

Beslissing naar aanleiding van het op 31 mei 2022 ontvangen geschil van:

De heer A.

wonende te B.

verder te noemen: klager

tegen

Praktijk C.

gevestigd te D., vestiging E.

vertegenwoordigd door mevrouw F. coördinator klachtenafdeling, en mevrouw G. coördinator kwaliteit,

verder ook te noemen: verweerder,

1. De procedure

- 1.1 Klager heeft een klacht ingediend over Praktijk C., vestiging E., bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. Deze klacht betrof de zorgverlening in de persoon van mevrouw H., verder te noemen: de podotherapeute. De klachtprocedure is vervolgens afgerond.
- 1.2 Klager heeft zich vervolgens gewend tot de Geschillencommissie Paramedici, verder te noemen de geschillencommissie. Verweerder is aangesloten bij deze geschillencommissie. Partijen zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten. Genoemde partijen hebben bevestigd de beslissing van de geschillencommissie door hen als bindend zal worden beschouwd.
- 1.3 Na ontvangst van het griffiegeld ad € 100,- heeft de Geschillencommissie het geschil op 30 juni 2022 in behandeling genomen. De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschillenformulier, ontvangen op 31 mei 2022, waarna nog nadere stukken ter toelichting daarop en onderbouwing daarvan zijn ontvangen;
 - de medische machtiging van klager;
 - een verweerschrift met bijlagen;
 - een transcriptie van het paramedisch dossier.
- 1.4 Op 9 december 2022 is het geschil mondeling behandeld. Klager was met voorafgaande kennisgeving, niet aanwezig. Dit geldt ook voor de podotherapeute, die ter zitting werd vertegenwoordigd door de vertegenwoordigers voornoemd.

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

- 2.1 Klager vindt dat de podotherapeute hem niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de risico's van behandeling van zijn voet, dat de uitvoering van deze behandeling onder de maat is, zijn klacht daarover door de podotherapeute ten onrechte niet in behandeling is genomen en dat de behandelrelatie ten onrechte eenzijdig door de podotherapeute is beëindigd. Verder verwijt klager de podotherapeute dat zij niet danwel niet tijdig heeft voldaan aan het verzoek van klager om zijn paramedisch dossier aan hem ter beschikking te stellen en dat zij, nadat de behandelrelatie al was beëindigd zonder zijn toestemming zijn huisarts heeft benaderd. De podotherapeute vindt dat zij op genoemde onderdelen zorgvuldig heeft gehandeld.
- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat de podotherapeute op zes van de hiervoor genoemde zes klachtonderdelen - al dan niet gedeeltelijk - onder de norm en daarmee verwijtbaar onzorgvuldig heeft gehandeld. Haar handelen heeft schade veroorzaakt en die schade moet zij aan klager vergoeden. De Geschillencommissie licht dat hierna toe.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1 Klager heeft zich op 27 oktober 2021 tot de praktijk van de podotherapeute gewend. Klager had pijnklachten aan beide enkels en voeten die in drie à vier maanden daarvoor steeds erger waren geworden. Tijdens de intake heeft klager gemeld dat hij 20 jaar geleden een hernia had gehad (zonder restklachten), diabetespatiënt was en dat hij bekend was met artrose, jaren geleden bij een reumatoloog was geweest maar dit destijds geen opvolging had gekregen.

Na anamnese concludeerde de podotherapeute dat er sprake was van mortonse neuralgie in combinatie met artrose in de midtarsale gewrichten en een tarsaal tunnelsyndroom in de voorvoet als gevolg van een geïrriteerde plantaris. Als hoofdoorzaak van de klachten werd gesteld een capsulitisbeeld van de CM 3-4 met mogelijke zwelling waardoor er onvoldoende ruimte was intermetarsaal, met de pijnklachten tot gevolg.

Het behandeldoel luidde volgens het dossier reductie en voorkoming van verergering van de pijnklachten. Als behandelplan werd vermeld: "** podotherapeutische inlays met als doel:*

- *de intercapitale ruimte tussen ossa metatarsale 2, 3 en 4 te vergroten en de drukken onder de voet beter te verdelen*
- *de overpronatie tijdens het te verminderen*
- *de irritatie van de n. tibialis posterior te reduceren*
- *de mobiliteit in het TMT 1 gewricht te beperken"*

Nadat ook een schoenadvies was gegeven, werd afgesproken het behandelplan na verloop van acht weken met klager te evalueren.

- 3.2 Bij de daaropvolgende controleafspraak op 22 december 2021 waren de klachten aan de linkervoet volgens klager niet meer aanwezig maar de pijnklachten aan de rechtervoet onveranderd. In overleg met klager is toen besloten om de rechter inlegzool aan te passen. Daarnaast werd in verband met een geconstateerd cuboid locksydroom, een manipulatie aan de rechtervoet van klager uitgevoerd met als doel de translatie tussen het os cuboideum en de metatarsale 4-5 te vergroten. De uitgevoerde manipulatie liet echter geen verbetering zien. Afgesproken werd over vier weken te bellen over de voortgang en anders via de huisarts een foto aan te vragen.
- 3.3 Op 26 december 2021 berichtte klager per mail aan de praktijk dat de pijnklachten aan zijn rechtervoet dusdanig verergerd waren dat hij nog geen 100 meter kon lopen. Klager verzocht om telefonisch contact. Op 28 december 2021 heeft de secretaresse telefonisch aan klager voorgesteld om de situatie nog vier weken aan te zien en gedurende die periode het lopen op de aangepaste zool langzaam op te bouwen. Als alternatief kon klager de rechter zool, in verband met de feestdagen pas in het nieuwe jaar, bij de vestiging in E. langsbrengen voor een verdere aanpassing waarna deze per post aan klager zouden worden geretourneerd. Klager gaf aan boos te zijn en naar zijn huisarts te gaan. Diezelfde dag heeft de podotherapeute klager gebeld en toen hij niet opnam een telefonisch bericht ingesproken dat zij de rest van die week vrij was en tot 3 januari 2022 niet bereikbaar zou zijn. Hierop heeft de podotherapeute een verslag van haar bevindingen en de door haar uitgevoerde behandelingen aan de huisarts van klager toegezonden.
- 3.4 Klager heeft zich op 29 december 2021 tot zijn huisarts gewend. De huisarts vermoedde slijtage aan de voetbeentjes als mogelijke oorzaak van de pijnklachten en verwees klager door voor het maken van röntgenfoto's van de rechtervoet. Deze foto's zijn op 30 december gemaakt en op vrijdag 31 december 2021 door de huisarts met klager besproken. In dit onderzoek is ook het eerder in juli 2021 opgetreden trauma aan rechtervoet van klager betrokken. Uit het verslag van de foto's bleek: *"Artrrose TMT-5 met sterke gewrichtsspleetversmalling en enige haakvorming. Ook in de overige TMT-gewrichten degeneratieve kenmerken. Degeneratie in MTP-1 en in de IP-gewrichten. Geen erosies. Geen tekenen van (doorgemaakt) traumatisch ossaal letsel."*
- 3.5 Op maandag 3 januari 2022 heeft klager contact opgenomen met de praktijk om de bevindingen van de huisarts met de podotherapeute te bespreken. Omdat de podotherapeute niet beschikbaar was, heeft klager verzocht om diezelfde dag te worden teruggebeld. Toen dit contact uitbleef, heeft klager aan het einde van de dag nogmaals contact opgenomen met de praktijk, maar kreeg daarop geen gehoor.

- 3.6 Op 4 januari 2022 heeft klager wederom contact opgenomen met de praktijk waar hem is gezegd dat de podotherapeute vanaf die maandag wegens ziekte afwezig was. Klager heeft zijn boosheid geuit over het feit dat hij daarover niet al de vorige dag was geïnformeerd, waarna hij later die dag door een medewerker van de klachtenafdeling van de praktijk is gebeld en zijn klachten zijn besproken. Dit contact bracht echter geen oplossing.
- 3.7 Op 6 januari 2022 heeft de podotherapeute contact opgenomen met klager. Daarbij heeft klager zijn ongenoegen over de voornoemde gang van zaken geuit. Klager heeft verteld dat de huisarts hem had gezegd dat pijnklachten door de uitgevoerde manipulatie waren verergerd en nooit uitgevoerd had mogen worden. Later die dag heeft klager zijn ongenoegen ook per emailbericht kenbaar gemaakt. Klager heeft zijn klachten herhaald en als oplossing voorgesteld dat hij op korte termijn zou worden gezien door een collega van de podotherapeute binnen de praktijk met een kosteloze aanpassing van de rechterzool en vergoeding van door hem gemaakte onkosten. Een andere oplossing zou volgens klager zijn restitutie van het betaalde bedrag waarna de zooltjes retour gestuurd zouden worden en klager op zoek zou gaan naar een andere, niet aan de praktijk verbonden podotherapeute. Klager heeft tot slot aangegeven een serieuze behandeling van zijn klacht te verwachten.
- 3.8 Op 12 januari 2022 is door de medewerker van de klachtenafdeling van de praktijk aan klager per mail aangekondigd het door hem betaalde bedrag te restitueren nadat de zolen retour zouden zijn ontvangen en dat klager daarna zou worden uitgeschreven als patiënt. Op 14 januari 2022 zijn de zolen retour ontvangen, is de factuur gecrediteerd en klager uitgeschreven als patiënt.
- 3.9 Op 25 januari 2022 heeft klager per mail alsnog een inhoudelijke reactie op zijn klachten te ontvangen. Diezelfde dag is vervolgens aan klager per mail bevestigd dat de kosten van de zolen terugbetaald werden en de klacht hiermee was afgehandeld.
- 3.10 Op 26 januari 2022 heeft podotherapeute contact opgenomen met de huisarts van klager om te informeren naar wat was besproken over de door haar uitgevoerde behandeling, en dan met name de manipulatie van de rechtersvoet en de invloed daarvan op de pijnklachten. Bij gebrek aan toestemming van klager weigerde de huisarts om aan de podotherapeute informatie te verstrekken. Diezelfde dag heeft klager per mail laten weten niet akkoord te gaan met het niet behandelen van zijn klachten. Verder verwees klager naar de mail waarin werd aangekondigd dat hij zou worden uitgeschreven als patiënt zodra de zooltjes retour waren ontvangen. Klager schreef dat hij dus met de ontvangst van de zolen en restitutie van het bedrag was uitgeschreven als patiënt en daarmee de grond om medische gegevens over hem op te vragen was vervallen. Klager gaf aan dat hij echter van de huisarts had vernomen dat de podotherapeute zonder zijn toestemming had geprobeerd om gegevens over hem bij

zijn huisarts op te vragen. Klager vroeg waarom zijn klacht niet werd behandeld en verzocht onder andere om het klachtreglement.

- 3.11 Op 1 februari 2022 antwoordde de medewerker van de klachtenafdeling dat er geen reactie volgde omdat geen vragen waren gesteld. Aangegeven werd dat gekozen was voor de door klager voorgestelde oplossing om het bedrag van de behandelingen en de zolen te restitueren en vanwege het gebrek aan vertrouwen geen vervolgbehandeling zou plaatsvinden in de praktijk. Toegelicht werd dat niet was geprobeerd om gegevens over klager op te vragen bij zijn huisarts, en geen gegevens over hem waren besproken, maar was volstaan met een overleg over de algemene zienswijze van de praktijk van de huisarts over het behandelen van patiënten met artrose. Tot slot werd bericht dat de praktijk was aangesloten bij het Klachtenloket Paramedici, waar klager vervolgens op 15 maart 2022 een klacht heeft ingediend.

4. Wat houdt het geschil in?

- 4.1 Klager vindt dat de podotherapeute niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld. Klager verwijt de podotherapeute, in de kern samengevat, dat:
- a. klager niet of onvoldoende is geïnformeerd over de risico's van de uitgevoerde manipulatie van de rechtervoet en het daarvan te verwachten behandelresultaat;
 - b. de uitgevoerde behandeling niet juist was en niet goed is uitgevoerd;
 - c. na de melding van klager op 26 december 2021 van toenemende pijnklachten aan zijn rechtervoet, niet tijdig contact met hem is opgenomen om deze pijnklachten en de mogelijkheden om deze te verminderen te bespreken;
 - d. niet adequaat en tijdig is gereageerd op klachten van klager en de behandelrelatie zonder overleg of doorgeleiding naar een andere hulpverlener eenzijdig is opgezegd;
 - e. niet na eerste verzoek daartoe het volledige paramedisch dossier is verstrekt en
 - f. nadat de behandelrelatie was beëindigd, zonder instemming van klager de huisarts is benaderd.

Klager stelt als gevolg daarvan materiële en immateriële schade te hebben geleden en wil daarvoor een vergoeding van € 5.000,-.

5. Wat is het verweer?

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

Ten aanzien van klachtonderdeel a: Informed consent

- 6.2 Tegenover de stelling van klager dat hij niet afdoende is geïnformeerd over de behandeling en mogelijke risico's daarvan, staat de stelling van de podotherapeute dat klager akkoord is gegaan met het behandelplan en de daarin beschreven behandeling. De geschillencommissie stelt vast dat de op 27 oktober 2021 voorgestelde behandeling van de klachten met podotherapeutische inlays voldoende met klager is besproken en afgestemd. Dit volgt uit de op die datum door klager ondertekende behandelovereenkomst waarin staat dat het behandelplan bestaat uit overige adviezen, schoenadvies en –modificaties en podotherapeutische zolen. Voor wat betreft de vervolgens op 22 december 2021 uitgevoerde manipulatie van de rechtersvoet van klager vermeldt het behandelplan evenwel niets. Ook in het paramedisch dossier is niet vermeld dat deze behandeling met de daaraan verbonden risico's vooraf met klager is besproken. Nu niet is gebleken van overleg met of instemming van klager met de manipulatie, concludeert de geschillencommissie dat klager niet of onvoldoende is geïnformeerd over dit onderdeel van de behandeling en de daarmee verbonden risico's. Klachtonderdeel a is daarmee gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b: Uitvoering behandeling

- 6.3 De door de podotherapeute gestelde diagnose is naar oordeel van de geschillencommissie niet onjuist. Ook de op 27 oktober 2021 in dat verband voorgestelde behandeling van de pijnklachten met podotherapeutische inlays roept bij de geschillencommissie geen vragen op. In het paramedisch dossier is het uitgevoerde voetonderzoek evenwel te summier en onvoldoende nauwkeurig beschreven. Zo ontbreken de afzonderlijke bevindingen per voet en is evenmin beschreven waar de geconstateerde verdikkingen zich aan wélke voet(en) bevond(en). De keuze voor het uitvoeren van een manipulatie wordt daarmee niet voldoende ondersteund. De pijnklachten alleen waren onvoldoende reden voor het uitvoeren van deze manipulatie. Uit de aantekeningen in het paramedisch dossier op 27 oktober en 22 december 2021 blijkt niet van bijzonderheden met betrekking tot beperkingen in de

functionaliteit van de voeten van klager. De geschillencommissie stelt daarom vast dat niet gebleken is dat er aanleiding was voor het uitvoeren van de manipulatie aan de rechtervoet.

Volgens klager had de manipulatie alleen al vanwege zijn reumaklachten niet mogen worden uitgevoerd. De podotherapeute heeft gesteld dat dit anders is en ook bij reumaklachten het uitvoeren van een manipulatie is toegestaan. Dit laatste is in beginsel niet onjuist, zij het dat bekendheid met reumaklachten wel als relatieve contra-indicatie – onder omstandigheden - voor het uitvoeren van een dergelijke behandeling geldt zodat in dit verband ter beoordeling daarvan tenminste verdere uitvraag en/of onderzoek daarnaar door de podotherapeute voorafgaand aan de uitvoering van de manipulatie, had mogen worden verwacht. Klachtonderdeel b is dan ook gegrond.

Tijdens het onderzoek ter hoorzitting is gevraagd naar de opleiding voor en ervaring van de podotherapeute met het uitvoeren van manipulaties. Hierop is namens verweerder toegelicht dat de podotherapeute hiervoor een aantal congressen en interne scholing binnen de praktijk had gevolgd. Dat de podotherapeute voldoende bekwaam en ervaren was om op verantwoorde en kundige wijze de manipulatie aan de voet te kunnen uitvoeren, is daarmee niet komen vast te staan.

Ten aanzien van klachtonderdeel c: het niet tijdig opvolgen van terugbelverzoeken en email berichten van klager

- 6.4 Bij de melding van klager op 26 december 2021 dat er sprake was van toename van de pijnklachten, heeft klager gevraagd om telefonisch contact. Vervolgens is er op 28 december 2021, dus binnen twee werkdagen, contact met klager opgenomen en zijn twee opties voorgelegd om tot een mogelijke oplossing van de pijnklachten te komen. Klager is daarop niet ingegaan. Daarnaast heeft de podotherapeute nog - tevergeefs - getracht telefonisch contact met klager te krijgen. De geschillencommissie acht – ook onder de gegeven omstandigheden – dat het binnen een termijn van twee dagen beantwoorden van het emailbericht van klager, niet onredelijk. Volgens de podotherapeute heeft zij toen ingesproken dat zij op 3 januari 2022 weer bereikbaar zou zijn. Klager stelt dat op zijn voicemail was toegezegd dat hij dan zou worden teruggebeld en toen hij zelf op 4 januari 2022 belde vernam dat de podotherapeute vanwege ziekte afwezig was. De geschillencommissie kan niet vaststellen hoe dit contact is verlopen. Wel is duidelijk dat klager vanaf 26 december 2021 meerdere malen tevergeefs heeft geprobeerd om contact te krijgen met de podotherapeute zelf en dit uiteindelijk pas op 6 januari 2022 tot stand kwam. Ter zitting is gevraagd waarom niet eerder op zijn berichten werd gereageerd en klager in het ongewisse is gelaten wanneer hij van de podotherapeute of een vervanger een reactie kon verwachten. Hierop is geantwoord dat door de wijze van agendavoering aan de terugbelverzoeken van klager een langere periode, ook door een vervanger, geen opvolging

is gegeven. De geschillencommissie acht deze handelwijze onzorgvuldig en de periode waarbinnen door een podotherapeute op de berichten van klager is gereageerd, al met al, te lang. Klachtonderdeel c wordt gedeeltelijk gegrond verklaard.

Ten aanzien van klachtonderdeel d: afhandeling klachten en het eenzijdig verbreken behandelrelatie

- 6.5 Naar aanleiding van het emailbericht van 6 januari 2022 waarin klager zijn onvrede uitte, heeft de klachtenfunctionaris op 12 januari 2022 bericht dat zijn dossier was gesloten en de clientrelatie daarmee was geëindigd met een toezegging dat de betaalde kosten zouden worden gecrediteerd na retournering van de steunzolen. Op het herhaalde verzoek van klager om zijn klachten in behandeling te nemen heeft de klachtenfunctionaris uiteindelijk op 1 februari 2022 laten weten dat niet inhoudelijk op de klachten kon worden ingegaan omdat klager daarover geen vragen had gesteld en voor verdere behandeling naar een andere praktijk verwezen. Van een professioneel handelende podotherapeute mag echter worden verwacht dat klachten zorgvuldig worden behandeld door inhoudelijk op eventuele verwijten over praktijkvoering te reageren. De podotherapeute heeft dit niet gedaan. Ten aanzien van het verwijt van het eenzijdig verbreken van de behandelrelatie geldt dat klager de optie om de behandelrelatie te verbreken met restitutie van betaalde gelden, zelf heeft voorgesteld. Onderdeel van dit voorstel was ook dat klager vervolgens zelf elders voetzorg zou zoeken. Met de instemming van de podotherapeut met dit voorstel van klager is er sprake van een beëindiging van de behandelrelatie met wederzijds goedvinden en treft de podotherapeut daarin geen verwijt. Klachtonderdeel d is daarmee gedeeltelijk gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel e: het tijdig overleggen van het paramedisch dossier aan klager

- 6.6 De stelling dat de podotherapeute niet op eerste verzoek van klager een kopie (of transcriptie) van het paramedisch dossier aan klager heeft overgelegd, is door de podotherapeute betwist. In de mail van 1 februari 2022 is uitdrukkelijk aan klager gevraagd of hij zijn dossier per post of mail wilde ontvangen. Dat of wanneer vervolgens door klager is aangegeven op welke wijze hij zijn dossier wilde ontvangen respectievelijk wanneer dit daadwerkelijk is verzonden is niet gebleken. De podotherapeute heeft gesteld dat klager bij het indienen van zijn klacht bij de klachtenfunctionaris van het klachtenloket paramedici, een kopie van paramedisch dossier heeft overgelegd. Deze stelling is door klager niet bestreden. Nu de lezing van partijen in dit verband niet overeenkomt en de geschillencommissie geen aanwijzingen heeft om aan de lezing van een partij meer waarde toe te kennen dan aan die van de andere partij, kan de geschillencommissie niet vaststellen dat het dossier te laat is toegezonden. Derhalve wordt dit klachtonderdeel afgewezen als ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel f: zonder toestemming contact opnemen met huisarts

- 6.7 Uit het verslag van de huisarts blijkt dat de podotherapeute op 26 januari 2022, dus nadat op 14 januari 2022 de behandelrelatie was beëindigd, contact heeft opgenomen met de huisarts van klager met als doel de door haar bij klager uitgevoerde behandelingen met de huisarts te bespreken. Het verweer dat de podotherapeute slechts zou hebben geïnformeerd naar de algemene zienswijze van de huisarts is niet in overeenstemming met de inhoud van het verslag van het gesprek van de huisarts en het feit dat dit zich in het dossier van klager bevond. Hieruit volgt dat zodanige directe en/of tenminste indirecte gegevens van klager zijn verteld, dat deze voor de huisarts herleidbaar waren tot de persoon van klager. Het verweer van de podotherapeute dat klager met de ondertekening van de behandelovereenkomst in dit verband toestemming zou hebben verleend, treft geen doel. Deze toestemming ziet immers tot op de mogelijkheid tot rapportage van de bevindingen aan derden, maar niet tot het voeren van overleg daarover. Daarbij komt dat deze toestemming uitsluitend gold voor de duur van de behandelrelatie, die vóór het contact van de podotherapeute met de huisarts al was beëindigd. Van de voor het overleg noodzakelijke toestemming van klager was daarom geen sprake als gevolg waarvan de podotherapeute in strijd met haar beroepsgeheim heeft gehandeld. Klachtonderdeel f is daarmee gegrond.

Schade

- 6.8 De geschillencommissie kan niet met zekerheid vaststellen op welke wijze de manipulatie is uitgevoerd of dat – en in hoeverre – de door klager gestelde toename van pijnklachten aan zijn rechtersvoet daadwerkelijk door de manipulatie op 22 december 2021 van de podotherapeut zijn veroorzaakt.

Doordat er vrijwel direct nadat de manipulatie was uitgevoerd sprake bleek van een aanzienlijke toename van de pijnklachten aan de rechtersvoet, acht de geschillencommissie het aannemelijk dat deze toename van de reeds aanwezige pijnklachten – waarvoor klager zich tot de podotherapeute had gewend – is veroorzaakt, althans (mede) zijn verergerd door de manipulatie. Dat op de op 30 december 2021 gemaakte röntgenfoto (ook) niet is gebleken van kort daarvoor doorgemaakt trauma, maakt dit niet anders. De manipulatie kan immers ook tot niet op röntgenfoto's zichtbare schade pijnklachten hebben geleid die tot de toename van pijnklachten heeft geleid.

Wat de materiële en immateriële schade betreft, is de geschillencommissie van oordeel dat al met al een vergoeding van € 1.250,- redelijk en op zijn plaats is. Daarnaast dient het door klager betaalde griffiegeld van € 100,- door de podotherapeute aan klager te worden

vergoed. Voor het overige gevorderde geldt dat deze onvoldoende onderbouwd of aannemelijk is gemaakt.

Tot slot: aanbeveling voor de dossiervoering door de podotherapeute

- 6.9 De geschillencommissie merkt op dat de uitgevoerde onderzoeken, de bevindingen van die onderzoeken en *alle* cliëntcontacten omtrent een behandeling door de hulpverlener volledig, nauwkeurig en chronologisch dienen te worden vastgelegd in het paramedisch dossier. Ter hoorzitting is gebleken dat het binnen de praktijk niet mogelijk is om een uitdraai te maken van het paramedisch dossier zoals dat in het computersysteem van de praktijk wordt bijgehouden. Daarmee is het feitelijk onmogelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichting om een kopie van het paramedisch dossier – in plaats van een transcriptie daarvan - ter beschikking te stellen. Het verdient aanbeveling om de wijze van dossiervoering zodanig aan te passen dat deze zowel ten aanzien van de inhoud als ten aanzien van de overdraagbaarheid overeenkomstig de binnen de beroepsgroep geldende norm valt.

7. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- klachtonderdelen a, b en f gegrond zijn, klachtonderdeel c en d gedeeltelijk gegrond en klachtonderdeel e ongegrond is.
- klager een schade heeft geleden ad € 1.250,- en het meergevorderde wordt afgewezen;
- verweerder aan klager uiterlijk voor 15 maart 2023 een bedrag van € 1.250,- moet betalen op een door klager aan verweerder op te geven rekeningnummer;
- verweerder aan klager uiterlijk op 15 maart 2023 het door hem betaalde griffiegeld van € 100,- moet betalen op een door klager op te geven rekeningnummer.

Deze beslissing is gegeven op 9 december 2022 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-clientvertegenwoordiger, P. Gerritsen-Postmus, lid-beroepsgenoot en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter:



2022-002

Secretaris:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'P' followed by a horizontal line extending to the right.