?
	Wreesmann	Ja die waren natuurlijk bekend op de afdeling.
	Van Olphen	Als je het rapport leest dan is het enige wat opvalt is dat degene die nog werken in het AZU positief zijn en degene niet werken hebben een heel ander oordeel.
	Int.	Over deze arts bedoelt u.

	Van Olphen	Over deze situatie.
	Int.	Ja.
	Int.	Maar hoe open is deze afdeling dan geweest tegenover de inspectie. Ook nu nog zijn er blijkbaar zaken die maken dat artsen niet vrij praten.
	[caption]	<i>Ronnie van Diemen, Inspectie voor de gezondheidszorg</i>
	Van Diemen	Ik denk dat je niet van de ene op de andere dag openheid creëert. Dus dat wat zich daar heeft afgespeeld wat zo tot verkramping heeft geleid bij veel mensen onbewust en bewust heb je niet vandaag opgelost. Ook niet door een rapport naar buiten te brengen. Dit zijn ontwikkelingen die echt tijd vragen en die dus veel aandacht vragen of hoe realiseer we uiteindelijk dat weer openheid en veiligheid is.
	Telefoon	...
	Int.	Ja goedendag met Ton van Ham...
	Voiceover	Dokter P. krijgen we niet te spreken en ook zijn advocaat [Willemien Castelein] wil geen interview geven. Wel benadrukt ze dat dokter P. de eerste twee jaar onder supervisie heeft gewerkt en dat hij positieve beoordelingen heeft gekregen. In een mail laat ze ons weten dat P. sinds februari in een ziekenhuis in Nottingham werkt. We leggen contact met het Engelse ziekenhuis. Hoe functioneert dokter P. daar? Vlak voor de uitzending krijgen we deze verklaring. P. blijkt er niet meer te werken. Hij zou niet over de vereiste vaardigheden beschikken.
	Int.	Zou hij weer in Nederland kunnen werken wat u betreft?
	Van Diemen	Deze betrokken KNO arts werkte daar onder supervisie zoals een arts assistent onder supervisie onder begeleiding werkt. Dus uiteindelijk moeten wij boven tafel weer krijgen wat heeft zich daar afgespeeld. Dus wij moeten daar een

		vervolg aan geven. En dat is een normaal traject wat we dan weer inzetten.
30.30	Wreesmann	D'r wordt in publicaties naar buiten gezegd we zijn zo vreselijk dankbaar dat klokkenluiders dit naar buiten hebben gebracht en dat we nu het UMC Utrecht kunnen verbeteren. Maar achter de schermen wordt er nog steeds achter klokkenluiders aangezet en mensen waarvan gedacht wordt dat het klokkenluiders zijn.
	Voiceover	Wreesmann verteld dat het UMC Utrecht er alles aan gedaan heeft om uit te zoeken hoe Zembla achter de verzwegen calamiteiten is gekomen.
	Wreesmann	Een collega van mij werd uitgenodigd door het hoofd van de juridische door het hoofd van juridische zaken
	[caption]	<i>Volkert Wreesmann, KNO arts</i>
		En werd daar ernstig geïntimideerd met het doel alleen maar om d'r achter te komen of deze persoon informatie gelekt had.
	Voiceover	De arts zou volgens het ziekenhuis haar medisch beroepsgeheim hebben geschonden.
	Van Olphen	Hier wordt de beroepsgeheim gebruikt om te voorkomen dat dingen die onjuist zijn in het ziekenhuis naar buiten gebracht worden en aandacht krijgen. En dat zou je in mijn ogen gewoon misbruik van de wet kunnen noemen.
	Int.	Hier wordt het medisch beroepsgeheim wat u betreft misbruikt om zaken toe te dekken?
	Van Olphen	Zo zie ik dat wel.
	Voiceover	Het onderzoek naar het lek levert niks op. Toch beëindigde de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur in februari vorig jaar het dienstverband van deze arts. En er gaat nog een arts weg.

	Wreesmann	Nou hij was ook te kritisch en te lastig. Hij had grote problemen met het afdelingshoofd, hij was kritisch. En er werd in feite gewoon gezegd de raad van bestuur wil jou weg hebben.
	Van Olphen	Ik durf voor de camera wel te zeggen dat ik veel met hem gewerkt heb en dat het is iemand die ik zeer hoog heb zitten.
	Int.	Een kundig arts?
	Van Olphen	Zonder meer.
	Voiceover	We bellen de arts op. Hij blijkt nu in het academisch ziekenhuis van Antwerpen te werken. We willen hem graag interviewen.
	Stem arts	Ja maar dat wil ik niet doen. Ik wil niet in een tv-programma verschijnen.
	Int.	Jij zegt dus eigenlijk het loopt nooit goed af met een klokkenluider dat is de reden waarom ik nu ook verder geen interview kan geven.
	Voiceover	We mogen hem wel citeren, hij zegt dat ook onder Margriet Schneider de inspectie verkeerd is geïnformeerd over calamiteiten. Zo zou hij zelf gedwongen zijn om een valse verklaring af te leggen.
	Stem arts	Ja, maar dan vraag je me nu om op papier te liegen. Dat kan ik niet doen.
	Int.	Dit speelde onder de nieuwe voorzitter van de raad van bestuur.
	Stem arts	Jazeker. Dat rapport is ook gemaakt onder Schneider.
	Voiceover	We willen Margriet Schneider graag spreken we hebben haar al onze vragen gemaïld. Over haar tegenstrijdige verklaringen over de manier waarop klokkenluiders onder druk zijn gezet. En ook de vraag of zij in staat is om de

