

Beslissing naar aanleiding van het op 9 juni 2021 in behandeling genomen geschil van:

Mevrouw A.

woonachtig te

gemachtigde

verder te noemen: klaagster

tegen

B. Huidtherapie

gevestigd te

vertegenwoordigd door mevrouw C.

verder te noemen: verweerster

gemachtigde

1. De procedure

1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over het handelen van verweerster, eigenaresse van B. Huidtherapie te, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. Deze klachtprocedure heeft niet tot een voor partijen aanvaardbare oplossing 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 praktijk 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 € 50,- en de toelichting op de klachten door klaagster heeft de Geschillencommissie het geschil op 9 juni 2021 in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:

- een geschillenformulier ontvangen op 24 mei 2021;
- de medische machtiging van klaagster;
- een verweerschrift met bijlagen
- en het paramedisch dossier.

- 1.4 Op 29 oktober 2021 heeft de mondelinge behandeling van het geschil plaatsgevonden. Partijen, vergezeld van hun gemachtigden voornoemd, waren hierbij aanwezig.

2. Feiten

- 2.1 Naar aanleiding van een informeel contact tussen klaagster en een medewerkster van verweerster, heeft klaagster zich op 14 november 2019 tot verweerster gewend. De hulpvraag van klaagster was het verminderen van haargroei in het gelaat (bovenlip en kin) en het verkrijgen van een egalere huid door het verminderen van inflammatoire hyperpigmentatie (PIH) in gezicht en de hals door puistjes.
- 2.2 In het intakegesprek werd klaagster door een huidtherapeute geadviseerd om de PIH te behandelen met drie tot zes microneedling behandelingen in combinatie met een depigmentatieserum. Voor het verwijderen van de gezichtsbeharing werd een ndyag-laserbehandeling (8 - 10 maal) voorgesteld die om de vier weken zou worden uitgevoerd. Het paramedisch dossier vermeldt dat is uitgelegd hoe de behandelingen zouden verlopen, dat nazorgadviezen zijn gegeven. Ook is weergegeven in het dossier: *(...) ik vond het lastig om met mevrouw rustig een intakegesprek te houden. Mevrouw kwam onrustig en moet geconcentreerd over. (...) Ik kon niet rustig mijn verhaal doen en alles duidelijk stap voor stap uitleggen omdat ik vaak door mevrouw onderbroken werd. Ik had niet het gevoel dat mevrouw luisterde naar wat ik te zeggen had en naar mijn adviezen en productadvies. (...).* Klaagster stemde in met de voorgestelde behandelingen waarbij een kortingspakket van drie microneedling behandelingen en acht tot tien laserbehandelingen werd afgesproken. Tijdens hetzelfde consult werden de eerste laserbehandeling en microneedling direct na elkaar uitgevoerd. Tijdens deze behandelingen deden zich geen bijzonderheden voor.
- 2.3 Tijdens het tweede consult op 18 december 2019 werd genoteerd dat de vorige behandeling goed was gegaan en het herstel van de huid volgens verwachting verliep. Er werden opnieuw een laserbehandeling aan bovenlip en kin uitgevoerd. Omdat geen PIH aanwezig was op het voorhoofd maar wel in de hals, werd alleen microneedling van een stukje hals gedaan. Genoteerd werd naast roodheid (erytheem), dat deze behandelingen zonder bijzonderheden verliepen.
- 2.4 Op 22 januari 2020 werd klaagster voor de derde maal behandeld. Het dossier vermeldt dat de vorige behandeling goed was verlopen. Bij de microneedling behandeling werd ook dit keer in plaats van het voorhoofd een deel van de hals behandeld. Tevens werden

de bovenlip en kin van klaagster gelaserd. Vanwege nog aanwezige PIH in het gelaat en hals en rest acne werd met klaagster afgesproken deze behandeling voort te zetten.

- 2.5 Op 25 januari 2020 nam klaagster telefonisch contact met de receptioniste van verweerster. Klaagster gaf aan dat zij niet tevreden was over de behandelingen. Klaagster vertelde dat zij de laatste behandeling als zeer pijnlijk had ervaren en dat zij het vermoeden had dat de verdovende gel, die daaraan voorafgaand was aangebracht, niet goed had gewerkt. Daarnaast had de microneedling behandeling van de hals volgens klaagster geleid tot een pijnlijke schaafwond die, drie dagen na de behandeling, nog steeds open, pijnlijk en niet hersteld was. In hetzelfde gesprek vermeldde klaagster dat zij een onjuist geadresseerde factuur als ook een foutieve factuur had ontvangen. Op het verzoek van klaagster om verweerster te spreken over haar klachten, gaf de receptioniste aan dat verweerster de komende twee weken, wegens omstandigheden, niet voor overleg beschikbaar was. Desgevraagd heeft klaagster vervolgens per WhatsApp een aantal foto's opgestuurd van de schaafwond in haar nek. Diezelfde dag is klaagster teruggebeld door een van de huidtherapeuten om de klachten te bespreken. Klaagster gaf aan ontstemd te zijn over het feit dat zij niet direct door verweerster zelf was teruggebeld. Tijdens dit gesprek zijn excuses aangeboden voor het ongemak en het sturen van de onjuiste factuur. Verder is aangegeven dat het spijtig was dat klaagster niet tevreden was met de behandeling. Klaagster is uitgenodigd om naar de kliniek te komen zodat de schaafwond kon worden beoordeeld. Dat aanbod is door klaagster afgeslagen. Er werd afgesproken dat een tube Alhydran zou worden toegestuurd met het advies de schaafwond daarmee twee tot driemaal daags in te smeren om zo het herstel van de schaafwond te bevorderen en te voorkomen dat PIH zou optreden.
- 2.6 Op 26 januari 2020 liet verweerster per mail aan klaagster weten dat zij vanwege revalidatie na een operatie twee weken niet aanwezig was, maar had besloten toch te reageren omdat ze had vernomen dat klaagster erg boos was. Verweerster adviseerde klaagster aan de hand van de eerder toegezonden foto's, om de schaafwond in haar hals gedurende vijf tot veertien dagen te behandelen met Alhydran en deze 's-nachts af te dekken met een gaasje. Er werd aangeboden voor verdere vragen over het herstel via mail of WhatsApp contact op te nemen met de waarnemer van verweerster en voorgesteld om een afspraak in te plannen op 10 februari 2020 met verweerster om het herstel te beoordelen en te bespreken. Diezelfde dag herhaalde klaagster per mail aan de verweerster haar onvrede over de behandeling en over de verdere gang van zaken. Volgens klaagster was er sprake van gebrekkige, respectievelijke foutieve informatievoorziening voorafgaand aan, tijdens en na afloop van de behandelingen zodat het haar niet duidelijk was geweest de behandelingen deze tot roodheid van de huid, wonden en pijnklachten zouden kunnen leiden. Klaagster verzocht om een toelichting

waarom de microneedling en laserbehandeling op dezelfde dag waren uitgevoerd waarbij zij stelde dat op basis van door haar elders verkregen informatie, het direct na elkaar uitvoeren van die behandelingen niet was toegestaan. Verder gaf klaagster aan dat er ondanks de uitgevoerde laserbehandelingen nog steeds sprake was van losse haren in het gezicht. Verweerster reageerde hierop per mail dat het optreden van schaafwonden als gevolg van microneedling mogelijk is, maar dat dit niet betekende dat het niet mooi zou genezen en dat het verwijderen van losse haren in het gezicht buiten het door klaagster gekozen behandelingspakket viel. Voor de onjuistheden in de facturatie bood verweerster nogmaals excuses aan. Tot slot raadde verweerster klaagster aan om, als zij daarin meer vertrouwen had, zich tot een andere kliniek te wenden. Verder heeft verweerster klaagster bericht dat zij het dossier van klaagster bij de kliniek zou sluiten.

2.7 Van 5 tot 15 maart 2020 hebben partijen over en weer via Whatsapp gecommuniceerd. Klaagster meldde dat haar huisarts erg geschrokken was van de resultaten van de microneedling behandeling. Klaagster liet weten dat haar gezicht verbrand leek en haar huid nog steeds pijnlijk, rood en trekkerig was, gloeide, jeukte en haast gescheurd aanvoelde en er terugkerende bultjes waren. Klaagster verzocht om nogmaals Alhydrancrème toe te sturen. Hierop is klaagster opnieuw gevraagd foto's toe te sturen en nogmaals uitgenodigd voor een beoordeling in de kliniek. Klaagster gaf aan dat zij daar het nut niet van inzag, zij zich hoe dan ook niet opnieuw door verweerster zou laten behandelen en inmiddels via haar huisarts was doorverwezen naar een dermatoloog. Verweerster antwoordde dat de door klaagster toegezonden foto's geen betrekking hadden op de schaafplekken in de nek waarover zij eerder had geklaagd. Verweerster liet daarop weten dat de klachten aan het gezicht door klaagster niet eerder waren gemeld, geen verband hielden met de behandeling en mogelijk het gevolg waren van een allergische reactie. Verweerster gaf aan dat zij dit zonder dat verder onderzoek aan de huid niet goed kon beoordelen, maar dat het zeker verstandig leek om naar de dermatoloog te gaan.

2.8 Klaagster reageerde dat de door haar gemelde klachten gelijk waren aan die na de tweede behandeling waren opgetreden. Volgens klaagster had zij deze destijds telefonisch gemeld en had de huidtherapeute daarop aangegeven dat deze mogelijk samenhangen met het gebruik van sheabutter door klaagster (te) kort na de behandeling. Klaagster schreef dat zij vanwege de klachten de derde behandeling destijds had willen uitstellen, maar dat zij deze onder druk en op aandringen van de huidtherapeute toch had ondergaan. Volgens verweerster was niet aangedrongen op behandeling en zij kondigde aan nog eenmaal Alhydrancrème toe te zullen sturen. Verweerster schreef bereid te zijn om de klachten te beoordelen en samen in een gesprek een mogelijke oplossing te

bekijken, maar omdat klaagster steeds met een ander verhaal kwam en niet naar de kliniek wilde komen, besloten was om het dossier te sluiten.

- 2.9 Nadat klaagster een klacht had ingediend bij het Klachtenloket Paramedici, heeft klaagster in de zomer van 2020 via Facebook haar ongenoegen over de behandeling door verweerster kenbaar gemaakt. Daarin heeft klaagster onder meer geschreven dat door de behandelingen blijvende schade was toegebracht en dat zij op korte termijn een video op Youtube zou plaatsen waarin zij haar verhaal zou doen. Verweerster heeft gesteld naar aanleiding van dit bericht op Facebook dreigberichten en annuleringen te hebben ontvangen.

3. Het standpunt van klaagster

- 3.1 Klaagster verwijt verweerster, in de kern samengevat, dat verweerster:
1. klaagster voorafgaand aan de behandeling onvoldoende en onjuist heeft geïnformeerd over de behandelingen en daarbij mogelijk optredende complicaties, de hersteltijd en het gebruik van verzorgingsproducten na de behandeling;
 2. klaagster onder druk heeft gezet om de behandelingen toch voort te zetten toen klaagster na klachten als gevolg van de tweede microneedling behandeling aandrang op uitstel van de vervolgbehandeling;
 3. de behandelingen onjuist heeft uitgevoerd en onjuist heeft gehandeld door en de microneedling en lasertherapie direct na elkaar uit te voeren;
 4. naar aanleiding van de klachten van klaagster onvoldoende nazorg heeft geboden en niet deugdelijk en adequaat heeft gereageerd;
 5. een factuur met onjuiste bedragen en vervolgens een voor een andere cliënte bedoelde factuur heeft gestuurd.

