

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: C2023/1986

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE

voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2023/1986 van:

A., wonende te B.,

appellant, klager in eerste aanleg,
tegen

C., verpleegkundige, werkzaam te D.,

verweerster in beide instanties,

gemachtigde: mr. S.M. Steegmans, advocaat te Enschede.

1. Verloop van de procedure

A. – hierna klager – heeft op 16 maart 2023 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle tegen C. – hierna de verpleegkundige – een klacht ingediend. Bij beslissing van 30 juni 2023, met nummer 2023/5479, heeft de voorzitter van dat college de klacht kennelijk ongegrond verklaard. Klager heeft op tijd beroep ingesteld tegen deze beslissing. De verpleegkundige heeft een verweerschrift in beroep ingediend.

De zaak is op de openbare zitting van het Centraal Tuchtcollege van 26 februari 2024 tegelijk behandeld met zaak C2023/1985. De zaken zijn niet gevoegd. Op de zitting zijn verschenen, klager en de verpleegkundige bijgestaan door mr. Steegmans. Partijen hebben hun standpunt toegelicht. Klager en mr. Steegmans hebben dat gedaan aan de hand van spreek aantekeningen die zij aan het college en de wederpartij hebben overhandigd.

2. Beslissing in eerste aanleg

De voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege heeft het volgende overwogen en geoordeeld:

“2. DE FEITEN

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

Klager ontving vanaf 19 november 2021 (thuis)zorg via zorginstelling E. te D.

Verweerster is werkzaam als Regiomanager Zorg bij deze zorginstelling. Vanuit deze hoedanigheid is verweerster betrokken bij de zorg van klager. Tevens is verweerster leidinggevende van F. en G., beide coördinerend wijkverpleegkundigen. Tegen hen heeft klager ook tuchtklachten ingediend. Verweerster heeft op regelmatige basis met de betrokken zorgmedewerkers gesproken over de specifieke cliënt-zorgrelatie met klager gelet op de signalen die werden ontvangen. Er werden afspraken gemaakt om te voorkomen dat klager bij een zorgmedewerker over de grens zou gaan.

Bij beslissing van 9 maart 2023 is de zorg aan klager en dienstverlening door E. per direct beëindigd. Hiervoor is de volgende motivering gegeven:

“Omstreeks 29 juni 2022 heeft u een brief van ons ontvangen waarin wij u gewaarschuwd hebben over beëindiging van zorg. Deze brief bevat de volgende alinea's:

“Daarnaast hebben wij vernomen dat u niet alleen uw ongenoegen naar ons uit over de tijdstippen waarop E. zorg aan u verleent en de kwaliteit van deze zorg, maar ook naar andere zorgaanbieders die bij u betrokken zijn. De dreigementen naar onze medewerkers en het herhaaldelijk uitlaten van

ongenoegen over de zorgverlening van E. naar andere betrokkenen, tolereren wij niet.

Deze brief, waarin u wordt gewezen op uw gedrag en plichten als zorgvrager, is voor u een laatste waarschuwing. Indien er opnieuw verbale dreigementen of herhaaldelijk ongenoegen worden geuit naar onze medewerkers en/of andere zorgaanbieders, zijn wij genoodzaakt om de zorg bij u te beëindigen. U wordt dan opnieuw geïnformeerd door een brief”.

U heeft op 2 maart 2023 in uw eigen zorgdossier een verklaring gegeven over de klachtenbrief die u naar ons heeft verzonden. Hierin beschrijft u dat de inhoud van de klachtenbrief bekend is bij H., I. en de gemeente B.. Dit hebben wij geverifieerd. Wij constateren dat dit zo is en dat u de brief ook heeft gedeeld met de huisarts en J. In de klachtenbrief schrijft u dat u van E. geen goede zorg ontvangt. Als voorbeeld geeft u de zorg rondom insuline spuiten. Dit valt ons inziens onder het uiten van ongenoegen aan derden over de kwaliteit van zorg. Zoals wij kenbaar maakten in de brief van 29 juni 2022 is dit voor ons een gegronde reden om de zorg met onmiddellijke ingang te beëindigen.”

Naar aanleiding van deze tuchtklachtprocedure heeft directeur van E., samen met de Raad van Bestuur, een schriftelijke toelichting op de beslissing van 9 maart 2023 gegeven. Hij heeft dit gedaan bij brief van 22 mei 2023. Hierin valt onder meer het volgende te lezen:

“Het traject met de heer A. kent ene lange voorgeschiedenis.

