

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 201/2015

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 27 juli 2016 naar aanleiding van de op 23 september 2015 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

C, verpleegkundige, (destijds) werkzaam te B,
bijgestaan door H, werkzaam bij I,

v e r w e e r d e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dit blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift;
- het aanvullende klaagschrift;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlagen;
- de dupliek;
- brief van klaagster van 21 maart met bijlagen.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid mondeling gehoord te worden in vooronderzoek.

Klaagster heeft tevens een klacht ingediend tegen arts D, bekend onder kenmerk 249/2015. In de zaak 249/2015 zal bij afzonderlijke beslissing uitspraak worden gedaan.

2. FEITEN

Op grond van de stukken dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klaagster is sinds 1991 ingeschreven bij I dan wel een van de rechtsvoorgangers van I. Per 5 november 2012 is klaagster toegewezen aan het FACT-team E waarvan verweerder deel uitmaakt. Verweerder is verpleegkundige en werkt bij I als manager van het FACT-team E.

Gedurende de inschrijving bij I zijn er verschillende behandelaren betrokken geweest bij de behandeling van klaagster. Met sommigen was er sprake van een langdurige behandelrelatie. Deze werden soms tegen de zin van klaagster afgebroken vanwege het vertrek van een behandelaar naar een andere werkplek. Ook heeft klaagster enkele keren verzocht om een nieuwe behandelaar.

In de periode dat klaagster in behandeling was bij het FACT-team is er vanaf november 2014 geen overeenstemming meer tussen klaagster en het FACT-team wat de behandeldoelen voor klaagster zijn en op welke wijze daaraan vorm kan worden gegeven. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met behandelaren vanuit het FACT-team in aanwezigheid van de patiëntvertrouwenspersoon om te proberen tot overeenstemming te komen. Dit is niet gelukt.

Klaagster heeft op 27 februari 2015 klachten ingediend tegen meerdere behandelaren bij de klachtencommissie van I.

In juni 2015 is in het multidisciplinaire overleg van het FACT-team vastgesteld dat er sprake was van een behandelimpasse. Vanaf dat moment is er binnen het team minimaal op een wekelijkse basis sprake geweest van overleg over het te voeren beleid naar klaagster toe. Vanaf juli 2015 was er een toename van uitingen van onvrede van klaagster naar de medewerkers van het FACT-team door veelvuldig bellen en e-mailen. Klaagster liet zich hierin niet begrenzen. De klachtencommissie is eerst gestart met bemiddelingsgesprekken maar dit heeft niet geleid tot een oplossing. In juli 2015 heeft klaagster de klachtencommissie verzocht haar klachten tegen het volledige FACT-team te behandelen.

Bij brief van 10 augustus 2015 heeft verweerder klaagster bericht dat er sprake is van een ernstige verstoring van de behandelrelatie.

In deze brief schrijft verweerder:

“U heeft aangegeven ontevreden te zijn over de behandeling door FACT team E en u heeft hierover verschillende klachten in gediend bij de klachtencommissie van I. Klachtenbemiddeling door de klachtencommissie heeft hierin geen oplossing geboden en uw huidige klachten zullen worden beoordeeld door volgens de gebruikelijke klachtenprocedure.

Naar oordeel van de behandelaren binnen FACT-team E en ondergetekende is er inmiddels sprake van een ernstige verstoring van de behandelrelatie met u.

Op grond hiervan zullen wij eerst het besluit van de klachtencommissie afwachten, voordat er een vervolg gegeven wordt aan de invulling van een behandeling voor u bij I.

Concreet betekent dit voor u dat, tot aan de uitspraak van de klachtencommissie van I, er overbruggingscontacten worden aangeboden door verschillende medewerkers van het FACT team E, 1 keer per week op locatie F of een telefonisch contact, als u niet naar de locatie F wenst te komen.

De afgelopen weken hebben contacten ook op deze wijze plaatsgevonden. Ook zult u nog geen nieuwe behandelcoördinator krijgen toegewezen in afwachting van de uitspraak van de klachtencommissie.

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie zijn er 3 opties voor het vervolg mogelijk:

- *De klachtenprocedure biedt een uitkomst waar zowel u als de behandelaars in FACT team E met gezamenlijke inspanning kunnen werken aan herstel van de behandelrelatie*
- *De uitkomst biedt geen mogelijkheid tot herstel van de behandelrelatie met FACT team E, maar u heeft nog wel vertrouwen in I en start met een nieuwe behandeltraject met een ander FACT team binnen I*
- *De uitkomst biedt geen mogelijkheid tot herstel van de behandelrelatie met FACT Team E en u heeft geen vertrouwen mee in I. U wordt uitgeschreven bij I en kunt een andere aanbieder zoeken buiten I voor behandeling”.*

Klaagster heeft meerdere brieven geschreven aan verweerder. Verweerder heeft een aantal keer gereageerd op e-mails van klaagster. Verweerder heeft klaagster in oktober 2015 een brief gestuurd met een contactverbod en een terreinverbod. Verweerder heeft klaagster tweemaal een gesprek aangeboden.

3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerder -zakelijk weergegeven- het volgende.

Verweerder heeft nooit gereageerd op haar brieven over de misstanden en situatie van haar behandeling. Ook heeft hij niet gereageerd op de verzoeken van klaagster om met haar in gesprek te gaan. Hij heeft een beleid uitgezet dat schadelijk voor klaagster is.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert -zakelijk weergegeven- het volgende aan.

