

Beslissing naar aanleiding van het op 13 oktober 2021 in behandeling genomen geschil van:

**Mevrouw A.**

wonende te .....,

verder te noemen: klagster

tegen

**Kliniek B.**

gevestigd te .....met een nevenvestiging te .....,

vertegenwoordigd door de heer C.,

verder te noemen: verweerder.

**1. De procedure**

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over een behandeling in Kliniek B. te ....., bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris, welke niet tot een voor partijen aanvaardbare oplossing heeft geleid. Hierna heeft de klachtenfunctionaris de klachtprocedure afgerond.
- 1.2 Klaagster heeft zich vervolgens gewend tot de Geschillencommissie Paramedici, verder te noemen de Geschillencommissie. De hiervoor genoemde kliniek is aangesloten bij deze Geschillencommissie. Partijen zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten.
- 1.3 Na ontvangst van het griffiegeld ad € 100,- heeft de Geschillencommissie het geschil op 13 oktober 2021 in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
  - een geschillenformulier, ontvangen op 28 september 2021;
  - de medische machtiging van klagster, ontvangen op 13 oktober 2021;
  - een verweerschrift
  - en het paramedisch dossier.
- 1.4 De mondelinge behandeling van het geschil vond plaats op 17 december 2021. Partijen waren hierbij aanwezig. Klaagster werd hierbij vergezeld door haar moeder. Verweerder werd vergezeld door de huidtherapeuten mevrouw D. en mevrouw E. ....

Tijdens de mondelinge behandeling zijn met instemming van verweerder twee foto's en een medisch dossier van de dermatoloog van het Erasmus MC door klaagster overgelegd.

## **2. Feiten**

- 2.1 Klaagster heeft zich op 6 februari 2020 tot de kliniek van verweerder in .... gewend voor de behandeling van (de gevolgen van) actieve acné. In dit verband was klaagster eerder behandeld door een dermatoloog waarbij medicatie (isotretinoïne in combinatie met anticonceptie) was ingezet. Vanwege bijwerkingen was klaagster in 2019 met deze medicatie gestopt, waarna de acnéklachten terugkeerden. Tijdens het eerste consult in de kliniek van verweerder werd een anamnese afgenomen en een behandelplan opgesteld (peeling toestemmingsformulier) dat door klaagster voor akkoord werd getekend. Ook werden foto's van het gezicht van klaagster gemaakt.
- 2.2 In de periode 13 februari tot 16 juli 2020 zijn vervolgens een chemische peeling met Glycol 50% en meerdere Dermapen behandelingen bij klaagster uitgevoerd. De behandelingen verliepen voorspoedig en naar tevredenheid van klaagster.
- 2.3 Tijdens de behandeling op 16 juli 2020 door huidtherapeute, mevrouw D., werd de huid van klaagster gereinigd en met een naald en comedonenlepel van onzuiverheden ontdaan. Voorgesteld werd om nog een chemische peeling met Glycol 70% uit te voeren. Klaagster werd geïnformeerd over mogelijke schilfering en korstvorming van de huid als gevolg van deze peeling alsook over de verzorging van haar huid daarna. Na akkoord van klaagster werd de peeling aangebracht en na drie minuten inwerktijd weer verwijderd. De optredende frosting werd behandeld met een anti-stress masker. Er werd een controleafspraak gemaakt voor 30 juli 2020. Afsproken werd dat klaagster zo nodig tussentijds contact kon opnemen.
- 2.4 Tijdens de controle op 30 juli 2020 stelde de huidtherapeute D. vast dat herstel van de huid voorspoedig verliep, maar er nog wel sprake was van rode vlekjes op de wangen van klaagster. Volgens de huidtherapeute was dit gezien de diepte van de peeling en de beperkte herstelperiode tot dan (14 dagen) echter niet ongebruikelijk of verontrustend. Aan klaagster is aangegeven dat de huid meer tijd nodig had voor het herstel. Er werd een sample van een verzorgende crème meegegeven om het herstel van de huid te bespoedigen en afgesproken dat na twee weken opnieuw controle zou plaatsvinden.