Het gedrag van de heer A., de voorgeschiedenis bij andere zorgorganisaties, waren aanleiding om dit tot een onderwerp te maken in het reguliere werkoverleg (...). Dit gaat al terug tot 2021 en heeft uiteindelijk geleid tot een waarschuwing per brief op 7 februari 2022. Wij maakten ons namelijk ernstige zorgen over de veiligheid van onze zorgmedewerkers, gezien de verbale dreigementen, intimidatie en agressie.

Cruciaal hierbij is voor E. de borging van een veilige en niet bedreigende werkomgeving voor onze medewerkers, omdat deze, zeker in de thuissituatie waarin ze alleen opereren, zich in een zeer kwetsbare positie bevinden. Het gaan werken met twee zorgmedewerkers was in deze een noodzakelijk een vergaand besluit, gezien de personele krapte en toenemende zorgvraag bij andere cliënten, maar in onze ogen een noodzakelijk besluit om de continuïteit van zorg aan de heer A. en veiligheid van zorgmedewerkers te kunnen borgen.

Bovenstaande brief en maatregelen hebben de situatie niet doen veranderen. Dit heeft namelijk geleid tot een tweede waarschuwing op 29-06-2022, welke ook namens de directie E. Thuiszorg tot stand is gekomen.

De heer A. heeft op 18-02-2023 een klacht gestuurd aan de Raad van Bestuur. Naar aanleiding van deze klacht heb ik de heer A. op 23-02-2023 gebeld. In het gesprek heb ik aangegeven de toon van zijn brief en de wijze waarop daarin medewerkers worden omschreven, onacceptabel te vinden. De heer A. reageerde daar direct zeer agressief en dreigend op. Het was een zeer onplezierig en dreigend gesprek. De toon van het telefoongesprek was aanleiding om nogmaals te waarschuwen. Het telefoongesprek is bevestigd per brief op 28-02-2023 waarin de heer A. nogmaals is gewezen op “[...] dat elke vorm van (verbale) agressie of bedreiging jegens onze medewerkers, in welke vorm dan ook voor ons aanleiding kan zijn de zorg per direct te beëindigen[...]”.

Op 9 maart ben ik (...) geïnformeerd over het feit dat de heer A., ondanks herhaaldelijke mondelinge en schriftelijke waarschuwingen, zich niet houdt aan de afspraken. Dat signaal, in het licht van de voorgeschiedenis gedurende de zorgverlening aan de heer A., was er naar onze mening sprake van gewichtige redenen om tot eenzijdige beëindiging van de zorgovereenkomst over te gaan. Dit heb ik K. vervolgens laten weten en haar gevraagd om, in samenspraak met ons, een beëindigingsbrief op te stellen en namens E. naar de heer A. te sturen. Dat is vervolgens ook gebeurd d.d. 9 maart jl.”

3. DE KLACHT EN HET VERWEER

3.1 Klager verwijt verweerster dat zij ten onrechte eenzijdig zijn zorg heeft beëindigd, waardoor hij in direct gevaar is gekomen. Dankzij deze beslissing wordt klager de noodzakelijke medicatie en verzorging onthouden. Ten grondslag aan deze beëindiging ligt een ingezonden klachtenbrief. De zorg is beëindigd omdat klager met derden over de zorg gesproken heeft, echter dit zijn geen derden maar direct betrokkenen bij de zorg.

3.2 Verweerster stelt dat de verwijten niet terecht zijn. Het betreft geen individueel handelen van verweerster, maar van de organisatie waarvoor zij werkzaam is. Zij heeft op verzoek van en onder de verantwoordelijkheid van de directeur de opzeggingsbrief opgesteld en verzonden en klager vervolgens telefonisch over de beslissing van de zorginstelling geïnformeerd. Subsidiair stelt verweerster dat zij wordt belemmerd in het voeren van verweer, omdat klager na het indienen van het klaagschrift expliciet heeft verboden om nog inzage te nemen in zijn dossier en verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens beperkt. Klager maakt daarmee misbruik van het tuchtrecht.

