

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 036/2019

### REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 20 december 2019 naar aanleiding van de op 21 februari 2019 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

**A**, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

**O**, verpleegkundige, werkzaam te B,  
bijgestaan door mr. G.E.B.M. Schippers,

b e k l a a g d e

#### 1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het verloop van de procedure blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- de twee aanvullende klaagschriften;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de twee aanvullende verweerschriften;
- de reactie van klaagster op het aanvullende verweerschrift ingekomen op 15 augustus 2019;
- de reactie van beklaagde op de brief van klaagster d.d. 10 september 2019.

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

De klacht is behandeld ter openbare zitting van 29 november 2019, tezamen met klachtzaken tegen vijf andere verpleegkundigen met zaaknummers 032/2019, 033/2019, 034/2019, 035/2019 en 037/2019. In alle zaken is op dezelfde dag uitspraak gedaan door het college. In onderhavige zaak zijn verschenen klaagster, bijgestaan door D en E, en beklaagde bij haar gemachtigde.

#### 2. DE FEITEN

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

Zorgaanbieder F was met klaagster een zorgleveringsovereenkomst aangegaan op 9 september 2015. Daarbij had klaagster een sleutelverklaring ondertekend.

Vanuit F heeft team G (hierna: "het Team"), tot tevredenheid van klaagster, dagelijks zorg geleverd totdat de zorg beëindigd werd in januari 2019. Het Team werd ondersteund door een eveneens bij F werkzame regiocoach, beklagde in de zaak 037/2019.

Bij de intake werd de eetstoornis van klaagster niet benoemd. Eind 2015 constateerde een psycholoog van de organisatie H dat klaagster aan anorexia nervosa leed ten gevolge van PTSS die al 30 jaar bleek te bestaan. Ondanks het feit dat het Team geen expertise had op dit gebied, wilde het de zorg voor klaagster blijven voortzetten. Het Team ondersteunde bij voedselinname, sondevoeding en medicatie-inname. Verder waren de huisarts, H en twee mantelzorgers bij de behandeling en begeleiding van klaagster betrokken, waarbij H de regie voerde.

Wegens langdurige ziekte van de behandelend psycholoog van H en het niet beschikbaar zijn van een geschikte vervanger werd klaagster vanaf september 2018 niet behandeld voor de PTSS en anorexia.

In de notulen van het MDO van 20 maart 2018 werd opgetekend:

*"Indien onvoldoende medisch verantwoordelijk vanwege te laag gewicht (BMI < 14.5 dus bij 40.5 kg) zal het ziekenhuis worden ingeschakeld voor een opname (afhankelijk van de situatie PAAZ of interne)."*

In een rapportage van 14 november 2018 van klaagster aan de huisarts staat onder meer:

*"Verder hebben mijn mantelzorgers I [RTC: beklagde in de zaak 035/2019] en ik gisteren even bij elkaar gezeten. Dat was een open en prettig gesprek, maar waar ik tot mijn schrik hoorde dat ik bij een bepaald gewicht door het crisisteam wordt opgehaald. Ik heb dat destijds niet meegekregen (tijden MDO bij H) en dacht dat het dan alleen zou zijn dat ik sondevoeding kreeg. Ze zijn bang dat ik 'nee' zeg als het moment daar zou zijn, en dat denk ik ook, maar ik heb vandaag tegen I gezegd dat als ze echt vindt dat het niet meer gaat, ze de knoop gewoon door moet hakken, maar dat het dan van essentieel belang is dat het niet met dwang en harde hand zal gebeuren maar op een rustige manier. Ik ga er van uit dat het niet nodig is, maar naarmate ik meer lees, kijk en hoor, begrijp ik dat ik op sommige vlakken onvoldoende in staat ben de (beslissing) te nemen".*

Op 29 december 2018 werd in de rapportage aangegeven:

*"C [RTC: beklagde in de zaak 032/2019] : zou jij mw aub willen (blind) wegen op donderdag tijdens mijn afwezigheid? Regel (onder 40,5kg) moet mw opgenomen worden geldt nog steeds, dit weet mw ook. (Het gewicht niet)"*

Op 3 januari 2019 werd door beklagde in de zaak 032/2019 genoteerd:

*"Mw vanochtend gewogen. Mw weegt 40.1 kg, Mw is hier op de hoogte Volgens de afspraak zou nu een ziekenhuisopname geregeld worden (...)*

*Mw weet dat ik het ziekenhuisopname in gang ga zetten, Mw is hier echter niet mee eens. Mw voelt zich niet ziek, aldus Mw.*

*De mantelzorger (...) op de hoogte gebracht*

*Aan het eind van de middag samen met J [RTC: huisarts van klaagster] naar Mw geweest*

*J had aangegeven dat zij de situatie erg zorgelijk vindt en dat zij ziekenhuisopname adviseert. Mw ook op gemaakte afspraken gewezen.*

