

Moreel in de knel

In een wereld vol wachtlijsten en paarse krokodillen raken zorgprofessionals steeds vaker in de knel. Het gevoel patiënten tekort te doen, leidt tot morele stress. “Soms schrik ik middenin de nacht wakker.”

Tekst: **Mirthe Diemel** Illustratie: **Tamar Smit**

‘Mam, je bent alleen nog maar boos als je thuiskomt van je werk.’ Het was een nogal confronterende opmerking die de dochter van huisarts Leonie de Bont (54) vorige zomer maakte. Maar ja, het klopte wel: haar moeder wás ook vaak boos. Dat had alles te maken met haar werk. “Ik ben al vijftientig jaar huisarts, maar zeker de laatste jaren is het vak veranderd”, vertelt ze. “Op veel plekken zijn er wachtlijsten, waardoor ik mijn patiënten lang niet altijd kwijt kan bij andere instanties. Waardoor mensen zieker worden dan nodig is.”

Ze herinnert zich een patiënt – hardwerkende man, eigen bedrijf – die steeds somberder werd. “Ik zag aan hem dat het de verkeerde kant op ging, dus meldde ik hem aan bij de acute dienst. Na de beoordeling door de arts van de acute dienst hoorde ik dat deze patiënt in de basis-ggz terecht kon, maar daarvoor was wel een wachtlijst. Nog eens twee weken later kreeg diezelfde man een acute paranoïde psychose.”

De Rotterdamse huisarts maakt dit soort incidenten niet alleen mee in de ggz. Ook in de reguliere tweede lijn vangt ze steeds vaker bot. “Laatst nog, toen ik een vrouw met darmproblemen wilde insturen voor onderzoek. Er was geen plek in het ziekenhuis, ze moest wachten. En toen kreeg ze een acute darmperforatie. Ze overleefde het, maar het was kantje boord.” En dus merkt Leonie de Bont dat haar stress oploopt. “Aan mijn praktijk ligt het niet – ik vind mijn werk leuk en heb geweldige collega’s. Laatst organiseerden we nog het Alleen Samen Festival, voor ouderen in onze wijk. Er kwam honderd man op af. Geweldig om zoiets te kunnen doen. Maar tegelijkertijd zie ik meer en meer patiënten die door organisatorische problemen steeds zeker worden. Probleem is dat ik ze als huisarts niet de zorg kan geven die ze nodig hebben; daar heb ik de specialistische kennis en kunde niet voor. Het gevoel dat ik mijn patiënten steevast tekortdoe, vreet aan me. Natuurlijk, werkdruk en administratie zijn irritant. Maar daar lig ik niet wakker van. Het niet kunnen doorsturen van patiënten die echt zorg nodig hebben, dat veroorzaakt pas echt spanning.”

Machteloos

Er is een officiële term voor de frustratie die Leonie de Bont ervaart: morele stress. “Die ontstaat als professionals weten wat noodzakelijke zorg is, maar die – door omstandigheden buiten hun macht – niet kunnen geven”, zegt psychiater Christiaan Vinkers, hoogleraar Stress en Veerkracht in het Amsterdam UMC. “Denk aan belemmerende regelgeving, verkoking in de organisatie van de zorg, vergoedingsproblemen of lange wachtlijsten. De stress die dit >



> veroorzaakt, is echt anders dan normale werkstress. Dat komt omdat morele stress direct raakt aan je normen en waarden als mens, en aan je professionele verantwoordelijkheid.”

Tandarts Noemi Romero (34), die sinds een paar jaar in Honserlerdijk een eigen praktijk heeft, herkent zich hier volledig in. “Voor mijn gevoel kan ik vooral kinderen niet altijd meer de juiste zorg bieden”, vertelt ze. “Sommige kinderen hebben bijvoorbeeld een groter risico op gaatjes. Ze zijn dan gebaat bij extra fluoridebehandelingen. Alleen vallen die niet onder de basisverzekering. Voor zo’n behandeling moet ik dus iedere keer een speciale machtiging aanvragen bij de zorgverzekeraar. Althans: bij de ene verzekeraar is dat verplicht, bij de ander weer niet. Het beleid is totaal niet eenduidig. En dan komen verzekeraars vaak ook nog tot een verschillend oordeel. Niet iedere verzekeraar vindt zo’n

‘Soms kan ik het niet over mijn hart verkrijgen iemand zonder hulp weg te sturen’

extra behandeling namelijk relevant. Terwijl preventie zó belangrijk is.”

Ze geeft nog een voorbeeld van een situatie die morele stress veroorzaakte. “Onlangs sprak ik een moeder met twee zoons die allebei een beugel nodig hebben. Zij was daarvoor niet verzekerd en kon ook geen aanvullende verzekering betalen. Ik voelde me toen zo machteloos. Een beugel kan latere tandvlees- en

kaakproblemen voorkomen. Eigenlijk zou elke zorgverzekeraar die dus moeten vergoeden. Maar toch kon ik haar kinderen niet helpen.”

Uit frustratie kiest de tandarts er heel soms voor een behandeling gratis te doen. “Dat kan natuurlijk niet altijd. Sommige situaties zijn echter zo schrijnend, dat ik het niet over mijn hart kan verkrijgen iemand zonder hulp weg te sturen.”

Waar huisarts Leonie de Bont vooral boosheid en frustratie voelt, uit de morele stress zich bij Noemi ook fysiek. Zo heeft ze regelmatig last van hoofdpijn, nekpijn en slaapproblemen. “Dan schrik ik ’s nachts wakker met de gedachte aan een patiënt. Of ik pieker over het feit dat ik iemands tanden en kiezen moet trekken, terwijl een andere maar duurdere behandeling beter zou zijn.”

Structureel onvoldoende ruimte

De verhalen van Noemi Romero en Leonie de Bont staan niet op zichzelf. “We weten niet precies hoe vaak morele stress bij zorgprofessionals voorkomt”, zegt Christiaan Vinkers. “Wetenschappers gebruiken verschillende definities en meetmethoden, waardoor het lastig is om tot harde cijfers te komen. Wat wel opvalt, is dat zorgprofessionals al langere tijd steeds vaker aangeven in de knel te raken tussen wat professioneel wenselijk is en praktisch haalbaar. Uit studies, maar ook van beroepsverenigingen, krijgen we signalen dat morele stress de laatste jaren steeds beter zichtbaarder wordt. Verder zijn er aanwijzingen dat zorgverleners de druk van morele dilemma’s nu sterker voelen dan vroeger. Vooral als ze structureel onvoldoende ruimte krijgen om hun werk naar behoren te doen. Maar duidelijke trenddata ontbreken.”

Voormalig huisarts Marga Gooren, schrijver van het boek *De dappere dokter*, ziet in haar trainings- en coachingspraktijk voor collega’s in ieder geval veel artsen met morele stress. “Denk aan een huisarts die soms moedervlekken weghaalt bij patiënten om te voorkomen dat iemand zijn eigen risico moet aanspreken. En dan maar hopen dat het geen melanoom is”, vertelt ze. “Of een

intensivist die precies volgens het boekje werkt, maar zich daardoor net een robot voelt: haar hart zit er niet meer in. Ze komen bij mij omdat ze twijfelen of ze hun vak nog wel kunnen uitoefenen als het op deze manier moet. Of ze vragen zich af hoe ze het moeten volhouden tot hun pensioen. ‘Waar doe ik het nog voor?’, hoor ik vaak. Ze zijn kortom voortdurend in conflict met zichzelf.”

Sinds 2013 begeleidt Gooren (vrouwelijke) artsen die dreigen vast te lopen. Daar schreef ze eerder al twee andere boeken over. “Ik kan het niet echt hard maken, maar heb wel het idee dat de morele stress onder mijn cliënten is toegenomen. Het tekort aan huisartsen, covid, de toename van wachtlijsten in onder meer de ggz, agressie in de zorg... het zijn volgens mij allemaal factoren die meespelen. Artsen worstelen hier echt mee. Het is een diepgewortelde pijn, die soms overgaat in cynisme, het gevoel dat het allemaal niks meer uitmaakt. Dat gaat direct ten koste van het werkplezier.”

Pleisters plakken

Een simpele oplossing voor morele stress is er natuurlijk niet. Maar psychiater Christiaan Vinkers heeft wel wat praktische tips. “In studies en de praktijk zien we een paar dingen die kunnen helpen. Bijvoorbeeld door met je team tijd te plannen om samen morele dilemma’s te bespreken. Door ervaringen te delen, vermindert de individuele last. Steun van collega’s en leidinggevenden doet dat ook. Verder zijn herkenning en erkenning belangrijk, zeker als het om organisatorische problemen gaat. Die maken de stress draaglijker. Overigens blijven we met dit soort individuele oplossingen pleisters plakken. Want de echte oorzaak van morele stress ligt niet bij zorgverleners zelf, maar bij hoe we het systeem met elkaar organiseren.”

Marga Gooren leert artsen in haar praktijk omgaan met lastige gedachten en gevoelens, zonder daarin meegesleept te worden. “Het systeemfalen kun je, zoals Christiaan zegt, in je eentje niet veranderen. Probeer daarin een vorm van acceptatie te vinden. En wees vooral niet te kritisch op jezelf.”

Onderzoek

Eind 2025 verscheen een kwalitatief onderzoek naar morele stress in de vvt, ggz, gehandicaptenzorg en jeugdzorg. “We wilden in kaart brengen waaróm zorgverleners morele stress hebben”, zegt Floor Vinckers, onderzoeker bij UNO-UMCG, een samenwerkingsverband van het UMCG en negentien ouderenorganisaties in Noord- en Oost-Nederland. “Een veelgehoord geluid is dat zorgverleners zich niet altijd gesteund voelen door hun leidinggevende. Maar we vonden ook andere oorzaken van morele stress. De relatie tussen zorgverleners bijvoorbeeld. Denk aan een situatie waarin een arts een opdracht geeft waar een verpleegkundige niet achterstaat. Verder spelen familieleden een belangrijke rol. Hun wensen stroken alleen niet altijd met wat een patiënt nodig heeft qua zorg. Maar ja, ga daar maar eens tegenin.”

De gevolgen van morele stress kunnen verstrekkend zijn, blijkt uit het onderzoek van Vinckers en haar collega’s. “Het begint vaak met frustratie, machteloosheid en minder werkplezier. Op de lange termijn kan deze stress leiden tot ziekte of verloop. We zien zelfs dat mensen om deze reden de zorg definitief verlaten. Vandaar dat we een gratis praatplaat met praktische tips hebben gemaakt. De praatplaat is een handige gespreksstarter: hij brengt in beeld hoe morele stress bij zorgverleners ontstaat, én wat kan helpen om de druk te verlagen.”

Meer informatie: www.umcg.nl/-/uno-umcg/morele-stress-bij-zorgverleners.

‘Door in actie te komen, vergroot je je veerkracht’

Tandarts Noemi Romero doet dat met behulp van een coach. “Verder praat ik veel met collega’s. Ventileren helpt echt. Bovendien kun je samen naar oplossingen zoeken. En ik kom vaker in actie. Dan bel ik bijvoorbeeld verzekeraars op. Vroeger durfde ik dat niet, maar ik merk dat ze soms best welwillend zijn. Zo niet, dan heb ik het tenminste geprobeerd.”

Huisarts Leonie de Bont creëert op haar eigen manier momenten om stoom af te blazen. “Dat doe ik met een dagelijkse yogasessie, vóór mijn werkdag begint. En ik geniet intens van ons huisje op de Veluwe – middenin de natuur kom ik tot rust. Verder stel ik duidelijker grenzen voor mezelf. Ook ben ik drieënhalve dag per week gaan werken in plaats van vier. Zo is de stress behapbaar en blijf ik beter in balans.”

Beide vrouwen ondernamen dus zelf actie om iets aan hun morele stress te

doen. “Dat is het beste middel tegen een gevoel van machteloosheid”, besluit Marga Gooren. “Door in actie te komen, vergroot je je veerkracht. Een kleine daad kan al een enorm verschil maken. Kies bijvoorbeeld dagelijks één patiënt voor wie je iets extra’s doet. Of organiseer een speciale activiteit voor je patiënten, zoals Leonie met haar collega’s deed. Maar ik vind het ook mooi dat Noemi af en toe een gratis behandeling uitvoert. Zo blijven deze professionals, ondanks alle beperkingen van hun omgeving, toch zo dicht mogelijk bij hun persoonlijke waarden.” <

Verloting

DE DAPPERE DOKTER
MOEDIG OMGAAN MET MORELE STRESS

> Arts en Auto mag 3 exemplaren verloten van het boek *De dappere dokter* van Marga Gooren. **Kans maken?** Ga naar vva.nl/ledenvoordeel en scroll naar ‘Verlotingen’.