4. Het standpunt van verweerster

- 4.1 Verweerster heeft de klachten gemotiveerd betwist en het vijfde klachtonderdeel erkend. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hieronder 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 zal zich daarbij baseren op de relevante en vaststaande feiten en omstandigheden en rekening houden met de stand van de wetenschap ten tijde van het door klaagster klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm was aanvaard. Deze norm wordt onder meer ingevuld door de gedragsregels en de richtlijnen van de beroepsgroep.

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.

Voorts is van belang te benadrukken dat de Geschillencommissie bij die beoordeling moet afgaan op wat klaagster en verweerster in de stukken en ter zitting naar voren hebben gebracht. Bij verschil van mening over een gebeurtenis of een uiteenlopende lezing daarvan zal de Geschillencommissie belangrijke betekenis toekennen aan hetgeen destijds in het dossier is genoteerd, tenzij er aanwijzingen zijn dat het genoteerde onjuist is. Hiermee wil de Geschillencommissie niet zeggen dat de mening van partijen dan niet meer van belang is. Dat is zij juist wel en daarom ook verdient bij een verschil het ene woord niet meer of minder geloof dan het andere.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

- 5.2 In het door verweerster overgelegde paramedisch dossier van klaagster ontbreekt een door klaagster getekende behandelovereenkomst. Ter zitting heeft verweerster gesteld dat deze afzonderlijk van het dossier is bewaard. Desgevraagd heeft verweerster verteld dat informatie over de (na)behandeling uitsluitend mondeling is verstrekt en bijvoorbeeld niet aan de hand van een ter hand gestelde informatiebrochure is besproken. Aangezien partijen van mening verschillen over de inhoud van de verstrekte informatie en de behandelingsovereenkomst door verweerster niet is overgelegd, dient wat dat betreft te worden afgegaan op de aantekeningen in het dossier. Daarin is genoteerd welke behandelingen volgens afspraak met klaagster zouden worden uitgevoerd. Aan informatie over de nazorg staat vermeld: *“De meegegeven nazorg adviezen: eerste 48 uur geen*

sauna, zwembad, intensief sporten en andere warmtebronnen vermijden. Eerste 24 uur het gezicht niet nat maken en geen producten aanbrengen. Slapen op een schone kussensloop. De eerste 48 uur geen make up. De eerste 3 tot 5 dagen geen intensieve producten gebruiken. Ik gaf aan dat ik advies wilde geven over producten van ons die ze zou kunnen gebruiken, maar ze was tevreden met wat ze al gebruikte en stond er niet voor open.”

- 5.3 De Geschillencommissie stelt voorop dat het de taak en verantwoordelijkheid van een professionele zorgverlener is om voorafgaand aan de behandelingen niet alleen de nodige duidelijkheid te geven omtrent de aard en te verwachten omvang van de behandelingen, maar ook over het op basis daarvan te verwachten resultaat met de mogelijke complicaties.
- 5.4 In het dossier is bij het afgesproken behandelplan vermeld ‘*incl. verwachte behandel frequentie*’. Klaagster ging ervan uit dat alle bij haar aanwezige individuele haren in gezicht en hals zouden worden weg gelaserd. Naar aanleiding van de door klaagster geuite klacht dat zij na de behandeling nog de aanwezigheid van haren in het gezicht had vastgesteld, heeft verweester verteld dat de kliniek werkt met behandelzones en de haren waar klaagster melding van had gemaakt buiten de behandelzones lagen zodat verwijdering daarvan dus niet binnen de behandelafspraken viel.
- Uit het dossier volgt niet dat klaagster hierover duidelijk is ingelicht, noch dat op voorhand de gebruikelijke herstelperiode van de behandelingen en de kans op mogelijke complicaties met haar is besproken. De volgens verweester gebruikelijk te bespreken mogelijke (tot meerdere dagen) pijnklachten, een (zeer) rode en warme aanvoelende huid, wondjes, schilfering of vervelling, droogheid en/of kostvorming als gevolg van de microneedling behandelingen zijn daarin ook niet concreet genoteerd. Hetzelfde geldt voor de gevolgen van de lasertherapie. Dat is geadviseerd om de eerste 48 uur na de behandelingen geen make up en de eerste drie tot vijf dagen geen intensieve producten te gebruiken, maakt niet dat klaagster zonder meer had moeten begrijpen het gebruik van welke specifieke producten wel en niet waren toegestaan. Anders dan verweester ter zitting heeft gesteld, kan daarvan vanwege het ontbreken van het stellen van vragen hierover ook niet zonder meer worden uitgegaan.
- 5.5 Gezien het vorenstaande kan de Geschillencommissie niet vaststellen dat klaagster voorafgaand aan de behandeling voldoende informatie had ontvangen en dat zij begreep waar zij aan begon. Dit geldt te meer nu, zoals uit het dossier blijkt, het de huidtherapeute was opgevallen klaagster tijdens het intakegesprek onrustig en niet geconcentreerd overkwam en de huidtherapeute het gevoel had dat klaagster niet naar haar en haar adviezen luisterde. Het had op de weg van de huidtherapeute gelegen om juist in dat

geval nog uitdrukkelijk te verifiëren of de verschafte informatie voldoende begrepen was en klaagster in de gelegenheid te stellen dit te verwerken en zo nodig nog aanvullende vragen te stellen, alvorens direct na het intakegesprek met de behandelingen aan te vangen. Het eerste klachtonderdeel is daarmee gegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

- 5.6 Ter zitting heeft klaagster toegelicht hoe zij zich na de tweede behandeling zorgen maakte over de conditie van de hoofdhuid en het herstel daarvan. Klaagster heeft gesteld dat zij toen telefonisch contact heeft opgenomen met de kliniek en twijfels heeft geuit over het door laten gaan van de reeds geplande derde behandeling waarna zij onder druk werd gezet om de volgende behandeling te laten doorgaan. Klaagster heeft daarvoor vervolgens ook gekozen. Verweester heeft niet betwist dat dit gesprek heeft plaatsgevonden. Wel heeft verweester weersproken dat er druk zou zijn uitgeoefend om de behandelingen toch doorgang te laten vinden.
- 5.7 Van dit gesprek en de inhoud daarvan zijn ten onrechte geen aantekeningen gemaakt in het dossier. Aangezien de lezingen van partijen over de inhoud van het telefoongesprek verschillen, is het voor de geschillencommissie niet vast te stellen wat er toen precies is besproken en of - en zo ja in welke mate - er door de huidtherapeute is aangedrongen om de geplande behandelingen doorgang te laten vinden. Het tweede klachtonderdeel zal daarom op formele gronden worden afgewezen.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

- 5.8 De binnen de beroepsgroep geldende richtlijnen staan aan een achtereenvolgend uitvoeren van microneedling en laserbehandelingen niet in de weg. In algemene zin kan dus niet worden gesteld dat een microneedling behandeling en een laserbehandeling niet direct na elkaar mogen plaatsvinden. Van een onjuist uitvoeren van de afzonderlijke behandelingen door verweester, is niet gebleken.
- 5.9 Zoals verweester tijdens de hoorzitting heeft toegelicht is het huidtype echter bepalend of dergelijke behandelingen gezamenlijk kunnen worden uitgevoerd. Of en zo ja welk(e) onderzoek of afwegingen verweester in dat verband in het geval van klaagster heeft gemaakt heeft verweester niet gesteld en blijkt ook niet uit het dossier. Aangezien niet is gesteld of anderszins is gebleken dat het specifieke huidtype van klaagster zich niet leende voor het direct na elkaar uitvoeren van behandelingen, kan de Geschillencommissie evenwel niet concluderen dat verweester zich van het uitvoeren daarvan bij klaagster had moeten onthouden. Het derde klachtonderdeel zal dan ook worden afgewezen.

