

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2016-025b

Datum uitspraak: 24 januari 2017

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag heeft de volgende beslissing gegeven inzake de klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,

tegen:

C, apotheker,
werkzaam te B,
verweerder,
gemachtigde: mr. M.A.J.J. Niesten, werkzaam te Eindhoven.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:
- het klaagschrift, ontvangen op 1 februari 2016
- het verweerschrift
- de repliek
- de dupliek
- de brief van verweerder van 7 november 2016, met bijlagen

De partijen hebben afgezien van de mogelijkheid om in het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

Het College heeft in raadkamer de behandeling van de klacht verwezen naar een terechtzitting.

De mondelinge behandeling door het College heeft plaatsgevonden ter openbare terechtzitting van 29 november 2016. De partijen, klaagster vergezeld door haar partner D, zijn verschenen en hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

2. De feiten

2.1 Verweerder is beherend apotheker van de E, een apotheek in het F (F) in B.

2.2 Klaagster is op 25 november 2015 rond 8.30, samen met haar vader, met een recept voor haar vader naar de apotheek gegaan. Er waren toen meer patiënten

aanwezig. Klaagster heeft een tijd moeten wachten voordat ze geholpen werd door een van de apothekersassistenten. Klaagster heeft daar opmerkingen over gemaakt, is boos geworden en heeft heftig gescholden (hierna ook: Incident I of de eerste keer). De apothekersassistente heeft klaagster en haar vader wel geholpen.

2.3 Verweerder was niet aanwezig bij Incident I. Zijn collega-apotheker arriveerde kort hierna, heeft de kwestie met de assistente besproken en haar gerustgesteld. Verweerder, die in de loop van de ochtend in de apotheek arriveerde, is 's middags door zijn collega op de hoogte gesteld van Incident I. Besloten is toen een afwachtend beleid te voeren. Dit is door verweerder met de apothekersassistenten besproken, waarbij is afgesproken dat klaagster op haar gedrag zou worden aangesproken als ze weer in de apotheek zou komen.

2.4 Op 27 januari 2016 rond 8.30 uur verscheen klaagster met haar vader weer met een recept voor de vader in de apotheek. De assistente, die klaagster herkende van Incident I, heeft klaagster hierop aangesproken en gewaarschuwd dat dergelijk gedrag niet werd getolereerd. Klaagster is hierop boos geworden, waarna de zaak heftig is geëscaleerd. De apotheek heeft klaagster toen niet geholpen (hierna ook : Incident II of de tweede keer). De partner van klaagster heeft daarna tal van keren de apotheek gebeld, waarbij door hem werd gescholden. De beveiliging van het ziekenhuis is bij de kwestie betrokken geweest en heeft verweerder geadviseerd geen telefoontjes van klaagster of haar partner inhoudelijk te beantwoorden en deze telefoontjes te melden bij de beveiliging. Verweerder heeft dit advies opgevolgd.

2.5 Inmiddels heeft het personeel van de apotheek een cursus 'omgaan met agressie' gevolgd.

3. De klacht

Klaagster verwijt verweerder, zakelijk weergegeven, dat ze zowel op 25 november 2015 als op 27 januari 2016 afschuwelijk door het personeel van de apotheek is behandeld, terwijl zij de tweede keer zonder gegronde reden niet is geholpen. Zij houdt verweerder als leidinggevende voor deze gang van zaken (en het niet beantwoorden van voormelde telefoontjes) verantwoordelijk.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover nodig wordt daarop hierna ingegaan.

5. De beoordeling

5.1 Het College stelt voorop dat verweerder bij geen van beide incidenten aanwezig is geweest. Daarnaast wordt opgemerkt dat partijen een verschillende lezing van de beide incidenten geven. Wat er precies is gebeurd is niet vast te stellen. Duidelijk is wél dat klaagster de eerste keer vond dat ze te lang moest wachten en is gaan schelden. Dit laatste is ongepast. Dit geldt zeker, nu vast staat dat er ook andere patiënten geholpen moesten worden en klaagster bovendien niet kan beoordelen hoe de taakverdeling binnen de apotheek was en waarom zij niet sneller werd geholpen.

5.2 Anders dan klaagster stelt, acht het College het aannemelijk dat de personalia van klaagster niet bij de apotheek bekend waren. Weliswaar had de apotheek (via het recept) de beschikking over de gegevens van de vader, maar niet is komen vast te staan dat de apotheek bij Incident I wist dat klaagster de dochter van patiënt was, laat staan dat de apotheek wist hoe klaagster te bereiken was. Het College acht het begrijpelijk dat verweerder na Incident I behoefte had om klaagster hierop aan te spreken,

maar dat dit onder deze omstandigheden praktisch niet uitvoerbaar was. Het afwach-
tende beleid ontmoet daarom geen bedenkingen.

5.3 In de gegeven situatie is het ook begrijpelijk dat verweerder heeft gezocht naar
een later moment om klaagster duidelijk te maken dat haar gedrag (boos worden en
schelden) niet werd getolereerd. Alhoewel het de vraag is of het moment voor een
dergelijk gesprek (hernieuwde komst in de apotheek met een recept, twee maanden
later) wel zo geschikt was, is het College in de gegeven omstandigheden van oordeel
dat het verweerder niet tuchtrechtelijk is aan te rekenen dat hij zijn assistentes dit advies
heeft gegeven. Overigens acht het College de cursus 'omgaan met agressie', mede
in het belang van het personeel, zinvol.

5.4 Evenmin is het verweerder aan te rekenen dat klaagster bij Incident II niet is
geholpen. Nog los van de omstandigheid dat verweerder toen niet aanwezig was, stelt
het College vast dat er op dat moment geen behandelovereenkomst was tussen
klaagster, althans haar vader, en de apotheek, terwijl er evenmin een aanwijzing was
voor een zodanige urgentie dat onmiddellijk medicijnen verstrekt hadden moeten worden.
Hier komt bij dat van een apotheek niet gevergd hoeft te worden (behoudens noodsi-
tuatie) dat vormen van verbaal geweld en/of agressie worden geaccepteerd. In het
midden kan blijven of het optreden van de apothekersassistente(n) anders en/of beter
had gekund, nu er geen aanwijzing is dat het personeel van de apotheek (onder verant-
woordelijkheid van verweerder) niet deugdelijk was opgeleid en/of niet berekend was
voor zijn taak.

5.5 Omtrent de weigering van verweerder om op de vele telefoontjes na Incident II
te reageren kan het College kort zijn. Verweerder heeft in redelijkheid het advies van
de Beveiliging van het ziekenhuis mogen opvolgen.

5.6 De conclusie is dat verweerder geen verwijt zoals bedoeld in artikel 47, eerste
lid onder a en/of b van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet
BIG) kan worden gemaakt. De klacht zal dan ook als ongegrond worden afgewezen.

6. De beslissing

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag beslist als volgt:

wijst de klacht af.

Deze beslissing is gegeven door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, T. Vlietstra
en M.M. Goddijn, leden-apothekers, bijgestaan door mr. C.G. Versteeg, secretaris, en
uitgesproken in het openbaar op 24 januari 2017.

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 het Staatstoezicht op de
volksgezondheid, wie de aangelegenheid uit hoofde van de hem toevertrouwde belangen
aangaat.

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