

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2023/5526

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

TE 'S-HERTOGENBOSCH

Beslissing van 22 januari 2024 op de klacht van:

**[A]**

wonende in [B],

klaagster,

gemachtigde: [C],

tegen

**[D]**

verpleegkundige,

destijds werkzaam in [E],

verweerster, hierna ook: de verpleegkundige,

gemachtigde: mr. S.W.M. Vousten, werkzaam in Venray.

### 1. De zaak in het kort

1.1 Klaagster en haar gezin raakten in 2019 verwickeld in een burenruzie met hun nieuwe burens. De buurvrouw was werkzaam bij de afdeling WMO van de gemeente en heeft via haar contacten meerdere instanties op klagster en haar gezin afgestuurd. De verpleegkundige werkt bij het team Bemoeizorg van een GGZ instelling. Op 8 oktober 2019 heeft de verpleegkundige met een politieagent een huisbezoek bij klagster afgelegd. Op 27 november 2019 heeft de verpleegkundige telefonisch contact met klagster gezocht. Klagster heeft haar verzocht geen contact meer op te nemen, hetgeen de verpleegkundige heeft gerespecteerd. In 2020, 2021 en 2023 heeft klagster de verpleegkundige per whatsapp meerdere malen vragen gesteld over het bezoek en het telefoongesprek in 2019. De verpleegkundige heeft op de whatsappberichten van klagster gereageerd.

1.2 Klaagster beklagt zich in zeven klachtonderdelen over de bemoeienis van de verpleegkundige, het onderzoek van de verpleegkundige en de beantwoording door de verpleegkundige van de door klaagster gestelde vragen. De verpleegkundige meent dat zij binnen de grenzen van een redelijke beroepsuitoefening is gebleven en dat de klacht ongegrond is.

1.3 Het college komt tot het oordeel dat de verpleegkundige niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Hierna licht het college dat toe.

## 2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift, ontvangen op 5 april 2023;
- de aanvulling op het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlage;
- de brief van 26 september 2023 van klaagster, met de bijlage;
- het proces-verbaal van het op 19 oktober 2023 gehouden mondelinge vooronderzoek;
- de brief van 2 november 2023 van de gemachtigde van verweerster.

2.2 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 11 december 2023. Partijen zijn verschenen. Zij werden bijgestaan door hun gemachtigden. Partijen en hun gemachtigden hebben hun standpunten mondeling toegelicht. De gemachtigde van klaagster heeft pleitnotities voorgelezen en aan het college en de andere partij overhandigd.

## 3. De feiten

3.1 De verpleegkundige heeft op 2 oktober 2019 een dossier geopend. Als aanmelder is genoemd (alle citaten zijn inclusief taal- en typfouten): "*Politie / Justitie*" en als aanmeldklacht "*Vermoeden van woonproblematiek*"

3.2 Op 8 oktober 2019 heeft de verpleegkundige in het dossier genoteerd:

*"Hbsamen met politie; gesproken samen met haar man. Ervaren veel overlast van burens; filmen, schreeuwen van dochter van 10, loeren over schutting. Gesprekken met burens zouden niets opgeleverd hebben. [Klaagster] geeft aan niet veel prikkels te kunnen verdragen, heeft slaapmedicatie voor andere zaken, aldus mevr.*

*Afgesproken samen met politie ook burens te gaan spreken."*

3.3 Op 27 november 2019 heeft de verpleegkundige in het dossier genoteerd:

*“Tc: mevr gebeld om te vragen hoe het met haar gaat, is erg boos, wordt getreiterd door burens die constant de politie bellen over geluidsoverlast. Voelt zich niet serieus genomen door politie. Twijfelt aan mijn oprechtheid. Haar haar verhaal laten doen.*

*Later op de dag een app gekregen waarin ze nogmaals wil weten waarom ik haar belde.*

*Uitgelegd dat ik oprechte belangstelling toonde.*

*Mevr wil niet meer dat ik contact opneem met haar, dit gerespecteerd.”*

3.4 De verpleegkundige heeft op 28 november 2019 het dossier gesloten.

3.5 In maart 2020 heeft klagster de verpleegkundige per whatsapp gevraagd om een kopie van het dossier in haar brievenbus te doen. Dat heeft de verpleegkundige op 11 maart 2020 gedaan. Ook heeft klagster vragen gesteld over wie opdracht had gegeven voor het huisbezoek, waarom dat was gebeurd en wie de rapportage had ontvangen. De verpleegkundige heeft onder meer geantwoord dat zij door de politie was gevraagd om mee te gaan, dat het dossier niet meer omvat dan de twee aan klagster verstrekte verslagen en dat zij het aan niemand heeft gestuurd. Ook heeft ze aangegeven dat Bemoeizorg voor allerlei problemen kan worden ingezet om mee te kijken en te denken over een oplossing.