*Mw weigert om opgenomen te worden. Mw voelt zich niet ziek en vindt het Ziekenhuis geen goede plek voor haar. De opname via crisisteam heeft op dit moment geen zin omdat de bloedwaarden nog acceptabel zijn en er is geen sprake van acuut levensgevaar. (...)*

*Heb vanuit mijn kant aangegeven dat ik nu mijn grens heb bereikt. Voor mij was de afspraak over het ziekenhuisopname de laatste hoop, de enige interventie die ik achter de hand had om Mw tegen haarzelf te beschermen. Ik heb nu het gevoel dat ik niks meer voor Mw kan betekenen (...) Mw wenst vandaag geen zorg meer. (...)*

Op 4 januari 2019 om 09.30 uur werd klaagster niet thuis aangetroffen. Later die dag bleek dat klaagster een andere verpleegkundige niet wilde zien.

Op 4 januari 2019 werd, na contact met de regiocoach, door beklagde in de zaak 032/2019 in de rapportage genoteerd:

*“De eerstvolgende keer dat een van ons Mw spreekt moet Mw op de hoogte gebracht worden van ons besluit. We moeten aangeven dat we een afspraak gaden waar Mw zich niet aan had gehouden. Wij moeten Mw een ultimatum geven: of zij laat zich opnemen of we stoppen met zorg. Mocht Mw alsnog beslissen om niet opgenomen te worden dan moeten wij een stopdatum afspreken. Wij moeten Mw twee weken de tijd geven om een andere organisatie te vinden, wij kunnen hierbij onze hulp aanbieden maar het is aan Mw of zij dit wil. Tot die tijd hebben wij een zorgplicht en gaan wij zorg volgens hiervoor afgesproken zorgplan leveren*

*-Er moet ook een officiële brief opgesteld worden waarin bovenstaande opgenomen wordt. Deze brief kunnen wij herbestemming aan Mw persoonlijk overhandigen. Hoeft niet bij de eerste gesprek met Mw, kan ook de volgende dag” (...)*

De brief werd diezelfde dag door beklagde in de zaak 032/2019 opgesteld en gedeeld met de regiocoach. Genoteerd werd: *“Mocht de brief goedgekeurd worden door de regiocoach dan kunnen wij hem uitdraaien en overhandigen aan Mw.*

*Maar eerst moet Mw mondeling toegelicht worden over ons besluit. Mocht Mw zich bedenken en toch voor het ziekenhuis kiezen dan gaan wij verder met de zorg.”*

Op 5 januari 2019 in de middag werd het besluit om de zorg te beëindigen door beklagde in de zaak 032/2019 aan klaagster medegedeeld. Daaropvolgend liet klaagster onder meer weten de volgende ochtend geen zorg te wensen. Op 7 januari 2019 is in de ochtend wel contact geweest met klaagster, waarbij klaagster onder meer aangaf toch opgenomen te willen worden, de huisarts zou dat moeten regelen. Klaagster heeft aangegeven dat als zij niet zou worden opgenomen, ze geen zorg van F wilde.

Op 7 januari 2019 werd in de rapportage genoteerd:

*“Mw heeft de brief van ons niet ontvangen. Alles is echter mondeling toegelicht, alles staat ook gerapporteerd. Mw haar mantelzorger heeft alles ook meegekregen, zij kan dit dus bevestigen. Dit is volgens K [RTC: de regiocoach] voldoende”.*

Op 7 januari 2019 is van klaagster het volgende bericht ontvangen: *“Ik heb morgenochtend andere hulp geregeld aangezien jullie de zorg hebben stopgezet.”*

Op 10 januari 2019 werd genoteerd:

*“Mw uit zorg geboekt met de ingang van 9-01-2018 [RTC: moet zijn 2019]*

*Mw heeft de zorg in het L berichtje van 8-01 zelf beëindigd.”*

### 3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster heeft een veelheid aan klachten ingediend tegen beklagde. In een dergelijke situatie dient het college te komen tot een voor de beoordeling van de klacht bruikbare samenvatting van de geuite bezwaren. De verwijten die klaagster beklagde maakt hebben, kort gezegd en zakelijk weergegeven en zoals ter zitting met klaagster en beklagde besproken, betrekking op:

### 1. schending privacy/AVG

schending privacy/AVG door klaagster niet te informeren dat de regiocoach over de casus is geïnformeerd en door contact te leggen met andere organisaties over deze casus; schending privacy door delen privacygevoelige informatie met personen waar geen behandelrelatie mee bestaat, niet vooropstellen van cliëntbelang; schending privacy AVG door op privételefoons via groepsWhatsApp over de casus te communiceren, cliëntgegevens opslaan in Google Drive;

### 2. onprofessioneel handelen en strijd beroepseed

schending beroepseed doordat zorg is opgezegd omdat men zelf geen toegevoegde waarde zag, terwijl klaagster op haar ziekst was, wetende wat dat voor impact op klaagster heeft; schending beroepseed door niet het cliëntbelang voorop te stellen; door collega's er niet van te weerhouden contact te leggen met andere organisaties, privacyschending (AVG); het niet weerhouden van een collega die een medische beslissing van de huisarts op basis van een verkeerde waarde negeert; niet professioneel handelen door besluitvorming op basis van emoties; schending beroepseed door niet cliëntbelang voorop te stellen bij afhandeling klacht.

### 3. overige klachten

1. zorg beëindigen niet conform de zorgovereenkomst; geen twee weken doorwerken en geen vervangende zorg regelen; toelaten dat collega's de zorg beëindigen niet conform de zorgovereenkomst; ziekte en persoon niet kunnen scheiden en daardoor klaagster als persoon de gevolgen en invloed van de ziekte kwalijk nemen; niet nakomen van het credo: wij mogen geen zorg weigeren.

### 4. HET STANDPUNT VAN BEKLAAGDE

Beklaagde stelt zich in het verweerschrift op het gemotiveerde standpunt dat de tegen haar ingediende klacht ongegrond is. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

## 5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

### 5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

Verder wijst het college erop dat aan het tuchtrecht het beginsel van persoonlijke verwijtbaarheid ten grondslag ligt. Een team kan als zodanig niet worden aangesproken, maar ieder lid van het team is wel mede-verantwoordelijk voor teambeslissingen.

## 5.2

Ten aanzien van de klachten met betrekking tot het schenden van de privacy/AVG oordeelt het college als volgt. In het onderhavige geval heeft beklagde in de zaak 032/2019 aan de regiocoach advies gevraagd bij het beëindigen van de zorgovereenkomst. Uit de stukken en ook ter zitting is duidelijk geworden dat de rol van de regiocoach een taak op afstand is. Zij ondersteunt het Team en haar advies wordt ingeroepen bij mogelijke problemen. De regiocoach is, zoals iedere verpleegkundige, onderworpen aan het beroepsgeheim, dat ook nog eens is vastgelegd in haar contractuele relatie met F. Uit niets blijkt dat bij het vragen van advies het beroepsgeheim of de privacy van klaagster is geschonden. Niet is gebleken dat informatie aan de regiocoach over klaagster is verstrekt die niet verstrekt had behoren te worden. Daarnaast is ter zitting gebleken dat voor zover er informatie met andere zorgaanbieders is gedeeld, dat is gebeurd omdat al enige tijd in overleg met klaagster werd gezocht naar een alternatief voor de door F geleverde zorg. Niet is gebleken dat hierbij meer informatie is gedeeld dan nodig was in het kader van een eventuele zorgoverdracht. De klachtonderdelen 1.1 en 1.2 zijn daarmee ongegrond. Klachtonderdeel 1.3 is eveneens ongegrond omdat het gebruikmaken van WhatsApp tegenover de betwisting door beklagde onvoldoende onderbouwd is en het college dit dus niet kan vaststellen. Het gebruik van Google Drive is een kwestie die F als zodanig aangaat en waar beklagde als zorgverlener tuchtrechtelijk geen verwijt van valt te maken.

## 5.3

Ten aanzien van de klachten met betrekking tot het onprofessioneel handelen, in strijd met de beroepseed, oordeelt het college als volgt, waarbij de klachten 2.1 tot en met 2.4 zich voor gezamenlijke behandeling lenen. De situatie van klaagster is in de periode voorafgaand aan het beëindigen van de zorg verslechterd. Het Team, waar beklagde deel van uitmaakt, heeft gedurende langere tijd, ook naar het oordeel van klaagster, goede zorg verleend, maar heeft de achteruitgang niet tegen kunnen houden. Gezamenlijk werd ook al gezocht naar alternatieven. Dat geen rekening werd gehouden met de ziekte van klaagster of dat men bewust de situatie heeft laten afglijden om dan maar de zorg te kunnen staken, daarvoor ziet het college geen enkel aanknopingspunt. Het handelen is juist professioneel geweest. Op het moment dat een ondergrens bereikt was op 3 januari 2019 en klaagster desondanks niet aan de afspraken wilde meewerken en dus ook niet aan een opname, was het gerechtvaardigd de beslissing te nemen om tot het beëindigen van de zorg over te gaan, nu die zorg redelijkerwijs niet meer geleverd kon worden. Dat is ook overeenkomstig de Beroepscode van verpleegkundigen en Verzorgenden waarin in 1.5 is vermeld: *Als verpleegkundige/verzorgende ken ik de grenzen van mijn eigen deskundigheid en beroepsverantwoordelijkheid en verricht ik alleen handelingen die binnen deze grenzen liggen.* Beklaagde kon als verpleegkundige, en ook als onderdeel van het Team, toen geen toegevoegde waarde meer hebben, zij had klaagster niets meer te bieden. Dat klaagster toen erg ziek was maakt dat niet anders, er was immers een alternatief beschikbaar, te weten opname. Hierbij wijst het college er overigens op dat het feit dat de huisarts geen reden zag voor een crisisopname dan wel een spoedopname niet betekent dat er geen reden was voor opname. Het betekent niet meer of minder dan dat er (nog) geen acuut (levens)gevaar was. Van het negeren van een medische beslissing is dus geen sprake, nog daargelaten dat het college niet is gebleken dat van een verkeerde waarde zou zijn uitgegaan. Beklaagde kan dus ook niet verweten worden hier niet ingegrepen te hebben of een collega niet ergens van weerhouden te hebben. Voorts blijkt nergens uit dat is gehandeld op basis

van emoties. In de rapportage van 3 januari 2019 heeft beklagde in de zaak 032/2019 zelf aangegeven gekwetst te zijn, daar was zij zich blijkbaar van bewust. Het besluit was gebaseerd op het niet nakomen van afspraken waardoor er eigenlijk geen andere mogelijkheid meer was. Dat betekent derhalve niet dat op basis van emoties is besloten of dat beklagde daaraan heeft meegewerkt. Daarmee zijn deze klachtonderdelen ongegrond. Datzelfde lot treft klachtonderdeel 2.5 nu die klacht verder niet is onderbouwd.

5.4 Ten aanzien van de overige klachten oordeelt het college als volgt.

De zorgovereenkomst kan (zie art. 29 lid 1 onder e van de zorgverlenings-overeenkomst) beëindigd worden om gewichtige redenen mits de gronden met de cliënt zijn besproken, er een passend alternatief is geboden, er gewezen is op de mogelijkheid een klacht in te dienen en een redelijke opzeggingstermijn in acht wordt genomen. Aan deze voorwaarden is voldaan, alleen is de opzeggingsbrief zelf niet meer aan klaagster ter hand gesteld. Dat was wel beter geweest, maar klaagster heeft heel goed begrepen dat en waarom de zorg werd opgezegd en dat de opzegging niet meer schriftelijk is gedaan leidt niet tot tuchtrechtelijke verwijtbaarheid. Klaagster verwijt beklagde ook dat er geen twee weken zorg meer is geleverd. Uit de stukken leidt het college echter af dat klaagster vanaf 3 januari 2019 zelf meermaals heeft aangegeven geen zorg te willen en voorts heeft men uit het bericht van 7 januari 2019 van klaagster "*Ik heb morgenochtend andere hulp geregeld aangezien jullie de zorg hebben stopgezet.*" kunnen en mogen afleiden dat klaagster afzag van verdere zorg door F. Klachtonderdelen 3.1 en 3.2 zijn daarmee ongegrond. Klachtonderdeel 3.3 is eveneens ongegrond omdat deze klacht tegenover de betwisting door beklagde onvoldoende onderbouwd is en het college dit dus niet kan vaststellen. Ten aanzien van klachtonderdeel 3.4 is het college van oordeel dat als de omstandigheden veranderen het weigeren van zorg uiteraard wel degelijk aan de orde kan zijn. Nu het beëindigen van de zorg in dit geval gerechtvaardigd was, is daarmee dit klachtonderdeel ook ongegrond.

Het voorgaande betekent dat de klacht in alle onderdelen ongegrond is.

## 6. DE BESLISSING

Het college verklaart de klachten ongegrond.

Aldus gegeven door F.P. Dresselhuys-Doelman, voorzitter, M. Willemse, lid-jurist, D.M. van Etten, A. Petiet en B. Nijhuis-Prigge, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van M. Duijnstee-Mikmak, secretaris.

Bij afwezigheid van de voorzitter is de beslissing getekend door M. Willemse, lid-jurist.

lid-jurist

secretaris

Tegen deze beslissing kan in de volgende gevallen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

a. Heeft u de klacht ingediend? Dan kunt u in beroep als

- het college u of uw klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk heeft verklaard of

- als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

Bij een gedeeltelijke niet-ontvankelijkverklaring of een gedeeltelijke ongegrondverklaring kan uw beroep alleen betrekking hebben op dat deel van de beslissing.

b. Is de klacht tegen u gericht? Dan kunt u altijd in beroep.

c. Ook de inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan beroep instellen.

U moet het beroepschrift richten aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, maar opsturen naar de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle. Daar moet het zijn ontvangen binnen zes weken nadat de beslissing aan u is verstuurd.

Als u beroep instelt, moet u € 50,- griffierecht betalen aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. U ontvangt hierover bericht. Als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt het griffierecht aan u terugbetaald.