- 2.5 Op 6 augustus 2020 vond een tweede controle plaats. Deze werd uitgevoerd door een andere huidtherapeute, mevrouw E. Klager heeft toen haar zorgen over het herstel van de huid besproken. Er werd vastgesteld dat de huid er in vergelijking met de eerdere controle er veel rustiger uitzag maar op de wangen nog niet helemaal was hersteld. Aan klager is verteld dat een volledig herstel meer tijd zou vergen. Om het verdere herstel van de huid op de wangen te bespoedigen en tot een zo goed mogelijk eindresultaat te komen werd afgesproken dat klager kosteloos twee tot vier kruidenpeelingbehandelingen zou ontvangen, en afhankelijk van de reactie van de huid eventueel gevolgd door Dermapen en Fractional laserbehandelingen.
- 2.6 Op 6 en 15 augustus 2020 werd een kruidenpeeling uitgevoerd. Bij de controle op 12 september 2020 werd geconstateerd dat de huid er beter uitzag. Er werden nog enige lichte vlekken geconstateerd waarvan de verwachting was dat deze binnen enkele weken weg zouden trekken. Tijdens dit consult werd een Dermapen behandeling (2 mm) uitgevoerd op de wangen van klager. Op 3 oktober 2010 werden de wangen van klager behandeld met een Fractional laserbehandeling (1200 fluence).
- 2.7 Uit het paramedisch dossier volgt dat de huid van klager er op 11 december 2020 goed uitzag en de huid mooi bleek genezen. In overleg met klager werd besloten tot opnieuw een Fractional laserbehandeling (1400 fluence). Op verzoek van klager werden niet alleen haar wangen, maar haar gehele gezicht behandeld. Afgesproken werd dat de behandeling van de wangen kosteloos zou worden uitgevoerd en dat klager voor het overige een bedrag van € 100,- zou betalen.
- 2.8 Bij de controle op 19 februari 2021 werd geconstateerd dat er geen sprake meer was van roodheid van de wanghuid en deze mooi was genezen.
- 2.9 Op 17 april 2021 bleek een verdere huidverbetering en werd nogmaals een Fractional laserbehandeling (1500 fluence) uitgevoerd. Klager gaf aan dat zij nog steeds niet tevreden was met het resultaat en dat de wangen nog onregelmatigheden vertoonden in de vorm van grove poriën, pigmentatieverschillen, littekens en roodheid. De huidtherapeute stelde dat van een verband tussen de korstvorming na de chemische peeling en de volgens klager nog bestaande klachten geen sprake was, maar stelde verdere laserbehandelingen voor zonder kosten voor de huid van de wangen om klager tevreden te stellen. Daarop werd op 13 mei 2021 een Fractional laserbehandeling (1600 fluence) van het gelaat uitgevoerd. Het dossier vermeldt dat de huid van klager er

prachtig uitzag. Aan klaagster is voorgesteld daarna nog eenmaal een kosteloze behandeling uit te voeren. Klaagster heeft daarna geen behandelafspraken meer gemaakt.

- 2.10 In juli 2021 heeft klaagster zich tot een andere huidkliniek gewend. Daar werd vastgesteld dat er bij klaagster sprake was van grove poriën in combinatie met kleine littekens op de jukbeenderen en van bloedvaatjes op de wangen. Er werd voorgesteld om dit te behandelen met Fractional laserbehandelingen.
- 2.11 Per brief van 28 juli 2021 heeft een letselschadekantoor namens klaagster aan verweerder bericht dat bij de chemische peeling op 16 juli 2020 mogelijk gebruik gemaakt was van een zuur met een te hoge concentratie. Gesteld werd dat klaagster sinds deze behandeling onder andere last had van een veranderde huidstructuur. Verweerder werd aansprakelijk gesteld voor materiële en immateriële schade. Verweerder heeft de aansprakelijkheid van de hand gewezen en aangegeven niet bereid te zijn om de brief bij de verzekeraar te melden.

### **3. Het standpunt van klaagster**

- 3.1 Klaagster vindt dat verweerder niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld door klaagster op 16 juli 2020 met Glycol peeling 70% te behandelen. Klaagster verwijt verweerder in dat verband, in de kern samengevat, dat deze behandeling verkeerd is uitgevoerd door:
- te kort na het stoppen met de medicatie door klaagster;
  - zonder dat klaagster vooraf was getest op mogelijke allergische reacties;
  - in combinatie met een handmatige zuivering van de huid.
- 3.2 Verweerder heeft klaagsters zorgen over het herstel van de huid na de chemische peeling niet serieus genomen onder meer door het niet beantwoorden van vragen en het niet opvolgen van telefonische verzoeken om te worden teruggebeld. Ook heeft verweerder - toen klaagster daarom vroeg - nagelaten om onverwijld het volledige het paramedisch dossier van klaagster aan haar ter beschikking te stellen.
- 3.3 Volgens klaagster heeft het onjuist voeren van de chemische peeling tot blijvende schade aan de huid van haar wangen geleid in de vorm van een grove huidstructuur en vergrote poriën, merkbare lijnen, littekens en couperose. Klaagster stelt in dat verband materiële en immateriële schade te hebben geleden ad in totaal € 16.500,-, bestaande uit

de kosten van de bij verweerder uitgevoerde huidbehandelingen, daarna gemaakte kosten en nog te maken kosten voor herstelbehandelingen, kosten van herstelproducten, reiskosten, verlofdagen en griffiegeld (ad € 7.533,06), studievertraging en psychische schade (€ 8.966,94).

#### **4. Het standpunt van verweerder**

- 4.1 Verweerder heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hierna op de verweren nader worden ingegaan.

#### **5. De beoordeling**

##### *Taak Geschillencommissie*

- 5.1 De Geschillencommissie heeft op grond van hoofdstuk 3, artikel 19 lid 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als taak het beslechten van geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door het bevorderen van een minnelijke oplossing of het doen van een bindend advies.

De Geschillencommissie stelt voorop dat het geldende toetsingscriterium hierbij niet is of het handelen van de zorgverlener beter had gekund, maar het geven van antwoord op de vraag of deze binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven en dan met name die, die binnen de beroepsgroep als norm zijn aanvaard.

##### *Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel*

- 5.2 Vooropgesteld zij dat de behandelingen van de huid zoals door verweerder bij klagster zijn verricht als een inspanningsverplichting moeten worden beschouwd waarbij de huidtherapeut dient te handelen binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefenaar die binnen de beroepsgroep als norm zijn aanvaard.
- 5.3 Ten aanzien van het standpunt van klagster dat de door verweerder uitgevoerde chemische peeling ten onrechte of onjuist zou zijn uitgevoerd overweegt de Geschillencommissie dat in algemene zin kan niet worden gesteld dat het huidtype van klagster (type 3) ongeschikt was voor het toepassen van de Glycon 70% peeling op 16 juli 2020. Het feit dat eerder zonder problemen en met goed resultaat meerdere malen een Glycol 50% peeling bij klagster was toegepast maakte bovendien dat de huid van

klaagster voldoende gewend mocht worden verondersteld aan de behandeling met chemische peeling. Het vooraf testen van de huid klaagster op een mogelijk allergische reactie voorafgaan aan de sterkere peeling Glycol 70% behandeling was daarom niet geïndiceerd.

Ook kan niet zonder meer worden gesteld dat het toepassen van een combinatie van de genoemde peeling met handmatige zuivering van de huid zoals bij klaagster niet toegestaan zou zijn. De stelling van klaagster dat de chemische peeling (mogelijk) te kort na het beëindigen van de behandeling van de acneklachten met medicatie heeft plaatsgevonden mist grondslag.

- 5.4 Een volgens klaagster aanwezige heftige reactie van de huid op deze chemische peeling en/of dat het herstel van de huid na die peeling mogelijk langer duurde dan kennelijk vooraf was ingeschat, betekent evenmin dat sprake is geweest van een onjuiste behandeling. Anders dan door klaagster gesteld, volgt dit ook niet uit de door klaagster ter zitting overgelegde patiëntendossier van de dermatoloog van november 2021. Dit dossier vermeldt naast de status van de huid de behandelhistorie, de klachten op dat moment over haar huid en de oorzaak daarvan volgens klaagster, zoals aangegeven aan de dermatoloog. Dit dossier bevat geen objectieve uitspraken of conclusies over de oorzaak van de door klaagster aangegeven huidklachten. Het eerste klachtonderdeel zal dan ook als ongegrond worden afgewezen.

*Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel*

- 5.5 De stelling van klaagster dat verweerder de zorgen en klachten van klaagster niet serieus zou hebben genomen is door verweerder uitdrukkelijk en gemotiveerd betwist. Klaagster heeft gesteld dat zij na de behandeling op 16 juli 2020 meerdere malen telefonisch heeft verzocht om teruggebeld te worden, omdat zij zorgen over het herstel van de huid en met name de wangen wilde bespreken, maar dat zij niet werd teruggebeld. Klaagster heeft aangegeven zich niet meer te herinneringen wanneer zij deze verzoeken heeft gedaan. Verweerder heeft betwist dat op telefonische terugbelverzoeken van klaagster niet is gereageerd. Verweerder heeft aangegeven dat telefonische terugbelverzoeken altijd worden behandeld, maar niet in het dossier worden genoteerd.
- 5.6 De Geschillencommissie stelt vast dat de lezingen van partijen in dit verband niet overeenstemmen. Op basis van de door partijen overgelegde stukken en hetgeen zij tijdens de hoorzitting hebben verteld niet vast te stellen wat zich in dit verband daadwerkelijk heeft voorgedaan. Er is voor de Geschillencommissie geen

aanleiding om aan lezing van de ene partij meer waarde toe te kennen dan die van de andere. Uit het dossier volgt dat klaagster na 16 juli weer op 30 juli 2020 is gezien en toen is besproken dat de herstelperiode op dat moment nog kort was en over twee weken een nieuwe afspraak voor controle zou worden gemaakt. Vast staat dat de behandelend huidtherapeute daarna bij de kliniek is vertrokken en dat klaagster binnen een week, op 6 augustus 2020, weer door een collega is gezien.

- 5.7 Uit de stukken blijkt dat vanaf dat moment de zorgen en klachten over het herstel en resultaat van de behandeling zijn besproken en in overleg met klaagster steeds diverse behandelingen zijn voorgesteld om het herstel te bevorderen en te versnellen. Verweerder heeft toegelicht dat deze behandelingen voor een deel van het gelaat kosteloos werden aangeboden met als doel om de zorgen van klaagster weg te nemen en daarmee klaagster meer tevreden te stellen. Deze kosteloze behandelingen zijn vervolgens in overeenstemming met klaagster tot 13 mei 2021 uitgevoerd. Op het voorstel om nog eenmaal kosteloos een Fractional laserbehandeling uit te voeren, is klaagster niet ingegaan.
- 5.8 Met al hetgeen verweerder heeft ondernomen om de zorgen en klachten van klaagster te adresseren en tot een voor klaagster bevredigend resultaat te komen, volgt dat verweerder naar oordeel van de Geschillencommissie wel degelijk oor heeft gehad voor de door klaagster geuite zorgen en klachten. De bij de start van de behandelingen door verweerder gemaakte foto's van de huid van klaagster, op 13 februari en 16 juli 2020 (voor chemische peeling) laten zien dat de huid van klaagster als gevolg van acne voorafgaand aan de behandelingen onregelmatigheden en pigmentvlekken vertoonde. De foto's van na de chemische peeling laten een steeds verder herstel en verbetering van de huid zien. Al met al kan de Geschillencommissie niet vaststellen dat verweerder niet voldoende naar haar zorgen heeft geluisterd of onvoldoende heeft ondernomen om klaagster tegemoet te komen. Dit klachtonderdeel is daarom niet gegrond.
- 5.9 Ter zitting heeft verweerder kenbaar gemaakt dat het verslag van de intake met de anamnese door verweerder niet zijn overgelegd aan de Geschillencommissie, dat het overgelegde dossier de aantekeningen van de consulten betrof en telefonische contacten daarin niet worden opgenomen. De Geschillencommissie merkt op dat naast het intakeverslag met anamnese ook voor alle vormen van contact met patiënten over hun behandeling geldt dat deze dat deze, conform de in dat verband geldende standaard binnen de beroepsgroep, opgenomen dienen te worden in het paramedisch dossier. Gebleken is dat over de overgelegde Whatsappcommunicatie tussen klaagster en

verweerder ten onrechte niets is opgenomen in het paramedisch dossier en de door verweerder gemaakte foto's van de huid van klaagster door verweerder op verschillende gegevensdragers zijn opgeslagen. Aldus was de dossiervorming niet volledig. In die zin is verweerder erin tekortgeschoten om aan klaagster op haar verzoek haar volledige paramedische dossier te verstrekken. Ten aanzien van dit klachtonderdeel treft verweerder een verwijt en is de klacht van klaagster gegrond.

*Ten aanzien van het derde klachtonderdeel*

5.10 Zoals uit de beoordeling van het eerste klachtonderdeel volgt, is van een onjuist handelen althans verwijtbaar handelen bij de toepassing en uitvoering van de chemische peeling op 16 juli 2020 niet gebleken. Er is dan ook geen grond voor het toewijzen van de in dat verband door klaagster gevorderde schadevergoeding.

## **5 De beslissing**

De Geschillencommissie Paramedici beslist bij bindend advies als volgt:

- klachtonderdeel 2 is gedeeltelijk gegrond;
- de overige klachtonderdelen zijn ongegrond;
- en dat er geen grond is voor het toekennen van schadevergoeding.

Deze beslissing is gegeven op 17 december 2021 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-cliëntvertegenwoordigster, N. Apeldoorn, lid-huidtherapeute, bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris