

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2024/7274

A2024/7274

Beslissing van 21 februari 2025

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing in raadkamer van 21 februari 2025 op de klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,

tegen

C,
verpleegkundige,
werkzaam te D,
verweerster, hierna ook: de verpleegkundige.

1. De zaak in het kort

1.1 Klaagster is in april 2024 in zorg gekomen bij het FACT-team waar de verpleegkundige deel van uitmaakt. Tevens werd een aanvraag voor een zorgmachtiging van klaagster voorbereid, die op 27 mei 2024 is afgegeven. De verpleegkundige was als casemanager bij de zorg voor klaagster betrokken in de aanloop naar de afgifte van de zorgmachtiging en daarna.

1.2 Klaagster verwijt de verpleegkundige dat ze klaagster een verkeerd e-mailadres heeft doorgegeven, de e-mail van klaagster niet beantwoordt en klaagsters grenzen niet respecteert. Ook kwam de verpleegkundige te laat voor een afspraak en werd ze boos dat ze werd weggestuurd. De verpleegkundige heeft verweer gevoerd tegen de klacht.

1.3 Het college komt tot het oordeel dat de klacht kennelijk ongegrond is. 'Kennelijk' betekent dat het niet nodig is om nog vragen aan de partijen te stellen en dat duidelijk is dat de klacht niet gegrond kan worden verklaard. Hierna vermeldt het college eerst hoe de procedure is verlopen. Daarna licht het college de beslissing toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 5 juni 2024;
- de aanvulling op het klaagschrift;
- het verweerschrift;
- aanvullende informatie van verweerster.

2.2 Partijen hebben de gelegenheid gekregen om onder leiding van een secretaris van het college in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek). Daarvan hebben zij geen gebruik gemaakt.

2.3 Het college heeft de klacht in raadkamer behandeld. Dit betekent dat het college de zaak beoordeeld heeft op basis van de stukken, zonder dat de partijen daarbij aanwezig waren.

3. De overwegingen van het college

De criteria voor de beoordeling

3.1 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 de verpleegkundige geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

Beoordeling van de klacht

3.2 De verpleegkundige heeft aangevoerd dat zij telefonisch haar e-mailadres aan klaagster heeft doorgegeven en nogmaals per sms nadat klaagster had gezegd dat e-mails niet aankwamen. Klaagster stuurde regelmatig meerdere e-mails per dag aan de verpleegkundige. De verpleegkundige heeft een uitdraai overgelegd van deze e-mails. De verpleegkundige heeft klaagster medegedeeld dat zij alleen die e-mails kon beantwoorden waarin praktische vragen werden gesteld. Ook heeft zij klaagster meerdere malen uitgenodigd om persoonlijk in gesprek te gaan over de onderwerpen die klaagster in haar mails noemde, wat klaagster weigerde. Het is volgens de verpleegkundige inderdaad een keer voorgekomen dat zij te laat was voor een afspraak bij klaagster voor de wekelijkse inname van medicatie. Klaagster weigerde vervolgens de medicatie in te nemen en zei dat de verpleegkundige haar maar moest laten opnemen. De verpleegkundige heeft gezegd dat dit inderdaad een mogelijkheid was bij weigering van de medicatie. Zij heeft later die dag nog getracht telefonisch contact met klaagster te krijgen, wat niet is gelukt, aldus de verpleegkundige.

3.3 Het college oordeelt als volgt. Voor zover de verpleegkundige het e-mailadres oorspronkelijk niet helemaal correct aan klaagster heeft doorgegeven, is dat per sms rechtgezet en niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. In het dossier ziet het college dat klaagster de verpleegkundige per e-mail daadwerkelijk heeft weten te bereiken. Het dossier bevat vele e-mails van klaagster, soms meerdere per dag en vaak ook slechts met eenzijdige mededelingen. Uit deze e-mails blijkt dat de verpleegkundige daarop ook geantwoord heeft wanneer dat nodig en zinvol was, en dat zij klaagster er ook van op de hoogte heeft gesteld dat dit haar aanpak was. Daarnaast heeft zij meerdere malen getracht het mondelinge contact met klaagster (telefonisch en tijdens de bezoeken) te bevorderen, omdat de communicatie op die manier aanzienlijk effectiever zou kunnen verlopen. Het college vindt dit een begrijpelijke aanpak van de verpleegkundige. Dat klaagster over de andere punten niet met de verpleegkundige in gesprek wilde gaan is de verpleegkundige niet aan te rekenen. Hiermee is de verpleegkundige niet in de zorg voor klaagster tekortgeschoten, evenmin als door het feit dat ze een keer te laat op een afspraak bij klaagster is verschenen. Het kan nu eenmaal gebeuren dat een eerdere afspraak uitloopt. Enig tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen of nalaten heeft het college niet kunnen vaststellen. De klacht is dan ook kennelijk ongegrond.

4. De beslissing

De klacht is kennelijk ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 21 februari 2025 door G.F.H. Lycklama à Nijeholt, voorzitter, D.M. van Etten en W.J. van der Meer, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door N.A.M. Sinjorgo, secretaris.

