

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 18181

Uitspraak: 13 juni 2019

HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 21 november 2018 binnengekomen klacht van:

[A]
wonende te [B]
klaagster

tegen:

[C]
verpleegkundige
werkzaam te [D]
verweerder

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift
- het verweerschrift
- de brief van 15 januari 2019 van de secretaris aan verweerder
- de aanvullende reactie van 20 januari 2019 van verweerder
- de brief van 24 april 2019 van klaagster.

Na ontvangst van de aanvullende reactie van verweerder heeft de secretaris de zaak naar een openbare zitting van het college verwezen. Partijen hebben geen gebruik gemaakt van het aangeboden mondelinge vooronderzoek. De klacht is ter openbare zitting van 8 mei 2019 behandeld. Partijen waren aanwezig.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende.

Klaagster is op enig moment door de woningbouwvereniging aangemeld bij Bemoeizorg wegens klachten over overlast. Verweerder heeft als medewerker van Bemoeizorg klaagster toegewezen gekregen als cliënte. Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen klaagster, verweerder en derden. Klaagster is uiteindelijk verhuisd. Bemoeizorg is opnieuw ingeschakeld nadat opnieuw klachten over klaagster werden geuit bij de woningbouwvereniging. Verweerder heeft met klaagster een aantal gesprekken gevoerd, een enkele keer in het bijzijn van derden.

Verweerder heeft aan de hand van de eerste melding door de woningbouwvereniging een aanmeldingsformulier opgemaakt. In dit formulier is, voor zover van belang, het volgende opgenomen:

" (...)

Activiteit: *Aanmeldingsformulier*

Elementsoort: *Registratieformulier*

Startdatum: *28-07-2017 00:00:00*

Einddatum: *6-11-2017 00:00:00*

(...)

NAW client: *[naam klaagster]*

[adres]

(...)

Aanmeldklacht: *Vreemd gedrag*

Aanmelder: *WBV*

(...)

Diagnose: *Psychiatrie*

(...)"

De bemoeienis van Bemoeizorg is geëindigd nadat behandeling van klaagster bij een andere instantie bleek te zijn gestart.

3. Het standpunt van klaagster en de klacht

Verweerder wordt verweten dat:

- hij zich niet gehouden heeft aan zijn geheimhoudingsverplichting, aangezien hij gegevens aan derden (de gemeente) heeft verstrekt, terwijl klaagster hiervoor niet om toestemming is gevraagd;
- hij een verkeerde diagnose ("Psychiatrie") heeft gesteld;
- hij klaagsters goede naam heeft aangetast, door op het aanmeldingsformulier over klaagster de tekst "Vreemd gedrag" op te nemen;
- hij als medewerker van Bemoeizorg gesprekken met klaagster heeft geweigerd;
- klaagsters dossier/het aanmeldingsformulier niet klopt (de datum, het adres, de aanmelder en de diagnose zijn onjuist weergegeven).

Klaagster heeft ter toelichting meer in het bijzonder nog aangevoerd dat verweerder met de psycholoog van klaagster in gesprek is geweest. Dit terwijl zij daarvoor helemaal geen toestemming had gegeven. Verder heeft klaagster nog aangevoerd dat zij vals is beschuldigd door de burens. Ze zou tegen de buizen hebben geklopt en daarmee lawaai hebben veroorzaakt. Deze beschuldiging was volstrekt onjuist maar verweerder gaf klaagster het idee dat hij haar niet geloofde. Klaagster heeft veel last gehad van de valse beschuldigingen en heeft op enig moment een woning moeten accepteren die ze eigenlijk niet wilde. Deze woning heeft ze helemaal schoon moeten maken want het zag er zeer verwaarloosd uit.

Klaagster heeft de indruk dat de buurt haar probeerde weg te pesten en dat verweerder daaraan meewerkte. Verweerder zou mogelijk door iemand anders zijn gestuurd dan

door de woningbouwvereniging. Op de opmerkingen van verweerder dat klaagster bekend was bij het F-ACT merkt klaagster op dat dit was gebeurd door toedoen van Bemoeizorg.

