

14 TUCHTRECHT

Rianne Herregodts

14.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt een overzicht geschetst van de empirische onderzoeken die in de periode vanaf 1994 zijn gedaan op het terrein van het tuchtrecht. Er zijn veel groepen die onderworpen zijn aan een vorm van tuchtrecht: van voetballers tot geestelijken en van bankiers tot mediators. Ik richt me op tuchtrecht dat bij wet is geregeld en dat betrekking heeft op vrije en vertrouwensberoepen, zoals accountants, advocaten, diergeneeskundigen, gerechtsdeurwaarders, notarissen en zorgverleners. Deze keuze en het karakter van dit type tuchtrecht worden in paragraaf 14.2 toegelicht.

De onderzoeken die zijn verricht, zijn in te delen aan de hand van de in het onderzoek gekozen invalshoek. De eerste categorie onderzoeken richt zich op de tuchtrechtelijke procedures zelf. Deze onderzoeken gaan over de klachten, de gegrondverklaringen en de maatregelen. De tweede categorie neemt de positie van klager tot uitgangspunt. De motieven van klager om een tuchtklacht in te dienen en de mate waarin klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, spelen in die categorie de hoofdrol. De laatste categorie neemt de beroepsgroep en haar leden tot uitgangspunt. Onderzoeken in deze categorie gaan bijvoorbeeld over de perceptie van de beroepsgroep van het tuchtrecht en over die van individuele leden die in een procedure betrokken zijn geweest.

Dit hoofdstuk gaat dus niet over regulering van een goede beroepsuitoefening in het algemeen. Daardoor vallen onderwerpen als zelfregulering en toezicht – hoe interessant die ook zijn – buiten de reikwijdte van dit hoofdstuk.

14.2 KARAKTERSCHETS VAN HET WETTELIJK GEREDELDE TUCHTRECHT VOOR VRIJE EN VERTROUWENSBEROEPEN

Tuchtrecht is een verzamelnaam voor stelsels van normen en mechanismen die gebruikt worden om gedragingen van de leden van een groep te beïnvloeden, te beoordelen en te

sanctioneren.¹ De stelsels worden ten eerste onderscheiden op het bestaan of ontbreken van een wettelijke grondslag. Als een wettelijke grondslag ontbreekt, wordt gesproken over privaatrechtelijk of verenigingstuchtrecht. Dat is bijvoorbeeld het geval bij mediators. Ook bankiers hebben privaatrechtelijk tuchtrecht, al doet zich daarbij wel de bijzonderheid voor dat het tuchtstelsel is opgetuigd naar aanleiding van een bij wet gegeven opdracht aan banken.²

Binnen tuchtstelsels met een wettelijke grondslag worden hiërarchisch tuchtrecht en niet-hiërarchisch tuchtrecht onderscheiden. Het tuchtrecht voor militairen is een voorbeeld van hiërarchisch tuchtrecht. Onder het niet-hiërarchisch tuchtrecht vallen vervolgens weer twee categorieën: het economisch tuchtrecht, zoals het tuchtrecht voor product- en bedrijfsschappen, en het tuchtrecht voor vrije en vertrouwensberoepen. Omdat de product- en bedrijfsschappen, zoals het Productschap Vee en Vlees en het Productschap Pluimvee en Eieren, zijn opgeheven en om die reden ook de Wet tuchtrechtspraak bedrijfsorganisaties is komen te vervallen, heeft die onderverdeling aan relevantie ingeboet.³ Deze tuchtstelsels zullen hier om die reden buiten beschouwing blijven.

Onder het wettelijk geregeld tuchtrecht voor vrije en vertrouwensberoepen wordt het tuchtrecht geschaard voor accountants, advocaten, diergeneeskundigen, gerechtsdeurwaarders, loodsen, octrooigemachtigden, notarissen, zeevarenden en zorgverleners.⁴ Op dit type tuchtrecht concentreert zich ook het empirisch onderzoek dat sinds 1994 is gedaan. De reden om in wettelijk geregeld tuchtrecht te voorzien, is geweest dat met het goed functioneren van deze beroepsgroepen zwaarwegende algemene belangen zijn gemoeid. Deze belangen konden niet op een andere, minder ingrijpende manier worden geborgd dan door het instellen van wettelijk geregeld tuchtrecht. Het doel van wettelijk geregeld tuchtrecht is de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en te bevorderen. Dat gebeurt door correctie van gedragingen van individuele beroepsbeoefenaars. Meer specifiek worden de tuchtrechtelijke uitspraken geacht een speciale en generale preventieve werking te hebben.

De tuchtstelsels zijn vergelijkbaar van opzet. Die opzet ziet er in grote lijnen als volgt uit. In een wet in formele zin is een grondslag opgenomen voor een register waarin wordt

1 Kleiboer & Huls, 2001, p. 2-4; Huls et al., 2006, p. 9-10. Zie voor een inleiding in het tuchtrecht tevens Herregodts, 2019 en De Doelder, 1981.

2 Art. 3:17c lid 1 Wet op het financieel toezicht. Zie Laaper en Van der Velde (2017), die terugkijken op twee jaar bankierstuchtrecht.

3 Wet opheffing bedrijfslichamen, *Stb.* 2014, 571.

4 Hoewel deze categorisering gebruikelijk is (zie bijv. Schol, Middelkamp & Winter, 2007; Huls et al., 2006; Kleiboer & Huls, 2001) valt daarop wel wat af te dingen. Zo is niet in alle gevallen sprake van vrije beroepen.

bijgehouden wie lid is van de beroepsgroep. Met het lidmaatschap van de groep wordt de bevoegdheid verkregen een titel te voeren. Daarnaast wordt met het lidmaatschap van de beroepsgroep de leden de bevoegdheid toegekend exclusief aan de leden van de groep voorbehouden handelingen te verrichten. Voor ieder lid van de beroepsgroep geldt de verplichting te handelen in overeenstemming met de tuchtnormen. Voor ieder tuchtstelsel is een eigen tuchtnorm geformuleerd. Wel kan gesteld worden dat de tuchtnormen, grof gezien, doorgaans uit twee hoofdmoten bestaan. Vaak wordt in de eerste plaats verwezen naar bij of krachtens de wet in formele zin gestelde normen voor het handelen van de beroepsbeoefenaar. In de tweede plaats bevat de tuchtnorm meestal een verbod te handelen in strijd met hetgeen een goed beroepsbeoefenaar betaamt.

Op grond van de wetgeving moeten leden van de beroepsgroep bij de daartoe bij wet aangewezen tuchtcolleges verantwoording kunnen afleggen over de naleving van de tuchtnorm. De wetgever heeft gekozen voor ongedeeld tuchtrecht, wat wil zeggen dat de mogelijkheid te klagen niet is beperkt tot de aan de beroepsgroep voorbehouden handelingen, zodat klachten tevens betrekking kunnen hebben op handelingen die ook door anderen dan leden van de beroepsgroep mogen worden verricht. Een klacht kan worden ingediend door een particuliere klager of een institutionele klager. Onder die laatsten vallen de toezichthouders. Dat kunnen de toezichthoudende beroepsorganisaties zijn, maar in bepaalde stelsels ook het Openbaar Ministerie en het Bureau Financieel Toezicht. In sommige tuchtstelsels is de mogelijkheid te klagen voorbehouden aan belanghebbenden, terwijl in andere stelsels eenieder een klacht kan indienen.

In iedere tuchtprocedure staat de vraag centraal of het handelen of nalaten waarover de betreffende klacht gaat, in strijd is met de tuchtnorm. De tuchtnormen, die erg open zijn geformuleerd, worden door de tuchtcolleges nader ingevuld aan de hand van andere regelgeving en *soft law*. Zo kunnen tuchtcolleges bij het concretiseren van de tuchtnorm acht slaan op andere algemeen verbindende voorschriften die gelden voor de uitoefening van de werkzaamheden waarover de klacht gaat. Daarnaast zijn sommige beroepsorganisaties (tevens) openbare lichamen in de zin van artikel 134 van de Grondwet en is in dat kader aan organen van die beroepsorganisaties bij wet de bevoegdheid toegekend algemeen verbindende voorschriften op te stellen. Tot slot kunnen tuchtcolleges niet-bindende documenten zoals gedragsregels, richtlijnen, protocollen en handreikingen gebruiken bij het nader invullen van de tuchtnormen.

Als een tuchtcollege tot het oordeel komt dat de betrokken beroepsbeoefenaar heeft gehandeld in strijd met de tuchtnorm, zal de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond worden verklaard. In beginsel wordt dan ook een maatregel opgelegd. Per tuchtstelsel is bij wet een maatregelencatalogus gegeven. De maatregelencatalogi voor de verschillende

beroepsgroepen vertonen overlap, maar zijn niet identiek. Er zijn meestal een paar niet-bevoegdheidsbeperkende maatregelen (de waarschuwing, de berisping en de boete) en een paar maatregelen die de bevoegdheid van de betrokkene wel geheel of gedeeltelijk ontnemen, voor bepaalde of onbepaalde tijd (schorsing en doorhaling of schrapping).