- 5.10 Ten overvloedige merkt de Geschillencommissie nog op dat – hoewel niet verplicht - het aan te bevelen is om vanaf huidtype 3, voorafgaand aan het uitvoeren van een combinatie van de genoemde behandelingen, eerst een klein deel van de huid te behandelen om vervolgens te beoordelen hoe de huid daarop reageert, alvorens verdere behandelingen op grotere delen van de huid uit te voeren. Dit geldt temeer als de behandelingen betrekking hebben op de hals die naar haar aard meer kwetsbaar en gevoelig is.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

- 5.11 De Geschillencommissie heeft ten aanzien de reactie en communicatie naar aanleiding van de klachten in de met klaagster gevoerde telefoongesprekken op 25 januari 2020 geen opmerkingen. Dat aan het verzoek van klaagster om met verweerster zelf te spreken geen gevolg werd gegeven, leidt niet tot de conclusie dat verweerster tekort is geschoten in de afhandeling van de klachten. Aan klaagster is toegelicht waarom aan haar verzoek geen gevolg kon worden gegeven, waarna verweerster ondanks haar afwezigheid op 26 januari 2020 per mail op de klacht heeft gereageerd. In deze mail is tot slot vermeld dat klaagsters dossier zou worden gesloten. De commissie merkt naar aanleiding van deze passage op dat het verweerster niet zonder meer vrijstond om direct en zonder overleg met klaagster tot het sluiten van haar dossier over te gaan althans daarmee de behandelrelatie te beëindigen. Het enkele feit dat klaagster klachten uitte, maakte niet dat er sprake was van een gewichtige reden voor het beëindigen van de behandelingsovereenkomst. Dit geldt temeer nu er op dat moment geen overeenstemming over de bij klaagster bestaande klachten was bereikt. Hiermee heeft verweerster in strijd gehandeld met de zorgvuldigheid die bij de beëindiging van een behandelingsovereenkomst in acht dienen te worden genomen. In zoverre zal dit klachtonderdeel worden toegewezen.
- 5.12 De Geschillencommissie stelt vast dat klaagster de herhaalde verzoeken van verweerster om bij de kliniek langs te komen om de klachten te bespreken en de huid te beoordelen steeds uitdrukkelijk heeft afgewezen. Daarmee is verweerster niet in de gelegenheid gesteld om ernst van de klachten beoordelen en de nodige en passende nazorg te bieden. De door klaagster overgelegde foto's via WhatsApp waren daarvoor voor haar niet voldoende. Verweerster kon op dat moment dan ook niet veel anders dan zij heeft gedaan, namelijk het toezenden van huidverzorgende middelen om het herstel van de huid te bevorderen en te onderschrijven dat het verstandig was de dermatoloog te bezoeken, zoals klaagster aangaf te gaan doen. Klachtonderdeel 4, waar het de nazorg betreft, wordt in dit verband daarom afgewezen.

Ten aanzien van het vijfde klachtonderdeel

- 5.13 Verweerster heeft bevestigd dat er fouten zijn gemaakt bij de facturering waarbij er onder meer persoonsgegevens van een andere cliënt van de kliniek op een aan klagster toegestuurde factuur waren vermeld. Verweerster heeft hiervoor haar excuses aan klagster aangeboden. Met de erkenning van deze fouten door verweerster is dit klachtonderdeel gegrond.

6 De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici beslist bij bindend advies als volgt:

- klachtonderdeel 1, klachtonderdeel 4 (gedeeltelijk) en klachtonderdeel 5 zijn gegrond
- en de overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 29 oktober 2021 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-cliëntvertegenwoordigster, N. Apeldoorn, lid-beroepsgenote en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris