

Beslissing naar aanleiding van het op 3 oktober 2023 ontvangen geschil van:

**Mevrouw A.**

wonende te B,  
verder te noemen: klagster

tegen

**Podotherapiepraktijk Podotherapie C,**

gevestigd te D,  
vertegenwoordigd door de heer E. , podotherapeut,  
verder te noemen: de podotherapeut,

**1. De procedure**

- 1.1 Klagster heeft een klacht ingediend over de aan haar verleende voetzorg door podotherapiepraktijk Podotherapie C, in de persoon van de podotherapeut, tevens eigenaar, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De klachtprocedure is vervolgens afgerond.
- 1.2 Klagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. De podotherapeut is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klager en de podotherapeut zijn hiermee overeengekomen om hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten. Het geschil is na ontvangst van de machtiging en betaling van het griffiegeld, op 30 oktober 2023 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
  - een geschillenformulier met bijlagen, ontvangen op 3 oktober 2023;
  - de medische machtiging van klager, ontvangen op 30 oktober 2023;
  - een verweerschrift met bijlagen;
  - en het paramedisch dossier.
- 1.4 De behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden tijdens de vergadering van de geschillencommissie op 19 januari 2024.

**2. Waar gaat het geschil over en wat is de beslissing?**

- 2.1 Klagster en de podotherapeut hebben een geschil over de door podotherapeut aan klagster verleende zorg. Klagster vindt, kort gezegd, dat de door de podotherapeut op 31 maart 2023 geleverde steunzolen en op 8 mei 2023 geleverde therapeutische sandalen niet

goed zijn ingemeten en als gevolg daarvan niet voldoende passen. Daarnaast vindt klagster dat de podotherapeut haar ten onrechte niet heeft doorverwezen naar een orthopedisch chirurg terwijl dit wel geïndiceerd was.

- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat de podotherapeut niet onzorgvuldig of in strijd met de binnen de beroepsgroep geldende normen heeft gehandeld. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard. De geschillencommissie licht dat hierna toe.

### **3. Wat is er gebeurd?**

- 3.1 Klagster is sinds augustus 2009 onder behandeling bij de praktijk van de podotherapeut in verband met klachten als gevolg van voetdeformaties aan beiden voeten (exostose MTP-1 links door hallux valgus). Voor die klachten was klagster eerder al onder behandeling geweest bij een andere podotherapeutische praktijk.
- 3.2 Blijkens het paramedisch dossier heeft de podotherapeut in de periode tot medio 2023 bij klagster meerdere malen podotherapeutisch steunzolen aangemeten, geleverd en aangepast waarna de voetklachten verminderde.
- 3.3 Tijdens een consult op 17 februari 2023 werd bij klagster een drukplek plantair cm2- links geconstateerd waarna besloten is tot het maken van nieuwe steunzolen die op 15 maart 2023 aan klagster zijn geleverd. Klagster heeft vervolgens verzocht om een tweede paar van dezelfde steunzolen die op 31 maart 2023 zijn geleverd. In dit verband is op 27 maart 2023 een bedrag ad Euro 190,- en op 31 maart 2023 een bedrag ad Euro 150,- aan klagster gefactureerd.
- 3.4 Het paramedisch dossier vermeldt dat klagster op 3 april 2023 wat over de zolen schuurde, maar dat dat ook bij eerder geleverde zolen het geval was geweest. Er werd afgesproken dat klagster de zolen nog wat langer zou proberen. Ook werd voor 20 april 2023 een afspraak gemaakt voor het aanmeten van podotherapeutische (Zlippo) sandalen. Er werd afgesproken dat, mochten er op die dag nog problemen met de steunzolen blijken te zijn, daarnaar zou worden gekeken. Over het consult van 20 april 2023 is het navolgende in het paramedisch dossier genoteerd:  
*" Zlippo's aangemeten. Met zolen gaat het goed; geen klachten meer.  
Nog iets dunner geslepen bij tenen, draagt erg smalle schoentjes... bijna geen ruimte voor steunzolen."*
- 3.5 De sandalen zijn vervolgens op 8 mei 2023 geleverd. In dit verband is aan klagster dezelfde dag een bedrag ad Euro 265,- gefactureerd. Omdat klagster aangaf dat zij verschoof in de sandalen (met name de linkervoet) heeft de podotherapeut op 11 mei 2023

aanpassingen aan de sandalen verricht. Er werd vervolgens afgesproken dat klaagster de sandalen enige tijd zou proberen. Daarover is door de podotherapeut in het paramedisch dossier genoteerd dat als klaagster klachten zou houden, het mogelijk wenselijk zou zijn om de zolen bij het lateraal voor, nog verder te verhogen.

3.6 Op 13 juni 2023 heeft klaagster de sandalen aan de podotherapeut geretourneerd. In de begeleidende brief heeft klaagster aangegeven dat zij bij een door haar niet nader genoemde derde om een second opinion had gevraagd. Deze second opinion zou bevestigen dat de sandalen niet voldeden aan hetgeen klaagster daarvan mocht verwachten. Met name de linkerschoen en zool zouden te weinig steun bieden voor de voet. Daarnaast boden de schoenen voor beide voeten wellicht onvoldoende ruimte om te bewegen waardoor deze knelden. Klaagster schreef dat het verhelpen van de geconstateerde gebreken moeilijk zou zijn en vroeg om compensatie.

3.7 De podotherapeut heeft op 16 juni 2023 de ontvangst van de brief bevestigd en klaagster uitgenodigd voor een gesprek. Hierop volgde een mailwisseling waarin klaagster aangaf er geen energie meer in te willen steken en haar verzoek om terugbetaling van de door haar betaalde gelden herhaalde. De podotherapeut heeft gevraagd om de naam deskundige die de second opinion had afgegeven en diens expertise, waarop klaagster antwoordde die informatie niet te willen geven vanwege privacy redenen. De podotherapeut heeft aangeboden om verdere aanpassingen aan de sandalen te verrichten om de klachten te verhelpen en laten weten uit coulance bereid te zijn om de kosten van het bovenwerk van de sandalen te vergoeden. Voor het therapiedeel (voetbed en consulten) heeft de podotherapeut zich op het standpunt gesteld dat er ten aanzien daarvan een inspannings- en geen resultaatverplichting gold, zodat terugbetalen van de daarmee verband houdende kosten niet aan de orde was. Klaagster heeft vervolgens op 17 juni 2023 verzocht om de betaalde kosten voor de sandalen ad Euro 265,- volledig terug te betalen en aangekondigd dat zij bij gebreke daarvan een klacht tegen de podotherapeut zou indienen.

#### **4. Wat houdt het geschil in?**

Klaagster vindt dat de podotherapeut niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld. Klaagster verwijt de podotherapeut, in de kern samengevat, dat hij:

- Therapeutische zolen heeft aangemeten bij klaagster die ondeugdelijk waren voor de behandeling van de voetproblemen van klaagster;
- Sandalen heeft geleverd die niet voldeden aan hetgeen klaagster van op maat gemaakt schoeisel mocht verwachten;

- Klaagster ten onrechte niet heeft doorverwezen naar een orthopedisch chirurg terwijl dit voor een goede behandeling van de voetproblematiek van klaagster wel geïndiceerd was;

Klaagster vordert restitutie van de door haar gemaakte kosten voor de steunzolen en sandalen voor een bedrag van in totaal Euro 605,- alsmede betaling van het door klaagster betaalde griffiegeld ad Euro 100,-

## **5. Wat is het verweer?**

De podotherapeut heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hieronder op de verweren worden ingegaan.

## **6. Wat zijn de overwegingen van de geschillencommissie?**

### *Beoordelingskader*

- 6.1 Tussen klager en de podotherapeut is – kort gezegd – in geschil of de podotherapeut bij de behandelingen binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. De geschillencommissie zal deze vraag beantwoorden door een beoordeling van het handelen van de podotherapeut. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor podotherapeut geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap.

### *Beoordeling*

- 6.2 De geschillencommissie merkt op dat steunzolen en therapeutische slippers podotherapeutische therapievormen zijn waarvan op voorhand niet met zekerheid kan worden gesteld of gegarandeerd kan worden dat deze het beoogde resultaat (volledig) zullen opleveren. In dit verband is er dientengevolge sprake van een inspanningsverplichting.
- 6.3 Klaagster heeft over de in maart 2023 geleverde steunzolen gesteld dat deze zolen, net zoals de daaraan voorafgaande geleverde zolen, zouden schuren. Dat nieuw geleverde zolen na vervanging van oude zolen schuren, is niet ongebruikelijk en betekent nog niet dat deze niet voldoen of ondeugdelijk zijn. Op 20 april 2023 is in het dossier vermeld dat het goed gaat met de zolen en dat klaagster geen klachten meer heeft. Ook is dit door klaagster bevestigd in een mail aan de klachtenfunctionaris, in de aan de geschillenprocedure voorafgaande klachtenprocedure "*Dit jaar heeft de heer XXX diverse zooltjes gemaakt voor mijn schoenen. Deze zijn goed*". Hieruit volgt dat de zolen voldeden aan hetgeen klaagster daarvan in redelijkheid mocht verwachten. Er zijn daarmee geen aanwijzingen dat de zolen niet geschikt zouden zijn voor het verlichten van de voetklachten. Anders dan klaagster stelt

volgt dit ook niet uit de daaropvolgende second opinion. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

- 6.4 Het voetbed van de op 8 mei 2023 geleverde podotherapeutische Zlippo-sandalen was gebaseerd op- en gelijk aan de eerder aan klaagster geleverde steunzolen. Nu in het voorgaande is vastgesteld dat die steunzolen voldeden aan de eisen die daaraan in redelijkheid mochten worden gesteld, volgt dat ook het voetbed van de sandalen voldeed. Voor zover het bovenwerk van de sandaal nog niet voldeed, geldt dat de podotherapeut heeft aangeboden om aanpassingen te verrichten om de klachten die klaagster ten aanzien daarvan had, op te lossen alsmede dat hij bereid was om kosten van het bovenwerk van de sandalen aan klaagster te vergoeden. Daarmee heeft de podotherapeut naar oordeel van de geschillencommissie voldoende gedaan om aan de klachten van klaagster tegemoet te komen. Nu klaagster niet is ingegaan op het aanbod van de podotherapeut om het bovenwerk van de sandalen door hem te laten aanpassen respectievelijk te vergoeden, heeft klaagster de podotherapeut niet in de gelegenheid gesteld om de door haar gestelde gebreken aan (het bovenwerk van) de sandalen te verhelpen en daarmee alsnog eventuele tekortkomingen in de nakoming te herstellen. Dat klaagster stelt dat zij niet op het aanbod van de podotherapeut heeft willen ingaan omdat zij het vertrouwen in de podotherapeut en diens mogelijkheden om de klachten te verhelpen had verloren en het reizen naar de praktijk van de podotherapeut bezwaarlijk vond, maakt dit niet anders en betekent in ieder geval niet dat de podotherapeut onzorgvuldig heeft gehandeld.
- 6.5 Ook het verwijt van klaagster dat de podotherapeut te kort is geschoten in zijn hulpverlening omdat hij haar niet heeft doorverwezen naar een orthopeed of anderszins, treft geen doel. In de second opinion is een dergelijke doorverwijzing slechts als optie genoemd en niet als noodzakelijk. Dit nog daargelaten dat een doorverwijzing naar een orthopeed niet valt binnen de grenzen van het podotherapeutisch handelen en is voorbehouden aan een arts. Uit het paramedisch patiëntendossier noch uit de verder door partijen overgelegde stukken volgt dat de voetklachten van klaagster dusdanig waren dat behandeling zoals die door de podotherapeut heeft plaatsgevonden, op voorhand niet geschikt of onvoldoende was. Voor een terugverwijzen van klaagster naar haar huisarts voor doorverwijzing naar andere specialistisch hulp, was dan ook geen noodzaak.
- 6.6 Alles overwegende stelt de geschillencommissie vast dat er geen aanwijzingen zijn dat de podotherapeut in zijn hulpverlening aan klaagster onvoldoende inspanningen heeft verricht of dat hij anderszins niet zou hebben gehandeld zoals die van een professioneel handelend podotherapeut in redelijkheid mag worden verwacht. Er is daarom ook geen aanleiding voor het gegrond verklaren van klachten of voor het toekennen van een schadevergoeding respectievelijk het terugbetalen van de door klaagster genoemde kosten of griffiegeld.

## **7. De beslissing**

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat alle klachtonderdelen ongegrond zijn en er geen grond is voor een schadevergoeding.

Deze beslissing is gegeven op 19 januari 2024 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, P. Gerritsen-Postmus, lid beroepsgroep, M.J. Besemer, clientvertegenwoordiger en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter:



secretaris:

