

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 12172

**Uitspraak: 2 mei 2013**

## HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

### TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 1 oktober 2012 binnengekomen klacht van:

A  
wonende te B  
klager

C  
verpleegkundige  
werkzaam te D  
wonende te E  
verweerder

#### **1. Het verloop van de procedure**

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift
- het verweerschrift en een aanvulling daarop
- de repliek en een aanvulling daarop
- de dupliek
- de brief met bijlagen van verweerder d.d. 4 maart 2013

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is ter openbare zitting van 25 maart 2013 behandeld. Klager was aanwezig met mevrouw F; verweerder was aanwezig met de heer G. De standpunten van partijen zijn toegelicht. Door klager zijn pleitaantekeningen overgelegd en door verweerder is een verklaring van de ouders van klager overgelegd.

#### **2. De feiten**

Het gaat in deze zaak om het volgende:

In zijn hoedanigheid van verpleegkundige begeleidt verweerder de ouders van klager in hun relatieproblemen met klager. Verweerder heeft klager nooit persoonlijk gesproken, ook niet telefonisch. In 2012 is er wel e-mail contact tussen klager en verweerder geweest.

### **3. Het standpunt van klager en de klacht**

Klager verwijt verweerder:

- dat verweerder in zijn e-mails uitspraken over klager doet, zonder dat hij ooit met klager zelf heeft gesproken;
- dat verweerder met zijn uitspraken in de aan klager gerichte e-mails zijn boekje te buiten gaat;
- dat verweerder de door klager gestelde open vragen, met de beantwoording waarvan de ouders en klager weer in contact hadden kunnen komen, stelselmatig heeft genegeerd;
- dat verweerder zich als systeemtherapeut heeft voorgedaan en niet als verpleegkundige.

Klager heeft – kort en zakelijk weergegeven – het navolgende aangevoerd.

De kern van het communicatieprobleem tussen klager en zijn ouders is dat deze niet op open vragen in willen of kunnen gaan.

Verweerder heeft vanaf het eerste moment dat klager na een periode van ongeveer vijf maanden weer contact met zijn ouders zocht, de ouders geadviseerd om geen e-mailberichten van klager te lezen en de telefoon niet op te nemen. Door op deze wijze te handelen heeft verweerder de ouders van klager geïsoleerd en heeft hij klager als patiënt in het proces betrokken. Verweerder heeft geen enkele poging ondernomen om de ouders van klager inzichtelijk te maken hoe het vertrouwen tussen hen hersteld zou kunnen worden.

Met de in de e-mails gedane uitspraken, die slechts op informatie van derden zijn gebaseerd, is verweerder naar de mening van klager ver buiten zijn boekje gegaan.

Hoewel het dossier meer dan 100 pagina's telt, gaat klager met name in op de door verweerder overgelegde

e-mails van 15 en 16 mei en van 11 september 2012.

Door de ongenueanceerde en ongefundeerde uitspraken van verweerder heeft klager emotionele schade ondervonden. Diverse malen werd klager na het ontvangen van weer een ongenueanceerd bericht, waarin op niets wat hij ter bespreking met zijn ouders had

aangedragen, werd ingegaan, dagen ziek. Klager zat slecht in zijn vel en zag dat het proces door zijn moeder (verweerder) totaal de verkeerde kant werd uitgestuurd. Door de gebrekkige hulpverlening van verweerder is klager zijn ouders kwijt geraakt.

Bovendien is klager door de invloed die het verloop van het proces op hem heeft gehad in 2012 als ZZP'er zo'n € 10.000,- aan inkomsten misgelopen.

Verweerder heeft zich aan klager gepresenteerd als systeemtherapeut.

### **4. Het standpunt van verweerder**

Klager valt niet onder de in artikel 47 lid 1 van de Wet BIG vermelde belanghebbenden. Klager behoort dan ook niet-ontvankelijk te worden verklaard.

Ten einde de zorgtaken c.q. bijstandtaken ten opzichte van zijn cliënten op een goede wijze te kunnen uitvoeren, was het spreken van klager niet noodzakelijk dan wel aangewezen. Verweerder heeft klager wel drie keer uitgenodigd voor gesprekken, maar

klager heeft deze steeds geannuleerd of is niet komen opdagen. Daarmee hield het voor verweerder op. Omdat klager geen cliënt van verweerder is, kan van een hulpvraag in de relatie cliënt-zorgverlener geen sprake zijn.

In de correspondentie met klager is naar de mening van verweerder geen enkele norm overtreden. De teksten van de e-mails bevatten steeds de weergave van de mening/visie van de ouders. Verweerder heeft die teksten altijd met de ouders afgewogen. Die teksten hadden dan ook de instemming van de ouders.

De handelingen van verweerder zijn voortgevloeid uit en vinden hun grondslag in de behartiging van de belangen van zijn cliënten en zijn nimmer gericht geweest op het op enigerlei wijze kwetsen van klager. Verweerder heeft met de ouders, broer en zus van klager gesproken. Op grond daarvan heeft hij gekeken of het haalbaar zou zijn dat er een verbindend gesprek kon zijn. Verweerder heeft nooit gezegd dat de ouders geen contact met klager moesten hebben. De ouders hebben nog steeds de hoop met klager in contact te komen.

De door klager gestelde schade wordt niet gesubstantieerd; ook het causaal verband tussen het handelen van verweerder en de gestelde schade wordt niet nader geduid. Verweerder is niet als systeemtherapeut opgetreden, maar als case-manager.

## **5. De overwegingen van het college**

Ter zitting is komen vast te staan dat verweerder klager drie keer voor een gesprek heeft uitgenodigd en dat klager de afspraken heeft geannuleerd dan wel niet is komen opdagen.

Op grond daarvan kan verweerder niet worden verweten dat hij heeft gehandeld - waarover hieronder meer - zonder klager te hebben gesproken.

Klager heeft onder verwijzing naar een door hem overgelegd ingekort e-mailbericht gesteld dat verweerder zich heeft gepresenteerd als systeemtherapeut, terwijl verweerder heeft opgeworpen dat hij als casemanager/verpleegkundige is opgetreden.

De inhoud van de e-mail is naar het oordeel van het college niet van dien aard dat daaruit kan worden afgeleid dat verweerder bij de behandeling c.q. begeleiding van de ouders van klager als systeemtherapeut is opgetreden.

Als verpleegkundige heeft verweerder de taak objectief te blijven, ook in zijn berichtgeving naar klager toe. Hoewel verweerder aangeeft dat de teksten van de e-mails de mening en visie van de ouders bevatten en dat hij die teksten met de ouders heeft afgestemd, gebruikt verweerder regelmatig de uitdrukkingen "ik vind" of "ik ben van mening". Verweerder heeft in de e-mails niet vermeld dat hij de mening en/of de visie van de ouders weergeeft en heeft door het gebruik van voormelde uitdrukkingen juist de indruk gevestigd dat hij zijn eigen mening gaf. Daarbij komt dat verweerder naar klager toe afstand had moeten bewaren met betrekking tot hetgeen de ouders kennelijk wilden overbrengen. Het college is dan ook van oordeel dat verweerder in dit opzicht niet professioneel heeft gehandeld.

Met betrekking tot de 'open vragen' is het college van oordeel dat verweerder niet kan worden verweten dat die vragen, daargelaten of die vragen wel open vragen waren, niet zijn beantwoord. De aard en de omvang van het conflict tussen klager en zijn ouders is dusdanig complex dat niet zonder meer valt vast te stellen waarom de ouders niet op die vragen hebben gereageerd. Enerzijds stelt verweerder dat hij de ouders nooit heeft gezegd geen contact met klager te hebben, anderzijds is gebleken dat klager steeds voorwaarden voor het aangaan van contacten stelde. Niet is gebleken dat verweerder de open vragen stelselmatig heeft genegeerd.

Hetgeen hiervoor is overwogen brengt het college tot de conclusie dat alleen het tweede klachtonderdeel gegrond wordt bevonden.

Alles overziende is het college van oordeel dat te dezen de maatregel van waarschuwing passend is.

Om redenen aan het algemeen belang ontleend bepaalt het college dat deze beslissing op de voet van artikel 71 Wet BIG zal worden gepubliceerd.

## **6. De beslissing**

Het college:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond als hiervoor overwogen en wijst de klacht voor het overige af;
- bepaalt dat deze beslissing zal worden bekend gemaakt in de Staatscourant en op de voet van artikel 71 Wet BIG zal worden aangeboden aan 'Nursing', 'Tijdschrift voor Ziekenverpleging' en 'V&VN-magazine' met het verzoek tot plaatsing.

Aldus beslist door mr. P.G.Th. Lindeman-Verhaar als voorzitter, mr. I.M. Vanwersch als lid-jurist, G.P. Haas, G.J.T. Kooiman en A. Petiet als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. C.W.M. Hillenaar als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 2 mei 2013 in aanwezigheid van de secretaris.