3.6. In augustus 2020 heeft klagster de verpleegkundige per whatsapp gevraagd naar haar BIG-registratienummer. De verpleegkundige heeft haar dat gegeven.

3.7 In mei 2021 heeft klagster de verpleegkundige per whatsapp gevraagd of de opdrachtgever de afdeling WMO van de gemeente is geweest, in de persoon van een specifieke ambtenaar, en of de verpleegkundige aan die persoon gerapporteerd heeft. De verpleegkundige heeft dat bevestigd.

3.8 Op 28 juni 2021 heeft klagster per whatsapp onder meer geschreven:

*“(…)Graag de redenen van jouw bezoek. Dat is in elk geval geen burenruzie. Nu over jouw verslaglegging. In jouw rapportage aan [de gemeenteambtenaar] heb jij geschreven dat ik vragen over mijn psychische gezondheid uit de weg ga. (…) Ook las ik in jouw verslag dat ik jou had verteld dat ik wel hulp kreeg, maar je weet niet wie. (…) Eerder ontkende je dat je aan iemand moest rapporteren. Wij laten dit echt niet rusten. Ik neem aan dat jou dat duidelijk is. Graag dit keer eerlijke antwoorden op mijn vragen.”*

3.9 Op 10 juli 2021 heeft klagster per whatsapp geschreven:

*“Nb volgens ons opgevraagde dossier bij de gemeente wordt er gesproken over: ‘Volgens onze systemen heeft mevrouw geen hulp. Zij kan hulp hebben buiten de systemen’.*

*Ben jij verantwoordelijk voor deze opmerking?*

*(…)”.*

3.10 Op 13 juli 2021 heeft klagster de verpleegkundige geschreven:

*“(...) ik ben aan het werk en neem dan geen privé telefoon op. Ik ben deze week ook erg druk. Het is prettiger als jij mijn vragen schriftelijk, per app, beantwoordt. Dan hebben we dat duidelijk. (...)”.*

3.11 Op 13 juli 2021 heeft de verpleegkundige klaagster in twee whatsappberichten geantwoord als volgt:

*“Nee, ik ben niet verantwoordelijk voor deze opmerking.”*

en

*“De reden dat ik niet gereageerd heb, is dat ik met vakantie was. Dus daarom nu dan een reactie op jouw vragen.*

*‘vragen over psychische gezondheid uit de weg gaan’ heb ik niet gezegd en zeker dan ook niet geschreven.*

*‘dat je hulp zou hebben’, heb ik ook niet gezegd of geschreven omdat ik dit niet weet/wist.*

*De reden van mijn bezoek met [de politieagent] was dat ik meegevraagd ben, en ja..ivm burenruzie. Daarom zijn we toen ook naar jouw burenen geweest. Je kunt zeggen dat dit geen bemoeizorgtaak is maar dit is wel wat er in de praktijk gebeurt.*

*Ik heb geen verslag geschreven.”*

Op een volgend bericht van klaagster van 20 minuten later heeft de verpleegkundige niet gereageerd.

3.12 In februari en maart 2023 is klaagster opnieuw op de kwestie bij de verpleegkundige teruggekomen, waarbij ze wederom vroeg naar de achtergrond van het bezoek van de verpleegkundige. Klaagster schreef onder meer:

*“(...) Ik wil alle kopies die op mij betrekking hebben. Van wie heb jij mijn gegevens gekregen? Ik wil weten welke gegevens er over mij zijn verwerkt en waar de gegevens vandaan komen. Nu de waarheid.”*

en

*“(...) wie heeft deze vraag uitgezet en met welke reden? (...) Graag de naam van de agent die Bemoeizorg heeft aangevraagd en graag de onderbouwing van de Bemoeizorg. (...)*

*Hoe kom jij aan mijn gegevens? Jij hebt op 2-10-2019 mijn gegevens in het systeem van Bemoeizorg ingevoerd, van wie heb jij deze gegevens gekregen? (...).*

3.13 De verpleegkundige heeft klaagster op 14 maart 2023 onder meer geantwoord:

*“Ik heb u beloofd terug te komen op uw app bericht van 2 maart jl. Zoals ik al eerder aangegeven heb ben ik destijds door de politie gevraagd om mee te gaan en mee te denken in het probleem tussen u en uw burenen. Van wie ik uw gegevens destijds heb*

*gekregen durf ik niet te zeggen. ik vermoed dat dat van de politie, wijkagent is geweest, maar zeker weten doe ik dit niet.*

*U heeft het dossier van Bemoeizorg reeds gelezen. (...)*”.

Op een whatsappbericht van klaagster met het verzoek om antwoord op alle door klaagster in haar apps gestelde vragen heeft de verpleegkundige niet meer gereageerd.

#### **4. De klacht en de reactie van de verpleegkundige**

##### 4.1 Klaagster verwijt de verpleegkundige:

1. dat zij klaagster en haar gezin heeft overvallen met de politie, terwijl ze gewoon een afspraak had kunnen maken;
2. dat zij toch is doorgegaan met haar onderzoek, terwijl het gezin niet voldeed aan het profiel voor bemoeizorg, omdat het een gestructureerd gezin is met veel warmte en liefde; zij had het dossier moeten afsluiten, omdat er niets aan de hand was;
3. dat zij haar focus op klaagster en haar gezin hield en niet op de burens, terwijl ze wist dat er alleen een burenruzie gaande was;
4. dat zij meerdere malen heeft gelogen over haar opdrachtgever en over of en zo ja aan wie zij rapporteerde;
5. dat zij haar dossier niet goed heeft bijgehouden als zij niet meer weet wie haar opdrachtgever was;
6. dat zij nooit volledig alle vragen van klaagster heeft beantwoord;
7. dat zij mogelijk zelf de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft overtreden, omdat de buurvrouw op de hoogte was van het bezoek van bemoeizorg.

##### 4.2 De verpleegkundige heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

##### 4.3 Het college gaat hieronder verder in op de standpunten van partijen.

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

##### *De criteria voor de beoordeling*

5.1 Het college realiseert zich dat klaagster en haar gezin een bijzonder moeilijke tijd hebben doorgemaakt als gevolg van het met hun burens ontstane conflict en is zich ervan bewust dat de gevolgen daarvan tot op heden nog voortduren. Het gaat in deze tuchtzaak evenwel niet over deze burens of over de achtergrond van het conflict, maar uitsluitend over de vraag of de verpleegkundige in haar contacten met klaagster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.2 De vraag is of de verpleegkundige de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende verpleegkundige. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor haar

geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

5.3 Op het optreden van de verpleegkundige is de Handreiking “*Gegevensuitwisseling inde bemoeizorg*” uit 2014 van toepassing en niet de Handreiking uit 2021, alleen al omdat de contacten tussen klaagster en de verpleegkundige dateren uit 2019.  
*Klachtonderdeel 1 – onaangekondigd huisbezoek met politie*

5.4 De verpleegkundige heeft aangevoerd dat haar door de politie is gevraagd om mee te gaan naar klaagster, omdat er sprake zou zijn van een hoog oplopende burenruzie. De politie was er al vaker bij geweest, maar heeft de situatie niet kunnen oplossen. Deze gang van zaken wordt bevestigd door het dossier van de verpleegkundige en hetgeen zij klaagster in verschillende whatsappberichten heeft gemeld. Nu het initiatief van het huisbezoek niet bij de verpleegkundige lag, maar bij de politie, lag het niet op de weg van de verpleegkundige om dat bezoek van tevoren aan te kondigen of daarvoor een afspraak te maken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Klachtonderdeel 2 – doorgaan met onderzoek, dossier niet afgesloten*

5.5 Uit het dossier blijkt niet dat de verpleegkundige is doorgegaan met haar onderzoek na het huisbezoek bij klaagster. Zij heeft het dossier weliswaar niet onmiddellijk na het huisbezoek afgesloten, maar er is nadien ook niets meer gebeurd. Na een maand heeft de verpleegkundige nog eens telefonisch contact met klaagster opgenomen om te bespreken of zij iets voor klaagster kon betekenen. Dat was niet het geval, waarna de verpleegkundige het dossier alsnog heeft gesloten. Daarmee heeft zij de wens van klaagster gerespecteerd. Of de verpleegkundige klaagster destijds met zoveel woorden heeft gezegd dat het dossier afgesloten werd, kan het college niet vaststellen. De verpleegkundige had hierover mogelijk explicieter kunnen zijn. Zij heeft ook erkend dat zij concreter had kunnen vastleggen dat geen zorg nodig was en dat zij daarom het dossier sloot. Dat zij op dit punt anders had kunnen handelen, is echter geen onderdeel van de klacht en bovendien naar het oordeel van het college ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Klachtonderdeel 3 – focus op klaagster en niet op buurvrouw*

5.6 Het is het college niet geheel duidelijk wat klaagster met dit klachtonderdeel bedoelt. Vast staat immers dat de verpleegkundige niet alleen met klaagster en haar man heeft gesproken, maar ook bij de burens is langs geweest. Dat de verpleegkundige nadien nog eenmalig telefonisch contact met klaagster heeft gehad, betekent niet meer dan dat zij klaagster alvorens het dossier te sluiten nog een keer wilde vragen of zij wat voor haar kon betekenen. Klachtonderdeel 3 is eveneens ongegrond.

*Klachtonderdeel 4 – gelogen over opdrachtgever en over aan wie is gerapporteerd*

5.7 Uit het dossier blijkt duidelijk dat de melding afkomstig was van de politie. Alleen in de whatsapp-communicatie is de verpleegkundige daarover niet steeds even duidelijk

geweest doordat zij in mei 2021, anderhalf jaar na afsluiting van het dossier, (ten onrechte) eenmalig heeft bevestigd wat klaagster haar voorlegde, namelijk dat de melding van een specifieke persoon van de afdeling WMO zou zijn geweest. Ter zitting heeft de verpleegkundige verder toegelicht dat zij geen opdrachtgever heeft en ook aan niemand rapporteert. Het dossier wordt niet met derden, ook niet met de gemeente, gedeeld. Door de onduidelijkheid in de whatsapp-communicatie is bij klaagster een misverstand ontstaan, wat heel vervelend is. Het was beter geweest als de verpleegkundige dit misverstand in een later whatsappbericht had rechtgezet, maar het college kan niet vaststellen dat de verpleegkundige hierover bewust heeft gelogen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 5 – dossier niet goed bijgehouden*

5.8 Zoals hiervoor al is overwogen, blijkt uit het dossier dat de aanmelder de politie is geweest. Dat de verpleegkundige anderhalf jaar later eenmalig, wellicht zonder het dossier te raadplegen, onjuiste informatie over de aanmelder heeft verstrekt, betekent niet dat het dossier niet goed zou zijn bijgehouden. Er is sprake geweest van een eenmalige interventie door de verpleegkundige op verzoek van de politie, waar geen bijzonderheden uit zijn voortgekomen. De verpleegkundige heeft dit ter zitting ook bevestigd. Zij heeft daarbij aangegeven dat zij haar dossiers eenmaal per maand naloopt en zorgvuldigheidshalve klaagster nog éénmaal heeft gebeld alvorens dit dossier definitief te sluiten. In dit verband is begrijpelijk dat het dossier nauwelijks meer dan twee korte verslagen van de beide contactmomenten bevat. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 6 – vragen niet volledig beantwoord*

5.9 Uit de gevoerde whatsapp-conversatie blijkt dat de verpleegkundige de door klaagster gestelde vragen steeds netjes heeft beantwoord en dat zij heeft geprobeerd klaagster de duidelijkheid te geven die klaagster van haar vroeg. Slechts éénmaal heeft de verpleegkundige een onjuist antwoord gegeven, zoals in de vorige klachtonderdelen al is besproken. De door de verpleegkundige gegeven antwoorden bevielen klaagster duidelijk niet en leidden steeds weer tot nieuwe vragen, terwijl ook eerder al gestelde vragen bij herhaling opnieuw door klaagster zijn gesteld. In juli 2021 heeft de verpleegkundige geprobeerd klaagster telefonisch te spreken te krijgen, wat door klaagster is afgehouden. Daarna heeft de verpleegkundige, zowel in 2021 als in 2023, nog eenmalig getracht de vragen te beantwoorden. Dat dit niet naar genoegen van klaagster is geweest, valt de verpleegkundige niet te verwijten. Klachtonderdeel 6 is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 7 – AVG overtreden*

5.10 De verpleegkundige heeft betwist dat zij informatie over klaagster met derden heeft gedeeld en daarbij aangegeven dat de dossiers van Bemoeizorg nooit met derden worden gedeeld. Het college ziet in het dossier ook geen aanknopingspunt om tot een ander oordeel te komen. Dit geldt te meer, omdat de buurvrouw van klaagster kennelijk – zoals klaagster ook zelf in de stukken bij herhaling heeft aangegeven – over verschillende kanalen beschikte om informatie over klaagster en haar gezin te achterhalen. Ook klachtonderdeel 7 is ongegrond.

*Slotsom*

5.11 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat alle onderdelen van de klacht ongegrond zijn.

## **6. De beslissing**

Het college:

- verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door M.J.H.A. Venner-Lijten, voorzitter, I.M.E.A. van Eldonk, lid-jurist, C.E.B. Driessen, A. Petiet en M. IJzerman, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door N.A.M. Sinjorgo, secretaris, en in het openbaar uitgesproken door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk op 22 januari 2024.