Verweerder stelt zich primair op het standpunt dat klaagster hem aanspreekt op zijn handelen als manager en niet als verpleegkundige. Verweerder is van mening dat dit handelen niet rechtstreeks valt onder het regime van de wet BIG en daarmee ook niet onder het tuchtrecht. Klaagster dient daarom niet te worden ontvangen in haar klacht. Subsidiar stelt verweerder dat hij een aantal malen heeft gereageerd op de vele e-mails van klaagster. Hij heeft klaagster ook een gesprek aangeboden maar de eerste keer kon klaagster niet. De tweede keer kwam klaagster samen met haar partner en de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De bedoeling van dat gesprek was om klaagster de laatste brief van verweerder met ontzegging van de toegang tot het FACT-team toe te

lichten. Klaagster en de pvp raakten na twee minuten met elkaar in conflict waarna eerst de pvp boos wegliep en vervolgens ook klaagster boos het kantoor verliet. Klaagster verwijt verweerder dat hij beleid heeft uitgezet dat schadelijk voor haar is. Wellicht doelt klaagster hier op het contact- en terreinverbod, waarover verweerder haar een brief heeft gestuurd. Verweerder heeft na overleg met het behandelteam en anderen medewerkers (secretariaten) besloten om klaagster de toegang tot het gebouw en e-mail- en belcontact te ontzeggen, vanwege de enorme overlast die zij hiermee veroorzaakte. Overlast die veroorzaakt werd door de extreem hoge frequentie van telefoontjes en e-mails, maar ook door de inhoud die niet zelden als grievend, beledigend en bedreigend werd ervaren. Er was naar de mening van verweerder een onwerkbaar en onwenselijke situatie ontstaan, waarbij hij constateerde dat er geen sprake meer was van een wederzijdse vertrouwensrelatie. Vanuit zijn verantwoordelijkheid van manager heeft hij daarop gehandeld. Verweerder heeft er altijd op toegezien dat klaagster op geen enkel moment verstoken bleef van noodzakelijke medische zorg en dat de overdracht naar het FACT-team G zorgvuldig verliep.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

5.1

Het college zal – gelet op het door verweerder gevoerde ontvankelijkheidsverweer – eerst beoordelen of klager in haar klacht kan worden ontvangen. Verweerder verleende niet zelf zorg aan klaagster, maar handelde in zijn functie van manager van het FACT-team E. Op grond van de tweede tuchtnorm kan volgens vaste jurisprudentie handelen in een bestuurlijke of leidinggevende functie tuchtrechtelijk worden getoetst. Dat is het geval wanneer het gestelde handelen voldoende weerslag heeft op het belang van de individuele gezondheidszorg en verweerder zich heeft begeven op het deskundigheidsgebied waarvoor hij is geregistreerd.

Bij de toepassing van het tuchtrecht dient terughoudendheid te worden betracht als er sprake is van handelen in bestuursfuncties, dat wil zeggen als het handelen van de beroepsbeoefenaar niet een individuele patiënt betreft maar veeleer betrekking heeft op de organisatie van de zorg en de randvoorwaarden waaronder die zorg wordt verleend. Met name moet worden voorkomen dat de betrokken beroepsbeoefenaar tuchtrechtelijk aansprakelijk wordt gehouden voor keuzes in de bedrijfsvoering waarvoor hem in zijn managementfunctie in beginsel beleidsvrijheid toekomt, ook al kunnen die keuzes gevolgen hebben voor de individuele gezondheidszorg.

Hoewel verweerder niet zelf zorg aan klaagster heeft verleend heeft hij wel met haar gecommuniceerd met e-mail en per brief waarbij aan klaagster in eerste instantie een aantal opties is voorgelegd en later een terrein- en contactverbod is opgelegd. Het aan verweerder verweten handelen c.q. nalaten heeft voldoende weerslag op het belang van een goede uitoefening van individuele gezondheidszorg en verweerder heeft daarbij, omdat het ging om een psychiatrisch patiënt, toepassing moeten geven aan zijn deskundigheid op dat gebied. Klaagster kan dan ook in haar klacht worden ontvangen zodat het college toekomt aan een inhoudelijke beoordeling daarvan.

5.2

Anders dan klaagster stelt heeft verweerder wel een aantal keer schriftelijk gereageerd op haar brieven. Klaagster is voorts tweemaal door verweerder uitgenodigd voor een gesprek. Dit klachtonderdeel kan dan ook niet slagen.

Klaagster verwijt verweerder voorts dat hij beleid heeft uitgezet dat schadelijk is voor klaagster. Voor zover klaagster hier doelt op de brief van 19 augustus 2015 overweegt het college als volgt. Verweerder heeft in deze brief vermeld dat er sprake is van een ernstige verstoring van de behandelrelatie en stelt vervolgens aan klaagster een drietal opties voor. Klaagster heeft ondanks herhaald verzoek daartoe van de secretaris geen machtiging willen afgeven aan het tuchtcollege om haar medisch dossier op te vragen. De visie van klaagster wordt niet, althans onvoldoende, ondersteund door de stukken, en het standpunt van verweerder staat daar lijnrecht tegenover. Daarmee staan de feiten, waarop de klacht is gebaseerd, niet vast en dat brengt mee dat het college niet deugdelijk kan beoordelen in hoeverre de brief van verweerder van 19 augustus 2015 op dat moment gerechtvaardigd was. Dit geldt ook voor de brief van verweerder waarbij klaagster een terrein- en contactverbod is opgelegd. Nu er geen deugdelijk oordeel mogelijk is dient de klacht als kennelijk ongegrond te worden verklaard en als hieronder te worden beslist.

6. DE BESLISSING

Het college wijst de klacht af.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. F. van der Maden, voorzitter, A.H. de Vries en E. van Egmond, leden-verpleegkundigen, in tegenwoordigheid van mr. K.M. Dijkman, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 27 juli 2016 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. H. van der Poel-Berkovits, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
- b. degene over wie is geklaagd;
- c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de aanleggenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.

Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gericht beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.