4. DE OVERWEGINGEN

Naar het oordeel van de voorzitter zijn de door klager gemaakte verwijten niet terecht. Uit de brieven van of namens de bestuurder van E. (van 9 maart 2023 en 22 mei 2023) kan worden afgeleid dat het besluit om de zorg aan klager stop te zetten het gevolg is geweest van een langdurig verstoorde cliënt-zorgrelatie, waarbij op het laatst sprake was van een – voor de thuiszorgorganisatie – onhoudbare situatie. Het besluit is geen persoonlijke beslissing van verweerster in haar functie van regiomanager maar verweerster heeft de brief in opdracht van de directeur en de Raad van Bestuur geschreven. Uit bovengenoemde brieven blijkt dat meerdere medewerkers zich door klagers gedrag bedreigd voelden. Klagers stelling dat de zorg enkel is beëindigd omdat hij met derden over de verleende zorg gesproken heeft, volgt niet uit de overgelegde stukken. Aan de beëindiging tot zorg is een heel traject voorafgegaan.

Wat betreft de continuering van de zorg begrijpt de voorzitter dat contact is geweest met de huisarts en de zorgverzekeraar. Er is, voor zover mogelijk gezien de – door klager opgelegde – beperking in de informatieoverdracht, een overdracht geweest vanuit E. aan de huisarts. Ook is de levering van medicatie door de apotheek na de beëindiging van de zorgovereenkomst gecontinueerd. Verweerster heeft begrepen dat de huisarts op zoek zou gaan naar een oplossing en dat in de noodzakelijke zorg aan klager wordt voorzien.

Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerster persoonlijk is de voorzitter dan ook niet gebleken.”

3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Het Centraal Tuchtcollege gaat bij de beoordeling van het beroep uit van de feiten weergegeven in overweging. “DE FEITEN” van de beslissing van de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege. Deze weergave is in beroep niet of in elk geval

onvoldoende, bestreden.

4. Beoordeling van het beroep

Omvang van het beroep

4.1 Klager is het niet eens met de beslissing van de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege. Het beroep van klager heeft tot doel dat het Centraal Tuchtcollege de zaak in volle omvang beoordeelt en de klacht alsnog gegrond verklaart.

4.2 De verpleegkundige heeft in beroep gemotiveerd verweer gevoerd. Zij is van mening dat het beroep van klager moet worden verworpen en de beslissing van de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege moet worden bevestigd.

4.3 Uit het oogpunt van een goede en eerlijke procesorde kunnen in beroep alleen die klachten ter beoordeling aan het Centraal Tuchtcollege worden voorgelegd die deel uitmaken van de oorspronkelijke klacht die aan het Regionaal Tuchtcollege is voorgelegd. Nieuwe klachten vallen buiten het bereik van het beroep. Voor zover in beroep sprake is van uitbreiding van de klacht, kan klager daarin dus niet worden ontvangen.

Inhoudelijke beoordeling

4.4 Het Centraal Tuchtcollege is net als de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege van oordeel dat de klacht van klager ongegrond is. Het Centraal Tuchtcollege licht dat hieronder verder toe.

4.5 Het Centraal Tuchtcollege heeft kennisgenomen van de inhoud van de aan het Regionaal Tuchtcollege voorgelegde klacht en het debat dat partijen daarover schriftelijk bij dat tuchtcollege hebben gevoerd. Het door het Regionaal Tuchtcollege opgebouwde zaaksdossier is naar het Centraal Tuchtcollege gestuurd.

4.6 In beroep hebben partijen het debat schriftelijk nog een keer gevoerd. Daarbij heeft ieder van hen standpunten ingenomen over de door de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege vastgestelde feiten en de door de voorzitter van dat college gegeven beschouwingen en beslissingen. Tijdens de mondelinge behandeling op 26 februari 2024 is het debat voortgezet.

4.7 De bespreking van de zaak in raadkamer na de mondelinge behandeling in beroep heeft het Centraal Tuchtcollege niet geleid tot het vaststellen van andere feiten of tot andere beschouwingen en beslissingen dan die van de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege. Het Centraal Tuchtcollege is het eens met wat de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege onder '4. DE OVERWEGINGEN' heeft overwogen en neemt dat hier over. Daarmee sluit het Centraal Tuchtcollege zich aan bij het oordeel van de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege dat van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door de verpleegkundige persoonlijk niet is gebleken.

4.8 Dit betekent dat de voorzitter van het Regionaal Tuchtcollege de klacht terecht ongegrond heeft verklaard en het hiertegen door klager ingestelde beroep moet worden verworpen.

5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:
verwerpt het beroep.

Deze beslissing is gegeven door R.C.A.M. Philippart, voorzitter,
T.W.H.E. Schmitz en M.W. Zandbergen, leden-juristen en H.A. de Visser en L.
Maasdam, leden-beroepsgenoten en K.M. ten Pas, secretaris.

Uitgesproken ter openbare terechtzitting van 27 maart 2024.

Voorzitter w.g. Secretaris w.g.