14.3 EMPIRISCH ONDERZOEK VANAF 1994

14.3.1 *Tuchtrechtelijke procedures*

Een aantal onderzoeken is gericht geweest op de opzet van de tuchtprocedures voor vrije en vertrouwensberoepen. Kleiboer en Huls hebben in 2001 een vergelijkende studie gepubliceerd naar de verschillende wettelijk geregelde, niet-hiërarchische stelsels van tuchtrechtspraak. In dat onderzoek hebben zij de overeenkomsten en verschillen tussen de tuchtrechtelijke procedures in kaart gebracht. Ze hebben verschillen geconstateerd op het gebied van onder meer het vooronderzoek, de op te leggen maatregelen en het bestaan van de mogelijkheid een voorlopige voorziening aan een beroepsbeoefenaar op te leggen.⁵ Ook Schol, Middelkamp en Winter hebben enkele jaren later geconstateerd dat binnen de tuchtcolleges voor de vrije beroepen verschillen bestaan op het gebied van onder andere de samenstelling en financiering van tuchtcolleges en de maatregelencatalogi.⁶ In het onderzoek van Huls et al. is voor harmonisering van het tuchtrecht gepleit. Ze hebben betoogd dat veel verschillen tussen tuchtstelsels uitsluitend historisch te verklaren zijn, maar dat die verklaring voor onvoldoende overtuigend moet worden gehouden. Geharmoniseerd tuchtprocesrecht zou bovendien bijdragen aan de toegankelijkheid van het tuchtrecht.⁷ Hoewel het kabinet deze gedachte aanvankelijk heeft omarmd, is het van een Kaderwet tuchtprocesrecht niet gekomen.⁸ Het pleidooi in de literatuur voor harmonisatie is daarmee niet verstomd. In 2016 is aan de hand van Arnouts, Mooibroek en Geertsma een vergelijking van de maatregelencatalogi verschenen en ook zij hebben gepleit voor verdere harmonisatie.⁹

Deze onderzoeken hebben dus niet tot een Kaderwet tuchtprocesrecht geleid, maar in de onderzoeken zijn wel de overeenkomsten en verschillen in de opzet van de tuchtprocedures

5 Kleiboer & Huls, 2001. Zie voor een grove vergelijking van het tuchtrecht voor notarissen en het tuchtrecht voor advocaten Minkjan, 2003.

6 Schol et al., 2007.

7 Huls et al., 2006, p. 23 en 49-50.

8 *Kamerstukken II* 2007/08, 29279, nr. 61, p. 5; *Kamerstukken II* 2014/15, 34145, nr. 3, p. 16. Zie ook Hesemans & Huls, 2017.

9 Arnouts, Mooibroek & Geertsma, 2016.

vastgesteld. Er zijn bijvoorbeeld verschillen in de samenstelling van tuchtcolleges, zoals het aantal beroepsgenoten in verhouding tot het aantal juristen of rechters in een tuchtcollege, maar ook in de periode waarvoor de leden zitting hebben in een tuchtcollege. Vooral nog ontbreekt onderzoek naar de mate waarin de geconstateerde verschillen doorwerken in de behandeling en beoordeling van klachten of in de kwaliteit van de uitspraken.

Het aantal klachten en uitspraken

Een deel van de tuchtcolleges publiceert jaarverslagen. Dat geldt voor de tuchtcolleges voor de advocatuur, het notariaat en gerechtsdeurwaarders, de scheepvaart en de gezondheidszorg. In de jaarverslagen van de tuchtcolleges zijn gegevens opgenomen over het aantal klachten dat in het betreffende jaar door de tuchtcolleges is ontvangen en afgehandeld, het deel van de klachten dat gegrond is verklaard en de maatregelen die bij gegrondverklaringen zijn opgelegd. Dergelijke gegevens moeten voor de andere beroepsgroepen in andere bronnen worden gevonden.¹⁰ Voor accountants zijn dat de Trends in Accountancy-rapportages die jaarlijks door Accountant.nl worden opgesteld.¹¹ Over diergeneeskundigen is in 2017 een publicatie van het Veterinair Tuchtcollege verschenen, met statistieken over het aantal klachten en de afdoening van de klachten.¹²

Het aantal klachten dat wordt ingediend tegen leden van een beroepsgroep, wisselt sterk. Schol, Middelkamp en Winter hebben in 2007 vastgesteld dat in de tien jaar voorafgaand aan het rapport geen enkele klacht was ingediend tegen een loods, terwijl bij de raden van discipline voor de advocatuur in 2016 936 klachten waren binnengekomen.¹³ Ook het tuchtrecht voor zeevarenden ontvangt een beperkt aantal nieuwe zaken per jaar. Het Tuchtcollege voor de Scheepvaart heeft in 2017 10 nieuwe zaken gekregen, en dat past bij het totale aantal van 63 in de periode van 2010 tot en met 2017. Een bijzonderheid van dit stelsel is dat particuliere klagers daarin geen rol van betekenis spelen: op één klacht na waren alle zaken aanhangig gemaakt namens de minister van Infrastructuur en Milieu.¹⁴

Een deel van de verschillen in aantallen klachten kan worden verklaard door de omvang van de beroepsgroep. De loodsen zien niet alleen het kleinste aantal tuchtklachten over

10 Zie voor wat minder actuele gegevens bijv. de trendrapportages notariaat en gerechtsdeurwaarders: Ter Voert & Van Ewijk, 2004, p. 64-68; Ter Voert & Van Ewijk, 2006, p. 91-97; Laclé & Ter Voert, 2006, p. 63-66. Voor medisch tuchtrecht: Hout, 2006, hoofdstuk 2.

11 www.accountant.nl/feiten-en-cijfers/trends-in-accountancy/. Gegevens over de afhandeling van tuchtklachten door de voorgangers van de Accountantskamer en het College van Beroep voor het bedrijfsleven, te weten de Raad van Tucht en de Raad van Beroep, zijn bijv. te vinden in Diekman (1998), over de uitspraken in de periode 1980-1994.

12 Veterinair Tuchtcollege, 2017, p. 24-30.

13 Schol et al., 2007, p. 184.

14 Tuchtcollege voor de Scheepvaart, 2017, p. 6.

zich ingediend, maar vormen ook de kleinste beroepsgroep met wettelijk geregeld tucht-recht, met circa 450 leden.¹⁵ De advocaten vormen een ruim 39 keer zo grote beroepsgroep: op 1 januari 2018 waren 17.629 advocaten geregistreerd.¹⁶

Toch kan het aantal klachten dat jaarlijks wordt ingediend niet volledig worden verklaard door de omvang van de beroepsgroep. Kleiboer en Huls hebben in 2001 geconstateerd dat als het aantal klachten tegen leden van een beroepsgroep wordt afgezet tegen het aantal leden van die beroepsgroep, advocaten oververtegenwoordigd zijn. Zij hebben het relatief grote aantal klachten tegen advocaten, maar ook tegen notarissen, en het relatief lage aantal klachten tegen accountants en octrooigemachtigden verklaard door te wijzen op de context van de dienstverlening. In bijna alle tuchtstelsels zijn de meeste klachten afkomstig van particuliere klagers. De dienstverlening van een advocaat vindt dikwijls plaats in het kader van een conflict, en die van een notaris in emotionele setting, terwijl de dienstverle-ning door een accountant of octrooigemachtigde naar hun inschatting ‘minder conflictstof oplevert’.¹⁷

Maar ook binnen een tuchtstelsel of beroepsgroep kan van een onevenredige verdeling van klachten over beroepsbeoefenaars sprake zijn. Bij sommige groepen zijn formele categorieën binnen de beroepsgroep te onderscheiden. Het gaat dan om verschillen die een oorsprong vinden in wet of regelgeving. De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) is daarvan een voorbeeld. Klachten tegen zorgverleners zijn lang niet evenredig over de beroepsgroepen verdeeld. Hoewel verpleegkundigen ruimschoots de grootste groep zorgverleners vormen die aan het tuchtrecht gebonden zijn, richten de meeste klachten zich tegen artsen.¹⁸ Hoewel artsen dus méér tuchtklachten tegen zich zien ingediend dan andere beroepsgroepen onder de Wet BIG, kan de indruk dat het véél tuchtklachten zijn, worden genuanceerd. Legemaate heeft erop gewezen dat, gelet op het aantal hulpverlener-patiëntcontacten in de gezondheidszorg en op gegevens over calamiteiten en incidenten in de zorg, het aantal tuchtklachten tegen artsen gering is.¹⁹

15 www.loodswezen.nl.

16 Nederlandse Orde van Advocaten, 2017, p. 23. Dat aantal is vanaf de jaren zeventig sterk gestegen, zie daarover Van Oostrum, 2002, p. 28.

17 Kleiboer & Huls, 2001, p. 281-282. Zie tevens Sijmons et al., 2013, p. 171-172.

18 Op 1 april 2019 waren op grond van de Wet BIG 336.629 zorgverleners aan tuchtrechtspraak onderworpen. Daarbinnen was de groep verpleegkundigen met 187.698 leden veruit het grootst (BIG-register, www.bigregister.nl/over-het-big-register/cijfers (peildatum 1 april 2019)). Van de 1567 klachten die in 2016 zijn afgehandeld, waren er 1088 gericht tegen artsen (Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg en het College van Medisch Toezicht, 2016, p. 25). Zie voor een ander voorbeeld Hout, Cuperus-Bosma, Agema, Hubben & Van der Wal, 2006, p. 128, waarin is vastgesteld dat het aantal klachten tegen fysiotherapeuten relatief laag is, vergeleken met het aantal klachten dat tegen artsen is ingediend.

19 Legemaate, 2019, p. 318.

Vaak kunnen binnen een beroepsgroep verschillende specialismen worden onderscheiden. Als vervolgens wordt bezien tegen welke specialismen de klachten zijn gericht, valt bij artsen op dat weinig klachten zijn gericht tegen pathologen en veel tegen huisartsen.²⁰ Het is waarschijnlijk dat de mate waarin een patiënt nadelige gevolgen ondervindt van dienstverlening die niet het gewenste resultaat heeft, invloed heeft op de klachtbereidheid van de patiënt. Het type werkzaamheden en de mate waarin contact tussen de arts en de patiënt bestaat, zou dus kunnen leiden tot over- of ondervertegenwoordiging in het aantal klachten.

Ook bij andere beroepsgroepen zijn beroepsbeoefenaars bij of krachtens in subgroepen onderverdeeld, zoals bij accountants.²¹ Er zijn echter weinig tot geen gegevens over de verdeling van klachten over de subgroepen.

Binnen een beroepsgroep kunnen beroepsbeoefenaars ook worden onderscheiden op basis van de omvang van de praktijk (het aantal beroepsbeoefenaars dat aan de praktijk verbonden is), het type cliënten dat ze vooral bedienen of het type werkzaamheden dat de beroepsbeoefenaars (hoofdzakelijk) verrichten. Doornbos en De Groot-van Leeuwen hebben in 1997 vastgesteld dat in relatieve zin vaker wordt geklaagd tegen advocaten die een eenmanszaak voeren of werkzaam zijn bij een 'klein kantoor' dan tegen advocaten die zijn verbonden aan een kantoor waar meer dan twintig advocaten werkzaam zijn.²² Zij hebben bovendien vastgesteld dat klachten tegen advocaten die een eenmanszaak voeren minder vaak ongegrond worden verklaard dan klachten tegen advocaten van grote kantoren.²³ Uit hun onderzoek is verder gebleken dat bedrijven zelden een tuchtklacht tegen hun advocaat indienen.²⁴ Als bedrijven vaker door advocaten van grote kantoren worden bijgestaan en particulieren vaker door advocaten van eenmanszaken, zou dat het verschil in klachtdichtheid kunnen verklaren. Bos, Biemans en Bauw zijn in 2019 tot vergelijkbare uitkomsten gekomen in een onderzoek onder notarissen. Zij hebben geconstateerd dat respondenten van hun onderzoek die overwegend werkzaam zijn in de algemene praktijk de meeste klachten kregen, gevolgd door de beroepsbeoefenaars in een familierechtpraktijk. De klachtdichtheid was het laagst onder notarissen in een ondernemingsrechtpraktijk. De

20 Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg en het College van Medisch Toezicht, 2016, p. 30, afgehandelde klachten naar specialisme arts, afgezet tegen de registratie van specialismen door de KNMG in *RGS-specialisten 2008-2018*. Zie ook Hout, 2006, p. 24-26.

21 Par. 2.5 van de Wet op het accountantsberoep legt de basis voor de categorisering van accountants in ledengroepen, die is uitgewerkt in de Verordening op de ledengroepen.

22 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 76-77.

23 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 77-78: 42% bij advocaten van eenmanskantoren, 72% bij advocaten van grote kantoren.

24 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 78-79, 86-87.

auteurs hebben als mogelijke verklaringen geopperd dat de omgang met particulieren ‘klachtgevoeliger’ is en dat meer specialisatie leidt tot minder klachten.²⁵

Deze onderzoeken over de verdeling van klachten laten zien dat ook andere factoren dan de kwaliteit van de dienstverlening een rol spelen bij de bereidheid van een cliënt om een klacht in te dienen. In paragraaf 14.2 is besproken dat het wettelijk geregeld tuchtrecht als doel heeft de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en te bevorderen. Als die klachten onevenredig zijn verdeeld omdat de klachtbereidheid van particuliere klagers afhangt van andere factoren dan kwaliteit, zou dat kunnen betekenen dat er beroepsbeoefenaars zijn die tuchtrechtelijk onderbelicht blijven. Vanuit het oogpunt van het doel van het tuchtrecht is dat een kwetsbaarheid.

De gegrondverklaringen

In de tuchtstelsels ligt het percentage klachten dat geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard gemiddeld rond de 40%.²⁶ Dat percentage ligt iets hoger bij bijvoorbeeld de Accountantskamer. In de periode van 2012 tot en met 2017 werd jaarlijks tussen de 43 en 57% van de klachten gegrond verklaard.²⁷ Het percentage klachten dat gegrond wordt verklaard ligt aanzienlijk lager in het tuchtrecht op grond van de Wet BIG. Daar schommelt het percentage klachten dat gegrond wordt verklaard al jaren tussen de 14 en 17%.²⁸ Het hoge percentage klachten dat niet-ontvankelijk of ongegrond wordt verklaard, leidt tot discussie over de toegankelijkheid van de procedure. Enerzijds pleit het doel van tuchtrecht, waarin de nadruk op het algemeen belang ligt, voor laagdrempeligheid. Patiënten die bereid zijn tijd en energie te investeren in een procedure die het algemeen belang ten goede komt, zou niet te veel in de weg moeten worden gelegd. Anderzijds is de observatie dat relatief veel tuchtklachten worden ingediend die voor de tuchtprocedure weinig geschikt zijn. Het gaat dan om klachten die onvoldoende onderbouwd zijn, feitelijk onjuist zijn of waarin de professional een verwijt werd gemaakt dat überhaupt niet tuchtrechtelijk verwijtbaar kan zijn.²⁹ Ter verklaring van het lage percentage gegrondverklaringen wordt wel gewezen op een gebrek aan kennis over waar het tuchtrecht *niet* voor bedoeld is en op hoe lastig het is voor patiënten om een goed onderbouwde klacht in te dienen, waarover meer in paragraaf 14.3.2.³⁰ Om patiënten meer te voor te lichten over de aard van de tuchtprocedure

25 Van den Bos, Biemans & Bauw 2019, p. 33.

26 Kleiboer & Huls, 2001, p. 285.

27 Trends in accountancy 2017-2018, p. 60.

28 Sijmons, 2013, p. 153; Kleiboer & Huls, 2001, p. 285.

29 Bijv. Legemaate, 2019; Sijmons & Hubben, 2018, par. 4. Zie tevens de parlementaire geschiedenis bij de recente wijziging van de Wet BIG (Kamerstuknummer 34629), waarin ter motivering van de introductie van de tuchtklachtfunctionaris en griffierechten wordt gewezen op het grote aantal ‘bagatel’- of lichte zaken.

30 Bijv. Legemaate, 2019, p. 319; Sijmons, 2013, p. 182-183; Alhafaji, Frederiks & Legemaate 2009, p. 40.

en hen te ondersteunen bij het formuleren van de klacht is in 2019 de tuchtklachtfunctionaris geïntroduceerd in het medisch tuchtrecht. Daarnaast zijn griffiegelden ingevoerd. Van deze hervormingen wordt verwacht dat zij bijdragen aan het terugdringen van het aantal 'bagatel'-zaken, zonder dat de bevoegdheden van een cliënt om een tuchtklacht in te dienen wordt beperkt.³¹ De mate waarin deze hervormingen dat doel behalen, is nog niet vastgesteld.

De Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg categoriseren de afgehandelde klachten wel op onderwerp, maar Schol, Middelkamp en Winter hebben in 2007 geconstateerd dat van de meeste andere tuchtstelsels geen gegevens over de onderwerpen van de klacht beschikbaar zijn.³² Van de klachten die van januari 1992 tot juli 1995 zijn ingediend over het handelen van advocaten hebben Doornbos en De Groot-van Leeuwen in 1997 wel een dergelijk overzicht gemaakt. In die periode is het meest geklaagd over bejegening en daarnaast over juridisch-inhoudelijke aspecten van dienstverlening. Ze hebben bovendien het onderwerp van de klacht afgezet tegen het percentage gegrondverklaringen. Op basis daarvan hebben ze geconstateerd dat klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten relatief weinig slagen. Dat geldt met name voor klachten over het maken van inhoudelijke fouten en onnodig procederen en minder voor (de wat eenvoudiger te beoordelen) verwijten als het laten verlopen van termijnen.³³ Dat lijkt erop te wijzen dat het doorgaans voor outsiders moeilijk is dienstverlening op juridisch-inhoudelijk terrein te beoordelen.³⁴ Aannemende dat die observatie juist is, zou dit effect zich ook in andere tuchtstelsels kunnen voordoen. Uit het onderzoek is tevens gebleken dat klachten van cliënten vaak voorkomen maar minder vaak slagen dan klachten van bijvoorbeeld de deken.³⁵

De maatregelen

In jaarverslagen van de tuchtcolleges staat hoe vaak welke maatregel wordt opgelegd. De lichtste maatregelen uit de catalogi van de tuchtrechters, de waarschuwing en de berisping, worden het vaakst opgelegd.³⁶ Het tuchtrecht voor zorgverleners is daarin geen uitzondering.³⁷

31 Zie daarover *Kamerstukken II* 2016/17, 34629, nr. 3, p. 19-20.

32 Schol et al., 2007, p. 185.

33 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 52-53. De jaarverslagen van het hof en de raden van discipline bevatten overigens wel gegevens over de onderwerpen van de *gegrond verklaarde* klachten.

34 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 53.

35 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 86-88.

36 Kleiboer & Huls, 2001, p. 285-286.

37 Sijmons, 2013, p. 204-209. Zie ook de jaarverslagen van de tuchtcolleges voor de gezondheidszorg. Bijv. uit het jaarverslag over 2018: er is in 2018 223 keer een maatregel opgelegd door de Regionale Tuchtcolleges, waarvan 132 keer de waarschuwing en 66 keer de berisping; zie www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/over-de-tuchtcolleges/jaarcijfers-tuchtcolleges.

Wat is het verschil tussen deze twee maatregelen? In het medisch tuchtrecht geldt in theorie dat de waarschuwing een zakelijke terechtwijzing is die de onjuistheid van de handelwijze tot uitdrukking brengt, zonder daarop het stempel van laakbaarheid te drukken, terwijl de berisping wel een verwijtende en veroordelende strekking heeft.³⁸ De Klerk en Olsthoorn-Heim hebben onderzocht in welke mate in uitspraken van de Regionale Tuchtcolleges een helder beleid tot uitdrukking komt voor de keuze tussen een waarschuwing of een berisping. Hun conclusie was dat in slechts 39% van de uitspraken een motivering van de maatregel is opgenomen. In de overige gevallen werd meestal volstaan met de stelling dat de gekozen maatregel ‘passend en geboden’ is. Verder hebben zij geconstateerd dat in een aanzienlijk deel van de gevallen waarin een waarschuwing is opgelegd, sprake was van schendingen van de tuchtnorm die in de uitspraak ‘verwijtbaar’ zijn genoemd, of niet-verwijtbaar terwijl een berisping is opgelegd. De discrepantie tussen de verwijtbaarheid en de maatregel, kon onvoldoende worden verklaard door in de uitspraak genoemde verzwarende of verzachtende omstandigheden. De onderzoekers hebben hieruit afgeleid dat het theoretische onderscheid tussen een waarschuwing en een berisping onvoldoende werkbaar is voor de praktijk, en hebben voorgesteld te zoeken naar een beter criterium voor het bepalen van de maatregel.³⁹

Publicatie

Publicatie van de uitspraken van de tuchtcolleges gebeurt geanonimiseerd of ongeanonimiseerd. Waar het gaat om geanonimiseerde publicatie concentreert de discussie zich op de vraag hoe de uitspraken het beste onder de aandacht van de beroepsgroep kunnen worden gebracht. De uitspraken van de tuchtrechters worden sinds een aantal jaren geanonimiseerd gepubliceerd op tuchtrecht.nl. Alleen de uitspraken over loodsen en octrooigemachtigden worden daar niet gepubliceerd. Voorheen werd alleen een beperkte selectie van uitspraken gepubliceerd in de Staatscourant. In de periode van 1995 tot 2002 werd gemiddeld 4% van alle uitspraken op grond van de Wet BIG gepubliceerd, of meer specifiek: 8% van de uitspraken in hoger beroep en 2% van de uitspraken in eerste aanleg.⁴⁰ Het aantal gepubliceerde uitspraken was op sommige deelgebieden van het tuchtrecht voor zorgverleners dermate laag dat in de Evaluatie van de Wet BIG is gesteld dat van een ‘kwaliteitsbevorderende invloed op de beroepsuitoefening in algemene zin’ geen sprake kon zijn.⁴¹ Ook Huls et al. hebben in 2006 de aanbeveling gedaan over te gaan tot geanonimiseerde publicatie van tuchtrechtelijke uitspraken, omdat dit de preventieve en educatieve

38 Sijmons (2013, p. 204) en De Klerk en Olsthoorn-Heim (2015) verwijzen naar de parlementaire geschiedenis: *Kamerstukken II* 1985/86, 19522, nr. 3, p. 76 en *Kamerstukken II* 2011/12, 33 000 XVI, nr. 168 en 194. Vgl. *Kamerstukken II* 2005/06, 30397, nr. 3, p. 14 (accountants).

39 De Klerk & Olsthoorn-Heim, 2015.

40 Hout et al., 2006, p. 105. Zie tevens Cuperus-Bosma et al., 2002, p. 163.

41 Cuperus-Bosma et al., 2002, p. 209-210.

werking van de uitspraken zou vergroten.⁴² In dat pleidooi stonden zij niet alleen.⁴³ Deze aanbeveling en de motivering daarvan zijn door het kabinet overgenomen.⁴⁴ De website tuchtrecht.nl is daarvan het resultaat. Daarnaast worden de voor de beroepsgroep meest relevante uitspraken, of samenvattingen daarvan, gepubliceerd in tijdschriften en nieuwsbrieven. Op die manier worden beroepsbeoefenaars ook actief en gericht geïnformeerd over tuchtrechtelijke uitspraken.

Discussies over ongeanonimiseerde publicatie van uitspraken of dicta komen neer op een zoektocht naar de ideale afweging tussen conflicterende belangen, met aan de ene kant het belang het publiek te informeren over tuchtrechtelijke grondverklaringen en aan de andere kant het belang de beroepsbeoefenaar te beschermen tegen negatieve gevolgen van openbaarmaking. In de praktijk is een aantal modellen te zien. Eén variant is de opname van de maatregel in door het publiek te raadplegen versies van het register. Deze variant komt vaak voor, maar tussen de tuchtstelsels zijn er verschillen in welke maatregelen kenbaar zijn voor het publiek en het aantal jaren dat deze zichtbaar blijven.

Andere varianten zijn erop gericht informatie over gegrond verklaarde klachten ook *actief* onder de aandacht van het publiek te brengen. Vanaf 1 juli 2012 werden in het tuchtrecht voor zorgverleners in regionale dag- en weekbladen na de grondverklaring van een klacht de naam en het BIG-nummer van de betrokken zorgverlener, de opgelegde maatregel en het onderwerp van de klacht gepubliceerd.⁴⁵ Alleen bij uitspraken waarbij een waarschuwing was opgelegd, vond deze vorm van publicatie niet plaats. De publicatiewijze werd bekritiseerd omdat de nadelige gevolgen ervan voor de zorgverlener niet zouden opwegen tegen positieve effecten.⁴⁶ In 2017 zijn door Friele et al. de resultaten van een onderzoek gepubliceerd naar de impact van tuchtprocedures op zorgverleners. De uitdaging van de onderzoekers was het onderzoek zo op te zetten dat de uitkomsten ervan specifiek over het publicatiebeleid zouden gaan, en niet over de negatieve impact op de beroepsbeoefenaar die een tuchtprocedure ook zonder publicatie al heeft. Dat hebben de onderzoekers geprobeerd te doen door een vergelijking te maken van de ervaringen van beroepsbeoefenaars aan wie een waarschuwing is opgelegd met beroepsbeoefenaars aan wie een berisping of geldboete is opgelegd. De onderzoekers hebben geconstateerd dat beroepsbeoefenaars van beide categorieën de procedure als 'erg belastend' zeggen te hebben ervaren, maar dat

42 Huls et al., 2006, p. 43-44.

43 Bijv. Commissie Evaluatie Wet op het notarisambt, 2005, p. 56 (aanbeveling 6.11) en Laclé, 2007, p. 113 (beide over notariaat).

44 *Kamerstukken II* 2007/08, 29279, nr. 61, p. 9-10.

45 *Stb.* 2001, 568.

46 Kritiek kwam van artsenfederatie KNMG, zie bijv. Héman, 2017 en KNMG, 2017, maar ook van daarbuiten, bijv. Hulst, 2017 en Hendriks, 2013, p. 1022-1023.

beroepsbeoefenaars aan wie een berisping of boete is opgelegd de belasting vaker als ‘extreem belastend’ hebben gekwalificeerd.⁴⁷ Er zijn verschillen tussen de beide categorieën geconstateerd op het gebied van de zakelijke gevolgen van de tuchtrechtelijke procedure: zorgverleners aan wie een berisping of boete is opgelegd hebben vaker gevolgen gerapporteerd, zoals het kwijtraken van patiënten en gevolgen voor de carrièremogelijkheden.⁴⁸ Inmiddels is het publicatiebeleid aangepast – mede naar aanleiding van deze studie. Sinds 1 april 2019 worden berispingen en boetes uitsluitend gepubliceerd als het tuchtcollege daartoe besluit.⁴⁹

14.3.2 Klager en de tuchtprocedure

In een onderzoek uit 2009 heeft driekwart van de respondenten – burgers uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel – aangegeven wel eens van wettelijk geregeld tuchtrecht voor de gezondheidszorg te hebben gehoord. Van die driekwart wist een meerderheid te herkennen dat tuchtrecht gericht is op het corrigeren van beroepsbeoefenaars die fouten hebben gemaakt respectievelijk op het bewaken en bevorderen van kwaliteit (69 resp. 59%). Dat genoegdoening en schadevergoeding bieden aan patiënten en het herstellen van de hulpverleningsrelatie géén doelen van tuchtrechtspraak zijn, is door 31% en 37% herkend.⁵⁰ De onderzoekers hebben geconcludeerd dat burgers beperkte kennis hebben over het tuchtrecht. Zij hebben gesteld dat zolang tuchtrechtspraak afhankelijk blijft van klachten van burgers, nieuwe wegen moeten worden gezocht om burgers ‘optimaal gebruik te laten maken van de mogelijkheid om klachten in te dienen’.⁵¹

De kennis van het algemene publiek over de doelen die een tuchtprocedure al dan niet heeft, is interessant, maar zegt niet noodzakelijkerwijs iets over de kennis van diegenen die daadwerkelijk een klacht hebben ingediend bij een tuchtrechter. Misschien vormen klagers geen getrouwe afspiegeling van het ‘algemene publiek’. Of bouwen klagers, voordat zij de klacht indienen, de kennis op die het algemene publiek niet heeft. Een tuchtrechtelijk voorportaal, zoals bij de deken of bij een tuchtklachtfunctionaris, kan eraan bijdragen dat klagers de juiste verwachtingen hebben van de tuchtprocedure.⁵² Daarom is de vraag: wat weten we eigenlijk over klagers?

47 Friele, Hendriks, Laarman, Bouwman & De Veer, 2017, p. 15. Zie tevens Verhoef et al., 2015.

48 Friele et al., 2017, p. 30.

49 Art. 48 lid 11 Wet BIG.

50 Hout, Friele & Legemaate, 2009, p. 2-3.

51 Hout et al., 2009, p. 4.

52 Dat is ook de bedoeling geweest van de introductie van de klachtfunctionaris. Zie *Stb.* 2018, 260 en de daaraan voorafgaande parlementaire behandeling (34629), alsmede Kleiboer & Huls, 2001, p. 289-290.

In onderzoek is geconstateerd dat over het algemeen geen gegevens worden bijgehouden over het profiel van klagers. In sommige jaarverslagen wordt wel uitgesplitst hoeveel klachten er door institutionele klagers zijn ingediend. Er wordt echter niet geregistreerd in hoeveel gevallen de klager een cliënt is, een nabestaande van een cliënt (zoals bij zorgverleners en notarissen), een wederpartij (zoals bij een advocaat), een gebruiker van de door de beroepsbeoefenaar opgestelde informatie (zoals bij een accountant), of een werkgever of een zakelijke relatie van de beroepsbeoefenaar.⁵³ Dat is spijtig, althans volgens Kleiboer en Huls, omdat dergelijke gegevens inzicht kunnen geven in de krachten die het tuchtrecht in werking doen treden.⁵⁴ Bol, Steendam Visser en Dute hebben in een publicatie uit 2019 laten zien hoe interessant het kan zijn meer in detail te kijken naar klachten van een specifieke categorie klagers. Uit hun onderzoek blijkt dat het in het tuchtrecht op grond van de Wet BIG regelmatig voorkomt dat beroepsbeoefenaars klagen over collegae, maar dat een heldere en consistente lijn in de beoordeling van de ontvankelijkheid van die klachten ontbreekt.⁵⁵

Over de profielen van cliënt-klagers, van wie in de meeste tuchtstelsels het grootste deel van de ingediende klachten afkomstig lijkt te zijn, weten we nog minder.⁵⁶ Het is op voorhand niet gegeven dat cliënt-klagers een afspiegeling van de samenleving vormen. Zo hebben Doornbos en De Groot-van Leeuwen geconstateerd dat in het advocatentuchtrecht in de jaren negentig klagers relatief vaak mannen van middelbare leeftijd waren en dat klagers relatief vaak hoogopgeleid waren.⁵⁷ Waarschijnlijk kan het gegeven dat onder klagers een bepaalde leeftijdscategorie of een bepaald opleidingsniveau beter is vertegenwoordigd, deels te herleiden zijn tot de mate waarin verschillende leeftijdsgroepen en mensen met verschillende opleidingsniveaus de diensten van de beroepsgroep afnemen. Onduidelijk is welke andere factoren een rol spelen en in hoeverre die ook in andere tuchtstelsels tot uiting komen.

Meer onderzoek is gedaan naar de reflectie van klagers op de tuchtprocedures. Centraal in die onderzoeken staan de motieven van klagers om een tuchtklacht in te dienen, hun verwachtingen van de tuchtprocedure en hun tevredenheid over de tuchtprocedure zelf en over de uitkomst daarvan. De meeste onderzoeken hebben betrekking op het tuchtrecht voor zorgverleners. Dat kan uitmaken, omdat het profiel van klagers per tuchtstelsel kan verschillen. Het is bijvoorbeeld goed voorstelbaar dat in het accountantstuchtrecht vaker dan in het medisch tuchtrecht wordt geklaagd door beroepsmatig handelende partijen,

53 Schol et al., 2007, p. 184-185; Kleiboer & Huls, 2001, p. 280.

54 Kleiboer & Huls, 2001, p. 280.

55 Bol, Steendam Visser & Dute, 2019.

56 Hierover ook Legemaate, 2007, p. 421.

57 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 89-92.

die vaker juridisch advies inwinnen alvorens een klacht in te dienen en die voor een ander type belangen opkomen dan klagers in een tuchtprocedure op grond van de Wet BIG. Die verschillen in klagers en motieven van klagers kunnen leiden tot verschillen in de ervaringen van klagers met de tuchtprocedure.

Alhafaji, Frederiks en Legemaate hebben benadrukt dat patiënten in hun beslissing om al dan niet een klacht in te dienen, veel gewicht toekennen aan de houding van de zorgverlener zoals zij die hebben ervaren.⁵⁸ Ook hebben zij vastgesteld dat bij klagers behoefte bestaat aan een tuchtcollege dat de klager de ruimte laat zijn eigen verhaal te vertellen, en de klager serieus neemt. De behoefte van klagers aan wat de onderzoekers als ‘emotionele steun’ of ‘therapeutische werking’ hebben samengevat, loopt uit de pas met het doel van tuchtrecht.⁵⁹ De bevindingen van Kruikemeier et al. ondersteunen dit beeld in zoverre dat ook blijkens dit onderzoek door klagers de nadruk wordt gelegd op de behoefte aan een persoonlijk gesprek met de zorgverlener.⁶⁰

Kruikemeier et al. en Friele et al. hebben onderzoek gedaan naar wat klagers met een klacht willen bereiken. In het onderzoek van Friele et al. hebben respondenten het voorkomen van herhaling van het incident bij anderen het vaakst als doel genoemd.⁶¹ Dat motief en het herstel van rechtsgevoel zijn ook bij Kruikemeier et al. het meest gemeld.⁶² Daarmee lijken de bevindingen van Doornbos en De Groot-van Leeuwen overeen te komen: in dat onderzoek zijn de motieven ‘onjuist optreden van de advocaat aan de kaak stellen’ en ‘klachtwaardig handelen stopzetten’ het meest genoemd.⁶³ Deze motieven sluiten wel aan bij het doel en de functies van tuchtrechtspraak. Wat Kruikemeier et al. daarnaast inzichtelijk hebben gemaakt, is dat de motieven van klagers die een tuchtprocedure hebben gevoerd weinig afwijken van de motieven van klagers die een klachtenprocedure hebben gevoerd.⁶⁴ Dat is, gelet op de verschillen in de aard van tuchtprocedure en die van de klachtenprocedures, een interessant gegeven.

Uit een enquête in het kader van het onderzoek van Doornbos en De Groot-van Leeuwen is gebleken dat maar 28% van de klagers tevreden is over de tuchtprocedure in eerste aanleg tegen advocaten.⁶⁵ Als redenen voor de gebrekkige tevredenheid zijn het vaakst

58 Alhafaji et al., 2009, p. 25-28.

59 Alhafaji et al., 2009, p. 29 en 41.

60 Kruikemeier, Coppen, Rademakers & Friele, 2009, p. 51-53.

61 Friele, Kruikemeier, Rademakers & Coppen, 2013. Zie ook Legemaate, 2007, p. 61.

62 Kruikemeier et al., 2009, p. 55.

63 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 92-93.

64 Kruikemeier et al., 2009, p. 55-56.

65 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 96.

genoemd dat de tuchtrechter volgens klagers de beroepsbeoefenaar de hand boven het hoofd houdt en dat de uitkomst onbevredigend is (bijv.: uitspraak onjuist of onvoldoende gemotiveerd).⁶⁶ Daarnaast hebben klagers aangegeven het moeilijk te hebben gevonden hun standpunt ter zitting helder over te brengen.⁶⁷ Het kan erop wijzen dat de tuchtrechter niet het luisterend oor biedt dat klagers verwachten of zoeken (zie hiervoor). Doornbos en De Groot-van Leeuwen hebben dat spijtig genoemd, als het uitgangspunt is dat de tuchtprocedure er tevens is om ‘het publiek’ te laten zien dat klachten serieus worden genomen.⁶⁸ Het onderzoek van Kruikemeier et al. laat een positiever beeld zien van de beleving van klagers van de tuchtprocedure op grond van de Wet BIG. Klagers hebben zich positief geuit over de ruimte die ze ter zitting hebben gehad om te vertellen wat er is gebeurd.⁶⁹

Er is enig onderzoek gedaan naar de relatie tussen tevredenheid van klagers over de uitkomst van de tuchtprocedure en de tuchtprocedure in het algemeen. Tussen die twee bestaat een duidelijke relatie. Tegelijkertijd kan ontevredenheid over de behandeling van de klacht niet volledig worden verklaard door te wijzen op ongegrondverklaringen.⁷⁰ Bovendien zijn ook na een gegrondverklaring klagers niet zonder meer tevreden. Hoewel klagers zich in het onderzoek van Friele et al. overwegend positief hebben uitgelaten over de tuchtprocedure zelf én hun klachten gegrond zijn verklaard, zijn zij er niet van overtuigd dat in de praktijkvoering wijzigingen zullen worden aangebracht.⁷¹ Dat beeld komt overeen met de uitkomsten van andere onderzoeken.⁷² In het onderzoek van Kruikemeier et al. hebben klagers aangegeven wel het gevoel te hebben dat zij hun verhaal hebben kunnen doen en zijn ze er tevreden over dat hetgeen hen is overkomen niet binnenskamers is gebeven (68 en 73%), maar hebben zij minder de indruk dat herhaling van fouten bij henzelf of bij anderen is voorkomen (26 en 29%).⁷³

66 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 99-102.

67 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 106-107.

68 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 118 en 120.

69 Kruikemeier et al., 2009, p. 58-61.

70 Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 99-102.

71 Friele et al., 2013.

72 Hout et al., 2009, p. 3-4; Kruikemeier et al., 2009, p. 65-67; Doornbos & De Groot-van Leeuwen, 1997, p. 102-103.

73 Kruikemeier et al., 2009, p. 68-70.

14.3.3 *De beroepsbeoefenaar en de tuchtprocedure*

Generale preventieve werking

Voor de effectiviteit van het tuchtrecht als instrument om de kwaliteit van de beroepsuitoefening te bewaken en te bevorderen is de generale preventieve werking van groot belang. Van alle leden van de beroepsgroep is jaarlijks maar een fractie in een tuchtprocedure betrokken. De overige leden van de beroepsgroep worden echter óók geacht kennis te nemen van de uitspraken van de tuchtrechter én (waar nodig) daarop hun gedrag af te stemmen. De (geanonimiseerde) publicatie van uitspraken, besproken in par. 14.3.1, is daarvoor een noodzakelijke voorwaarde.

In hoeverre wordt de functie van de generale preventie daadwerkelijk vervuld? Daar is weinig onderzoek naar gedaan. Een van de onderzoeken die daarin enig inzicht kan geven, is een onderzoek uit 2005 naar de beroepsethiek in het notariaat. De uitkomsten van dat onderzoek suggereren dat binnen de beroepsgroep destijds het merendeel van de notarissen de tuchtrechtelijke jurisprudentie volgde en naar aanleiding daarvan waar nodig aanpassingen deed in de praktijk. Laclé, Krop en Huls hebben in een enquête onder 193 kandidaat-notarissen en 310 notarissen vragen gesteld over de manier waarop zij van tuchtrechtelijke uitspraken kennismaken en daar opvolging aan geven. Meer dan de helft van de geënquêteerden heeft aangegeven één of twee keer per maand aandacht te besteden aan uitspraken van de tuchtrechter (65% van de notarissen en 59% van de kandidaat-notarissen). Volgens ruim de helft (58%) van de geënquêteerden zijn bovendien in de werkwijze binnen de praktijk wel eens aanpassingen doorgevoerd naar aanleiding van een beslissing van de tuchtrechter voor het notariaat, zoals het aanpassen van procedures en modellen.⁷⁴

Ook in het kader van de Tweede Evaluatie van de Wet BIG is zorgverleners gevraagd hoe vaak zij kennismaken van tuchtrechtelijke uitspraken in hun deskundigheidsgebied. Dat levert een wisselend beeld op. Ruim driekwart van de bevroegde huisartsen en gynaecologen heeft aangegeven dat zij regelmatig tot zeer vaak kennis nemen van tuchtrechtelijke uitspraken in hun deskundigheidsgebied, terwijl andere beroepsgroepen, zoals overige artsen, verpleegkundig specialisten en gz-psychologen, dit vrijwel nooit doen.⁷⁵ Verder kunnen beroepsbeoefenaars in de individuele gezondheidszorg zich over het algemeen vinden in de (geanonimiseerde) publicatie van uitspraken, en een meerderheid kan zich vinden in

74 Laclé, Krop & Huls, 2005, p. 64-65.

75 Sijmons, 2013, p. 157.

de stelling dat van tuchtrecht een preventieve werking uitgaat.⁷⁶ Dat laatste sluit aan bij de uitkomsten van andere onderzoeken.⁷⁷

Deze onderzoeken suggereren dat van tuchtrechtelijke uitspraken inderdaad een zekere generale preventieve werking uitgaat. Onduidelijk is welke rol maatregelen daarin precies spelen. In hoeverre is de neiging normconform gedrag te vertonen groter door de mogelijkheid dat aan de beroepsbeoefenaar na de gegrondverklaring van een eventuele klacht een maatregel wordt opgelegd? Faure, Nelen en Philipsen hebben in kwalitatief-empirisch onderzoek naar het notariaat, de advocatuur en de accountancy vastgesteld dat respondenten een wisselend beeld schetsen van de impact van de maatregelen. Dat beeld varieert van dat niet-bevoegdheidsbeperkende maatregelen (de waarschuwing en de berisping) per definitie een impact op de betrokken beroepsbeoefenaar hebben tot dat deze maatregelen eigenlijk geen recht doen aan de ernst van de geschonden norm.⁷⁸

De vraag naar de mate waarin de functie van generale preventie in de praktijk wordt vervuld, hangt samen met een andere vraag die voor de effectiviteit van tuchtrechtspraak van groot belang is. Die vraag gaat over de mate waarin normschendingen, met name de meer ernstige en/of structurele normschendingen, aan de tuchtrechter worden voorgelegd. Vinden klachten daarover hun weg naar de tuchtrechter wel? Over het antwoord op die vraag ging een van de kernboodschappen van de Tweede Evaluatie van de Wet BIG: er zouden aanpassingen in het stelsel moeten worden gedaan om te stimuleren dat de relatief zware zaken aan de tuchtrechter worden voorgelegd.⁷⁹ Het aantal zware zaken kan als beperkt worden gezien als het wordt afgezet tegen het aantal calamiteiten en het aantal gevallen van vermijdbaar overlijden.⁸⁰ Naast het bieden van betere ondersteuning aan de particuliere klager in de tuchtprocedure is de rol van de institutionele klager een terugkerend thema in discussies over het tekort aan zware zaken.⁸¹

76 Sijmons, 2013, p. 162. Zie tevens p. 159: de leden van de beroepsgroepen onder de Wet BIG weten over het algemeen wat het doel van tuchtrecht is.

77 De Veer, Maurits & Francke, 2013, p. 31; Hout, Cuperus-Bosma, Hubben & Van der Wal, 2005, p. 801 en 804. Vgl. Cuperus-Bosma, Hout, Hubben & Van der Wal, 2006, p. 205-206.

78 Faure, Nelen & Philipsen, 2009, p. 105 (slotbeschouwing), meer gedetailleerd p. 89-91 (notariaat), p. 94 (advocaten) en p. 97 (accountants).

79 Sijmons, 2013, p. 182-191.

80 Sijmons, 2013, p. 174-175.

81 Bijv. Sijmons & Hubben, 2018, par. 4; Hout, Stibane, Frederiks, Legemaate & Robben, 2010; Hout, Cuperus-Bosma, De Peuter, Hubben & Van der Wal, 2004, p. 138. Vgl. Piersma, 2016, over de Autoriteit Financiële Markten en de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants. Zie tevens het jaarverslag van het College van Toezicht in de advocatuur over de wisselende mate waarin dekens klachten ('dekenbezwaren') tegen advocaten indienen (College van Toezicht NOvA, 2016, p. 23-25).

Specifiek over de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) is in onderzoek vastgesteld dat een tuchtrechtelijke procedure wegens niet-naleving van de meldingsplicht van de Wwft tot de grote uitzonderingen behoort.⁸² De uitkomsten van het onderzoek ten aanzien van de Wwft zijn echter niet zonder meer te extrapoleren naar normschendingen in het algemeen. Mogelijk zijn de onduidelijkheden over de verplichtingen op grond van de Wwft onder beroepsbeoefenaars groter of is de pakkans kleiner dan bij ander normoverschrijdend gedrag. Over het algemeen is echter weinig bekend over de mate waarin normschendingen in de vorm van een klacht aan de tuchtrechter worden voorgelegd. In zekere zin neemt daardoor het belang toe meer inzicht te krijgen in de mate waarin leden van de beroepsgroep leren van uitspraken van zaken waarbij zij niet betrokken zijn geweest.

De beroepsbeoefenaar in de tuchtprocedure

Hiervoor besprak ik onderzoeken naar opvattingen van de leden van een beroepsgroep over tuchtrecht in algemene zin. Maar welke opvattingen hebben beroepsbeoefenaars die daadwerkelijk in een tuchtprocedure betrokken zijn geweest over tuchtrechtspraak?

In een kwalitatief empirisch onderzoek van Alhafaji, Frederiks en Legemaate uit 2009 heeft een meerderheid van de beklagde artsen aangegeven veranderingen in de praktijkuitoefening te hebben aangebracht. Dat geldt zowel voor de artsen tegen wie een klacht gegrond is verklaard als voor hen tegen wie de klachten ongegrond zijn verklaard. Er is volgens de onderzoekers sprake van ‘defensieve geneeskunde’: het voorschrijven van medisch onnodige onderzoeken of geneesmiddelen om de patiënt tegemoet te komen. Ook gedetailleerder dossiervorming is door respondenten genoemd.⁸³ Op basis van het onderzoek is niet vast te stellen of deze effecten ‘eerste reacties’ of bestendige gedragswijzigingen zijn.⁸⁴ De defensieve geneeskunde is ook te herkennen in het onderzoek van Friele et al. uit 2017. Respondenten hebben onder meer gedragsveranderingen genoemd die als wenselijk gezien kunnen worden, zoals het nauwkeuriger maken van aantekeningen en het bespreken van verbetermaatregelen.⁸⁵ Die veranderingen kunnen gezien worden als een beoogd effect van het tuchtrecht: de speciale preventieve werking. Maar er zijn ook veranderingen gerapporteerd die minder positief zijn, zoals het vermijden van risicovolle patiënten en het eerder toegeven aan wensen van patiënten, zoals wensen om extra onderzoek. Deze veranderingen deden zich zowel voor bij zorgverleners aan wie een berisping is opgelegd als bij zorgverleners aan wie een waarschuwing is opgelegd.⁸⁶

82 Faure et al., 2009, p. 100.

83 Alhafaji et al., 2009, p. 34-35.

84 Alhafaji et al., 2009, p. 40.

85 Friele et al., 2017, p. 29.

86 Friele et al., 2017, p. 29.

14.4 BESCHOUWING

Aan het empirisch onderzoek dat in de afgelopen 25 jaar is gedaan op het gebied van het bij wet geregeld tuchtrecht voor vrije en vertrouwensberoepen vallen vier elementen op.

In de eerste plaats blijkt uit paragraaf 14.3.1 dat er veel is dat we nog niet weten over de tuchtrechtelijke praktijk. We weten bijvoorbeeld nog niet veel over de relatie tussen onderwerpen van de klacht en gegrondverklaringen. Het onderzoek dat er wél is, smaakt naar meer. De inzichten die dergelijk onderzoek kunnen opleveren, kunnen gebruikt worden om het tuchtrecht verder te verbeteren. Als bijvoorbeeld blijkt dat, zoals onderzoek suggereert, klachten van cliënten over bepaalde onderwerpen niet vaak gegrond worden verklaard, kan dat aanleiding zijn de laagdrempeligheid van de procedure te heroverwegen. Klagers zouden dan betere ondersteuning kunnen krijgen bij het formuleren van de klacht, of de mogelijkheid om over bepaalde onderwerpen te klagen kan juist aan de institutionele klager worden voorbehouden. Empirisch onderzoek kan ook bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de tuchtrechtelijke uitspraken. Het onderzoek van De Klerk en Olsthoorn-Heim is een voorbeeld van een empirisch onderzoek dat bijdraagt aan de kwaliteit van tuchtrechtspraak, in dat geval het medisch tuchtrecht. In dat onderzoek is een in de theorie verondersteld verschil tussen de waarschuwing en de berisping in het medisch tuchtrecht getoetst aan de praktijk, wat vervolgens tot een wijziging van de praktijk heeft geleid. Goede tuchtrechtspraak kan nog beter worden als interactie plaatsvindt tussen de onderdelen van de tuchtrechtelijke driehoek – de wetgever, de beroepsorganisatie (als regelgever en/of vertegenwoordiger van de beroepsgroep) en de tuchtrechtcolleges – en de (empirische) rechtswetenschap.

In de tweede plaats zijn veel van de verrichte onderzoeken gericht geweest op het tuchtrecht voor zorgverleners. De hoeveelheid empirisch onderzoek naar het tuchtrecht over andere vrije en vertrouwensberoepen met wettelijk geregeld tuchtrecht steekt daarbij schril af. Er zijn interessante onderzoeken gedaan, zoals het onderzoek van Doornbos en De Groot-van Leeuwen over het tuchtrecht voor advocaten. Hopelijk zien we de komende 25 jaar meer van dergelijke onderzoeken. De onderzoeken over het medisch tuchtrecht bieden zeker ook aanknopingspunten voor reflectie over andere tuchtstelsels. Toch kunnen niet alle bevindingen uit onderzoeken naar het medisch tuchtrecht zonder meer op andere tuchtstelsels worden betrokken. Daarvoor zijn er te veel mogelijke verschillen tussen die andere stelsels en het medisch tuchtrecht, bijvoorbeeld voor wat betreft de profielen van klagers en de visie van de beroepsgroep en individuele beroepsbeoefenaars op de tuchtprocedure.

Als derde noem ik de rol van klager. Die is een hoofdlijn in het onderzoek sinds 1994 geweest. Dat levert inzicht op in de motieven van cliënten om te klagen en in de factoren die bijdragen aan tevredenheid over de behandelingen van de klacht. Dat geldt temeer als ook wordt gekeken naar empirisch-juridisch onderzoek op het gebied van het klachtrecht (zie daarover hoofdstuk 19 in deze Encyclopedie). Het is echter niet eenvoudig te bepalen welke betekenis moet worden gehecht aan het inzicht in de rol van klager. Dat heeft te maken met de paradoxale positie van de klager in het tuchtrecht: het tuchtrecht is afhankelijk van klachten en die zijn in de meeste gevallen afkomstig van cliënten. Ook moet tuchtrecht er uiteindelijk aan bijdragen dat er een algemeen vertrouwen in een goede beroepsuitoefening door de beroepsgroep bestaat. In dat licht is het niet wenselijk als drommen klagers teleurgesteld de procedure verlaten. Tegelijkertijd is een tuchtprocedure geen klachtenprocedure, en is het doel niet om het geschil te beslechten. In een tuchtprocedure staat uiteindelijk maar één vraag centraal, en dat is de vraag of de beklagde beroepsbeoefenaar in strijd heeft gehandeld met de tuchtnorm, en dat is een in essentie een objectieve vraag.

Ten slotte, voor het tuchtrecht is misschien wel de belangrijkste vraag: werkt het? Is tuchtrecht het instrument voor het bewaken en bevorderen van kwaliteit dat het geacht wordt te zijn? In dit hoofdstuk heb ik me beperkt tot het wettelijk geregelde tuchtrecht voor vrije en vertrouwensberoepen. De effectiviteit van dat type tuchtrecht is gebaseerd op een aantal veronderstellingen. Een van de belangrijkste veronderstellingen is dat uitspraken van de tuchtrechters een generale preventieve werking hebben. Het belang van generale preventie voor de effectiviteit van tuchtrechtspraak kan nauwelijks worden overschat. Per jaar krijgt een fractie van het totale aantal leden van de beroepsgroep een tuchtklacht tegen zich ingediend. De generale preventieve werking veronderstelt dat ook leden van de beroepsgroep die niet in de procedure betrokken waren, kennisnemen van de inhoud van tuchtrechtelijke uitspraken, en daarin zo nodig aanleiding zien hun praktijkvoering aan te passen. Er is weinig onderzoek dat deze veronderstelling toetst. Voor de effectiviteit van tuchtrechtspraak zou het zinvol zijn meer inzicht te verwerven in de bronnen die leden van een groep gebruiken om zich over tuchtrechtelijke uitspraken te informeren, de mate waarin leden de tuchtrechtelijke 'les' uit een uitspraak halen en die vertalen naar aanpassingen in de praktijkvoering, en de rol die maatregelen spelen in generale preventie. Dat inzicht kan bijdragen aan het verbeteren van tuchtrecht. Ik kan me voorstellen dat onderzoek dat bijdraagt aan het inzicht in de effectiviteit van tuchtrecht, naast het hiervoor genoemde onderzoek naar de kwaliteit van tuchtrechtspraak, een hoofdlijn wordt in het empirisch onderzoek van de komende 25 jaar.

LITERATUUR

- Alhafaji, Y., Frederiks, B., & Legemaate, J. (2009). Ervaringen van klagers en aangeklaagde artsen met het tuchtrecht. *Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement*, 3, 13-24.
- Appelo, M. (2018). *Verslagen door het tuchtrecht: 9 persoonlijke verhalen*. Amsterdam: Boom.
- Arnouts, C.J.J.C., Mooibroek, M.F., & Geertsma, J.G. (2016). Het primaat van het tuchtrecht. *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie*, 7119, 711-721.
- Bol, C.A., Steendam Visser, E., & Dute, J.C.J. (2019). Klagen over collega's binnen het tuchtrecht. *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht*, 1, 5-23.
- Bos, K. van den, Biemans, J. & Bauw, E. (2019). Vertrouwen in het notariële tuchtrecht: Ervaren procedurele rechtvaardigheid onder het notariaat. *Recht der Werkelijkheid*, 1, 33-49.
- Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (2015). *Berichten over tuchtrecht onjuist* (Persbericht 3 juni). Geraadpleegd op 1 juli, van www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/documenten/persberichten/2015/juni/3/berichten-over-tuchtrecht-onjuist.
- College van Toezicht NOvA (2016). *Jaarverslag 2016*. Geraadpleegd op 1 juli 2019, van www.collegevantoezichtnova.nl/wp-content/uploads/2017/02/20170209-JAARVERSLAG-2016-college-van-toezicht.pdf.
- Commissie Evaluatie Wet op het notarisambt (Commissie Hammerstein) (2005). *Het beste van twee werelden*.
- Cuperus-Bosma, J.M., Hout, F.A.G., Hubben, J.H., & Wal, G. van der (2006). Views of physicians, disciplinary board members and practicing lawyers on the new statutory disciplinary system for health care in The Netherlands. *Health Policy*, 2, 202-211.
- Diekman, P.A.M. (1998). De accountant en het tuchtrecht. In WODC, *Over accountants* (Serie Justitiële Verkenningen, nr. 3) (p. 70-81).
- Doelder, H. de (1981). *Terrein en beginselen van tuchtrecht*. Alphen aan den Rijn: W.E.J. Tjeenk Willink.

Doornbos, N., & Groot-van Leeuwen, L.E. de (1997). *Klachten op orde: De behandeling van klachten over advocaten*. Deventer: Kluwer.

Cuperus-Bosma, J.M. et al. (2002). *Evaluatie Wet op de Beroepen in de individuele gezondheidszorg*. Den Haag: ZonMw.

Faure, M., Nelen, H., & Philipsen, N. (2009). *Evaluatie tuchtrechtelijke handhaving Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme en haar voorlopers*. Den Haag: WODC/Boom Juridische uitgevers.

Friele, R.D., Kruikemeier, S., Rademakers, J.D.J.M., & Coppen, R. (2013). Comparing the outcome of two different procedures to handle complaints from a patient's perspective. *Journal of Forensic and Legal Medicine*, 4, 290-295.

Friele, R., Hendriks, M., Laarman, B., Bouwman, R., & Veer, A. de (2017). *Zorgverleners en burgers over het openbaar maken van door de tuchtrechter opgelegde berispingen en geldboetes*. Utrecht: Nivel.

Héman, R. (2017). *Naming and shaming*. KNMG. Geraadpleegd op 1 juli 2019, van www.knmg.nl/actualiteit-opinie/columns/column/naming-and-shaming-2.htm.

Hendriks, A.C. (2013). Kroniek gezondheidsrecht. *NJB*, 792(15), 1019-1025.

Herregodts, R.L. (2019). *Gemeenschappelijke beginselen voor vertrouwensberoepen: Tuchtrechtelijke uitspraken over de tuchtnormen voor accountants, advocaten en artsen*. Den Haag: Boom juridisch.

Hesemans, D.J., & Huls, N.J.H. (2017). Naar een verdere modernisering van het tuchtrecht. *RegelMaat*, 2, 75-90.

Hout, F.A.G., Cuperus-Bosma, J.M., Peuter, O.R. de, Hubben, J.H., & Wal, G. van der (2004). Tuchtrechtspraak niet verbeterd sinds de invoering van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 148, 135-139.

Hout, F.A.G., Cuperus-Bosma, J.M., Hubben, J.H., & Wal, G. van der (2005). The disciplinary code for nurses and its contribution to the quality of nursing care in the Netherlands. *International Journal of Nursing Studies*, 7, 793-805.

Hout, E. (2006). The Dutch disciplinary system for health care: An empirical study. Enschede: Febodruk.

Hout, F.A.G., Cuperus-Bosma, J.M., Agema, G.J., Hubben, J.H., & Wal, G. van der (2006). Publication of disciplinary proceedings in the Netherlands: practice and policy. *International Journal of Risk and Safety in Medicine*, 1, 27-37.

Hout, E., Friele, R., & Legemaate, J. (2009). De burger als klager in het tuchtrecht voor de gezondheidszorg: Weinig klachten, mogelijk door geringe kennis van tuchtrechtsysteem. *Nederlands tijdschrift voor de geneeskunde*, A548.

Hout, F.A.G., Stibane, R., Frederiks, B.J.M., Legemaate, J., & Robben, P.B.M. (2010). De Inspectie voor de Gezondheidszorg en het tuchtrecht: Meer uniformiteit bij het indienen van tuchtzaken en minder jaarlijkse fluctuatie in aantal tuchtklachten gewenst. *Tijdschrift voor Toezicht*, 1, 46-64.

Huls, N.J.H. et al. (werkgroep tuchtrecht) (2006). *Beleidsuitgangspunten wettelijk geregeld tuchtrecht*. Den Haag: WODC.

Hulst, E.H. (2017). Naming and shaming van artsen die tuchtrechtelijk zijn veroordeeld. *Tijdschrift voor Gezondheidsschade, Milieuschade en Aansprakelijkheidsrecht*, 2.

Kleiboer, M.A., & Huls, N.J.H. (2001). Tuchtrecht op de terugtocht? Wettelijk niet-hiërarchisch tuchtrecht: een vergelijkende analyse. Utrecht: Lemma.

Klerk, C.M. de, & Olsthoorn-Heim, E.T.M. (2015). Maatregelen tuchtrecht: De keuze tussen waarschuwing en berisping. *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht*, 3, 132-140.

KNMG (2017). *KNMG pleit voor afschaffen 'naming and shaming'*. www.knmg.nl/actualiteit-opinie/nieuws/nieuwsbericht/knmg-pleit-voor-afschaffen-naming-and-shaming.htm.

Kruikemeier, S., Coppen, R., Rademakers, J.J.D.J.M., & Friele, R.D. (2009). *Ervaringen van mensen met klachten over de gezondheidszorg*. Utrecht: Nivel.

Laaper, P., & Velden, J.W.P.M. van der (2017). Twee jaar bankentuchtrecht onder de loep. *Tijdschrift voor Financieel Recht*, 4, 267-276.

Laclé, Z.D., Krop, B., & Huls, N.J.H. (2005). *Balansverschuiving? Notarissen over ontwikkelingen in de notariële beroepsuitoefening in de notariële beroepsethiek na vijf jaar Wet op het notarisambt 1999*. Den Haag: WODC.

Laclé, Z.D., & Voert, M.J. ter (2008). *Trendrapportage notariaat 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening* (Onderzoek en Beleid, nr. 250). Den Haag: WODC.

Laclé, Z.D. (2007). *Notabelen vernieuwen: Gevolgen van marktwerking in het notariaat*. Deventer: Kluwer.

Legemaate, J. (2019). De toegang tot het medisch tuchtrecht. *Ars Aequi*, april, 317-322.

Legemaate, J. (2007). Het klachtrecht van de patiënt. *Tijdschrift voor Gezondheidsrecht*, 6, 418-427.

Minkjan, E.E. (2003). Hof van Discipline en Hof Amsterdam. In J.H.C. Zwitter-Schouten et al., *Recht op tuchtrecht: 50 jaar Hof van Discipline* (p. 107-111).

Nederlandse Orde van Advocaten (2017). *Jaarverslag 2017*. Geraadpleegd op 27 juni 2019, van www.advocatenorde.nl/nieuws/nova-publiceert-jaarverslag-2017-1.

Oostrum, J.H. van (2002). *Toevallige weetbaarheden: Een onderzoek naar integriteitsbewaking in advocatenkantoren*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Piersma, J. (2016, 11 januari). Het tuchtrecht voor accountants vertoont nu een gapend gat. *Het Financieele Dagblad*, p. 2.

Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten KNMG (2018). *RGS-specialisten 2008-2018*. Geraadpleegd op 27 juni 2019, van www.knmg.nl/opleiding-herregistratie-carriere/rgs/register/aantal-registraties-specialistenaais.htm.

Schol, M.J., Middelkamp, A., & Winter, H.B. (2007). *Omvang wettelijk niet-hiërarchisch tuchtrecht 2001-2006*. Groningen: Pro Facto.

Sijmons, J., & Hubben, J. (2018). Nieuw medisch tuchtrecht: Verbeteringen en gemiste kansen. *NJB*, 2197(42), 3129-3132.

Accountant (2017-2018). *Trends in accountancy 2017-2018*. Geraadpleegd op 1 juli 2019, van www.accountant.nl/feiten-en-cijfers/trends-in-accountancy/.

Tuchtcollege voor de Scheepvaart (2017). *Jaarverslag 2017*. Geraadpleegd op 27 juni 2019, van www.tuchtcollegevoordescheepvaart.nl/index.php?menu=4&id=11.

Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg en het College van Medisch Toezicht (2016). *Gezamenlijk jaarverslag 2016*. Geraadpleegd op 27 juni 2019, van www.tuchtcollegegezondheidszorg.nl/documenten?trefwoord=&periode-van=&periode-tot=&type=Jaarverslag.

Sijmons, J.G. et al. (2013). *Tweede Evaluatie Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg*. Den Haag: ZonMw.

Veer, A. de, Maurits, E., & Francke, A. (2015). Veel onwetendheid over medisch tuchtrecht onder verpleegkundigen. *Tijdschrift voor verpleegkundig experts*, 3, 30-31.

Verhoef, L.M., Weenink, J.-W., Winters, S., Robben, P.B.M., Westert, G.P., & Kool, R.B. (2015). The disciplined healthcare professional: A qualitative interview study on the impact of the disciplinary process and imposed measures in the Netherlands. *BMJ Open*, 2015;5:e009275. doi:10.1136/bmjopen-2015-009275.

Veterinair Tuchtcollege (2017). *Het Veterinair Tuchtcollege* Geraadpleegd op 27 juni 2019, van www.veterinairtuchtcollege.nl/sites/veterinairtuchtcollege.nl/files/afbeeldingen/103166_boekje_vtc_a5_hr_zp.pdf.

Voert, M.J. ter, & Ewijk, M.D. van (2006). *Tendrapportage gerechtsdeurwaarders 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening* (Onderzoek en Beleid, nr. 247). Den Haag: WODC.

Voert, M. ter, & Ewijk, M. van (2004). *Eerste tendrapportage notariaat: Toegankelijkheid, continuïteit, kwaliteit en integriteit van het notariaat* (Cahiers, 2004/12). Den Haag: WODC.