Toen zij in haar vorige woning woonde had zij nooit problemen, tot er nieuwe burens kwamen. Verweerder kwam vervolgens in beeld en klaagster heeft het gevoel dat ze vanaf dat moment aan verweerder vast zat en door hem niet serieus werd genomen. Verweerder heeft volgens klaagster bovendien geweigerd om gesprekken te voeren. Hij belde steeds afspraken af. Klaagster heeft een enkele keer zelf aangegeven dat verweerder niet welkom was in haar huis.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft - voor zover van belang kort en zakelijk weergegeven - als verweer het navolgende opgeworpen. Bemoeizorg is volgens verweerder een moeilijke tak van sport als het gaat om privacy. Het aanmeldingsformulier is door verweerder opgemaakt. Het is een onderdeel van het systeem dat door de organisatie wordt gehanteerd. Naast het formulier worden aantekeningen gemaakt. Deze aantekeningen worden vastgelegd in de notulen van het multidisciplinair overleg dat geregeld wordt gevoerd met de gemeente, politie, woningbouwverenigingen en andere betrokken instanties. Deze aantekeningen/notulen maken geen onderdeel uit van het dossier dat verweerder van een cliënt(e) heeft. In deze zaak werd volgens verweerder de melding gedaan door de woningbouwvereniging; daarvan is ook aantekening gemaakt. Er waren klachten ontvangen en de woningbouwvereniging heeft daarop aan Bemoeizorg gevraagd om te begeleiden. De informatie die door verweerder werd ontvangen was van de woningbouwvereniging en de politie. Verweerder heeft zowel met klaagster als met omwonenden gesproken. De aanduidingen op het aanmeldingsformulier zijn standaard. Het aanmeldingsformulier vermeldde destijds "diagnose". Verweerder erkent dat hij niet over de bevoegdheid beschikt om een diagnose te stellen. Tegenwoordig staat er op het aanmeldingsformulier "vermoedens van...". Verweerder heeft de aanduiding "psychiatrie" opgenomen aan de hand van de gegevens die verweerder had ontvangen. Tot deze informatie behoorde ook het feit dat klaagster bekend was bij het F-ACT en de klachten van omwonenden over (overlast)geluiden 's nachts.

Verweerder zag geen noodzaak de gedragingen te omschrijven omdat er al voldoende informatie was van de politie en de woningbouwvereniging. Het was volgens verweerder vanwege de werkdruk onmogelijk om een uitgebreide rapportage te maken. Verweerder heeft om voor hem onbekende redenen geen toestemming gevraagd aan klaagster om gegevens uit te mogen wisselen. Verweerder erkent dat er wel informatie over klaagster is uitgewisseld met derden.

Met betrekking tot de opmerkingen van klaagster over het contact met de psycholoog wenst verweerder te benadrukken dat het de psycholoog is geweest die contact heeft opgenomen met verweerder. Verweerder heeft daarop enkel voorgesteld om samen met klaagster een gesprek te hebben. Er zijn geen (vertrouwelijke) gegevens uitgewisseld.

Verweerder herkent zich niet in de stelling van klaagster dat hij vaak afspraken zou hebben afgezegd en niet zou zijn komen opdagen. Het zal zo zijn dat er een keer een afspraak is verzet maar dat is niet zo vaak gebeurd; terwijl klaagster verweerder wel bij momenten de toegang heeft geweigerd en niet met verweerder wilde praten. Verweerder merkt op wel degelijk heel voorzichtig te zijn met de privacy, maar dat het soms niet meer mogelijk is om deze te beschermen, bijvoorbeeld als er gevaar voor derden of de betrokkene bestaat.

Verweerder heeft met betrekking tot de privacy schending van klaagster geen bewuste afweging gemaakt, het was soms ook routinematig. Verweerder is zich er van bewust dat het eigenlijk anders zou moeten, dat er meer zou moeten worden opgeschreven. Verweerder merkt ten slotte op dat hij niet weet van onjuistheden op het aanmeldingsformulier.

5. De overwegingen van het college

Met betrekking tot klachtonderdeel 1) overweegt het college als volgt. Verweerder zal in zijn werk bij Bemoeizorg regelmatig te maken krijgen met zorgwekkend en zorgmijndend gedrag van cliënten en problematiek als verwaarlozing, vervuiling en overlast. De aard van de werkzaamheden van verweerder brengt mee dat zo nu en dan druk uitgeoefend moet worden op de cliënt(e) om hulp te aanvaarden. Ook in het kader van Bemoeizorg heeft niettemin als uitgangspunt te gelden dat de rechten van de cliënten, ook als het gaat om privacy, moeten worden gerespecteerd. Deze rechten zijn neergelegd in de wetgeving maar ook in de aanbevelingen. Het college wijst daarbij op de “Handreiking gegevens uitwisseling in de bemoeizorg”, opgesteld door de GGD GHOR Nederland, GGZ Nederland en de KNMG. Een (tijdelijke) beperking van deze rechten, waaronder schending van de privacy, moet worden gezien als een uitzondering op de regel en moet deugdelijk worden gemotiveerd. Daarom is het van groot belang dat verweerder een behoorlijk dossier aanlegt waaruit blijkt of (privacy)rechten van de cliënt zijn geschonden en zo ja wat daar de rechtvaardiging voor is. Alleen dan is het gedrag van verweerder toetsbaar.

Het college stelt vast dat het dossier van klaagster, zoals dat door verweerder is bijgehouden, enkel een aanmeldingsformulier bevat met daarop een aantal gegevens, zoals bijvoorbeeld naam en adres, diagnose en de aanmeldingsklacht. Andere stukken bevat het dossier van klaagster niet. Het college stelt voorts vast dat verweerder niettemin beschikt over meer informatie met betrekking tot klaagster dan in het dossier is aangetroffen. Verweerder heeft ook ter zitting erkend dat deze gegevens wel aanwezig zijn maar geen onderdeel uitmaken van zijn dossier. Ook staat vast staat dat verweerder deze informatie wel heeft meegewogen in de wijze waarop hij contact heeft gezocht met klaagster en haar heeft proberen te bewegen tot het aanvaarden van hulp. Het college is van oordeel dat deze gegevens, voor zover deze betrekking hadden op klaagster, deel hadden moeten uitmaken van het dossier van klaagster. Nu gegevens ontbreken, kan het college niet vaststellen of verweerder de rechten van klaagster tot uitgangspunt heeft genomen. Het college kan evenmin vaststellen welke afwegingen verweerder heeft gemaakt om een (tijdelijke) beperking van deze rechten te rechtvaardigen, terwijl vast staat dat, zo heeft verweerder ook erkend, een inbreuk op deze rechten wel is gepleegd en informatie met derden is uitgewisseld. Klachtonderdeel 1) is dan ook gegrond.

Met betrekking tot klachtonderdeel 2) overweegt het college als volgt. Verweerder heeft erkend dat de diagnose is ingevuld aan de hand van de informatie die verweerder had ontvangen. Nu verweerder niet gekwalificeerd is om de diagnose bij klaagster te stellen is reeds daarom dit klachtonderdeel al gegrond. Daar doet niet aan af dat het aanmeldingsformulier destijds standaard de term “diagnose” vermeldde nu verweerder zelf verantwoordelijk blijft voor een juiste invulling van een dergelijk aanmeldingsformulier. Als sprake is van “diagnose” had door verweerder niets moeten worden ingevuld.

Met betrekking tot klachtonderdeel 3) overweegt het college als volgt. Indien in een verslag aantekeningen worden gemaakt dient verweerder zich te onthouden van vermeldingen omtrent de persoon van klaagster, anders dan zijn professionele indrukken

die door zijn eigen waarnemingen op grond van eigen deskundigheid, tijdens het gesprek zijn opgedaan. In zoverre is de opmerking “Vreemd gedrag” geen neutrale omschrijving van het gedrag maar een persoonlijke invulling. Uit het aanmeldingsformulier blijkt dat het gaat om een aanmeldklacht om Bemoeizorg te kunnen inzetten. Ook hiervoor geldt echter dat verweerder zelf verantwoordelijk blijft voor de juiste invulling van het formulier. Het had op de weg van verweerder gelegen zijn dossier op dit punt te voorzien van een neutrale, professionele duiding van de klacht, maar verweerder heeft ook dit nagelaten. Klachtonderdeel 3) is eveneens gegrond.

Met betrekking tot klachtonderdeel 4) is het college van oordeel dat klaagster onvoldoende gespecificeerd heeft toegelicht hoe vaak en wanneer verweerder gesprekken met klaagster heeft geweigerd. Tegelijkertijd staat wel vast dat klaagster verweerder enkele keren de deur heeft gewezen. De omstandigheid dat verweerder geplande gesprekken heeft verzet is onvoldoende om hem een tuchtrechtelijk verwijt te maken. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 5) ten slotte, is naar het oordeel van het college gegrond. Het college stelt vast dat de startdatum onjuist is en dat het adres van klaagster niet was aangepast na de verhuizing. Deze fouten in het aanmeldingsformulier, in samenhang met het volledig ontbreken van overige gegevens in het dossier, acht het college tuchtrechtelijk verwijtbaar.

In het licht van al het vorenstaande is het college van oordeel dat aan verweerder een maatregel dient te worden opgelegd.

De maatregel

Het college legt aan verweerder de maatregel van berisping op. Hoewel het college, zoals hiervoor overwogen, begrip heeft voor de soms moeilijke positie waarin medewerkers van Bemoeizorg zich bevinden, ontslaat deze positie hen, en in deze casus verweerder, niet van de verantwoordelijkheid om zaken goed te documenteren. Juist om hen daarbij behulpzaam te zijn is er de eerdergenoemde Handreiking gegevensuitwisseling in de bemoeizorg. Verweerder had daarmee voldoende handvatten hoe om te gaan met dossiervorming en privacy maar heeft van deze aanwijzingen kennelijk geen gebruik gemaakt. Daarnaast overweegt het college dat verweerder ook ter zitting zich onvoldoende bewust leek te zijn van de gevolgen die het niet naleven van de regelgeving omtrent de wijze waarop gegevens moeten worden gedocumenteerd en de privacy van klaagster dient te worden geborgd, of van de wijze waarop een inbreuk daarop dient te worden gedocumenteerd. Weliswaar heeft verweerder erkend dat hij ten onrechte geen toestemming had gevraagd aan klaagster maar over de verdere gevolgen was de reactie van verweerder dat dit ook door de enorme werkdruk kwam. Deze enorme werkdruk is echter geen toereikende verklaring voor de hiervoor genoemde (structurele) tekortkomingen.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht deels gegrond;
- legt aan verweerder de maatregel van berisping op;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat deze beslissing nadat deze onherroepelijk is geworden in geanonimiseerde vorm ter publicatie zal worden aangeboden aan het tijdschrift ‘Tijdschrift voor Psychiatrie’.

Aldus beslist door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk als voorzitter, T. Zuidema als lid-jurist, M. IJzerman, C.E.B. Driessen en G.P. Haas als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van C.W.M. Hillenaar als secretaris en in het openbaar uitgesproken door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk op 13 juni 2019 in aanwezigheid van de secretaris.