		onveilige cultuur te veranderen. Maar een antwoord gaan we niet krijgen vertelt de persvoorlichter.
	Int.	Er zijn oprecht vragen
	Stem persv.	En die vragen moeten we dan bij jou gaan beantwoorden?
	Int.	Dat lijkt mij op zich wel logisch ja dat uitspraken die Margriet Schneider heeft gedaan over de Zembla uitzending, uitspraken die Margriet Schneider heeft gedaan over
	Stem persv.	Daar kunnen we wel andere kanalen voor gebruiken als we daar behoefte aan hebben.
	Int.	Ja dat zou kunnen ja.
	Van Diemen	De voorzitter van die raad van bestuur is 1 november gekomen. De cultuur is door de voormalige raad van bestuur en de voormalige voorzitter voor een belangrijk deel gevormd.
	Int.	Zeker.
	Van Diemen	Het is aan haar om die verandering van cultuur ook in haar rolmodel wat ze is weer te geven.
	Int.	Maar mevrouw Schneider was al jarenlang deel van het management van het ziekenhuis. Zij is kind van dit ziekenhuis. De andere leden van de raad van bestuur zitten d'r ook nog steeds. De raad van toezicht is ook ongewijzigd. En wat ik dan wel zie is dat die kritische artsen het veld moeten ruimen. Dat is ziet u dat contrast ook.
	Van Diemen	Ik zie het contrast zoals je het weergeeft.
	Int.	En wat vindt u daar dan van?
	Van Diemen	De vraag over wat je uiteindelijk wil realiseren, ik kan niet over de individuele casuïstiek van de afdeling KNO spreken als het gaat over wie wel of niet daar werkt.
	Int.	...maar ja dat is wel belangrijk...

	Van Diemen	...ik kan ik kan iets zinnigs zeggen over dat zich op raad van bestuur niveau afspeelt, over het leiderschap en de cultuur en dat wat we willen zien. En we willen zien gedragskenmerken die passen bij leiderschap en hoe het in 2017 en naar de toekomst toe wordt ingevuld.
	Int.	De inspectie houdt kennelijk het vertrouwen in deze raad van bestuur.
	Weebers	Ja.
	Int.	Vindt u dat begrijpelijk?
	Weebers	Heel eerlijk gezegd nee.
	Tiggelaar	Een van de dingen die je als leidinggevende moet doen als je een andere cultuur wilt is dat je vanaf de top laat zien hoe het er uit moet zien. En ik denk dat daar op een gegeven moment een heel cruciaal punt zit. Je moet op een gegeven moment aan de ene kant volledig je verantwoordelijkheid nemen en aan de andere kant ook laten zien dat je feilbaar bent. Dat je sommige dingen niet hebt gezien dat je fouten hebt gemaakt, dat je wilt leren en dat je daar ook heel open en transparant in bent. En dat laatste zie je bij deze raad van bestuur op dit moment nog niet.
	Int.	Gaan die klokkenluiders op een of andere manier nog iets horen van de raad van bestuur? Excuses of iets in die richting?
	Stem persv.	Denk je nou echt dat ik dat antwoord aan jou ga geven?
	Int.	Nou ja.
	Stem perv.	Dat is tussen de Raad van Bestuur en hen. En niet tussen de Raad van Bestuur en jou.
	Int.	Nou tot nu toe hebben ze in ieder geval nog niks van de raad van bestuur gehoord. Dus vandaar dat ik die vraag stel.

	Stem persv.	Die vraag ga ik nu niet beantwoorden aan je.
	Voiceover	Wilt u weten hoe het ziekenhuis op zoek is gegaan naar het lek op de KNO afdeling ga dan naar onze site.
	[caption]	www.zembla.tv
	Stem man	Het is heel belastende informatie.
	stem Vr.	Nee dat begrijp ik goed. Alleen dat maakt helaas niet dat ik me makkelijk hiertegen kan verweren.
	[caption]	<i>aftiteling</i>