

Beslissing naar aanleiding van het op 12 maart 2024 in behandeling genomen van:

Mevrouw A.

wonende te B.,

verder te noemen: klagster

tegen

Besloten Vennootschap Podotherapie C.

gevestigd te D,

verder te noemen: de praktijk

1. De procedure

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over de aan haar verleende voetzorg door podotherapiepraktijk Podotherapie C., verder te noemen: de praktijk, bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. De klachtprocedure is vervolgens afgerond. De afloop was voor klagster niet bevredigend.
- 1.2 Klaagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. De praktijk is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klager en de praktijk zijn hiermee overeengekomen om hun geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten. Het geschil is na ontvangst van de machtiging, betaling van het griffiegeld en het paramedisch dossier op 12 maart 2024 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft ter beslechting van het geschil kennisgenomen van de volgende stukken:
 - het geschillenformulier met bijlagen, ontvangen op 23 januari 2024,
 - de medische machtiging van klager, gedateerd op 30 januari 2024,
 - het verweerschrift met bijlagen
 - en het paramedisch dossier.
- 1.4 De behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden tijdens een vergadering van de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft het geschil beoordeeld op basis van de stukken, zonder aanwezigheid van partijen.

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

- 2.1 Klaagster en de praktijk hebben een geschil over de door de bij de podotherapeut X, verder te noemen: de podotherapeut, aan klaagster verleende zorg. Deze podotherapeut werkt bij de praktijk. Klaagster vindt, kort gezegd, dat de podotherapeut onjuiste diagnoses heeft gesteld. Ook zijn volgens klaagster de op 28 mei en 9 juni 2021 aangemeten therapeutische zolen door de podotherapeut niet goed op maat gemaakt althans niet goed zijn ingemeten en als gevolg daarvan niet geschikt voor de behandeling van de klachten. Bovendien was het door de podotherapeut gegeven schoenadvies, op grond waarvan klaagster drie paar schoenen heeft gekocht, ondeugdelijk. Door de tekortkomingen hebben zich volgens klaagster verdere klachten aan de voet, knieën, benen en rug van klaagster ontwikkeld. Klaagster vordert vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor drie paar schoenen ad in totaal € 90,-. Zij vordert ook € 3.000,- ter vergoeding van geleden psychische schade c.q. gederfde levensvreugde. Tot slot wil klaagster terugbetaling van € 100,- aan griffiegeld. De praktijk vindt dat de podotherapeut niet onzorgvuldig heeft gehandeld en er geen verband is tussen de gestelde schade en het handelen van de podotherapeut.
- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat de podotherapeut niet in strijd met de binnen de beroepsgroep geldende normen heeft gehandeld. De klacht wordt daarom ongegrond verklaard. Er is daarom geen aanleiding voor het toekennen van een schadevergoeding. De geschillencommissie licht dat hierna toe.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1 Klaagster heeft zich op 15 april 2016 tot de praktijk gewend in verband met pijnklachten aan de grote teen (rechts) met uitstralingen naar de kuit en bovenbeen. Hierdoor werd klaagster beperkt in het lopen. In vervolg op de daarop uitgevoerde anamnese is het volgende in het paramedisch dossier genoteerd:

"Als gevolg van afwijkende statiek (calcaneo- en mediostarsus valgus) en afwijkende voetsfuctie (insufficiëntie 1^e straal) ontstaat een onevenredige belasting / sublaxaties in het MTP gewricht die hebben geleid tot een DD/artrose in het MTP 1 gewricht Re".

- 3.2 Tot medio 2023 zijn meerdere malen podotherapeutische steunzolen bij klaagster aangemeten en geleverd. De steunzolen zijn diverse keren aangepast waarna de klachten eerst verminderden maar later weer terugkwamen. Daarnaast ontwikkelden zich klachten aan de knie en heupen van klaagster. Intussen werden meermalen schoenadviezen gegeven.

- 3.3 Klaagster werd in 2016, 2017, 2018 en 2019 ter controle van de zolen door diverse medewerkers van de praktijk gezien. Op 23 juni 2020 werd klaagster door een collega van de podotherapeut gezien en werd genoteerd:

"Zolen bevallen goed echter weer last van dezelfde klachten. Mogelijk zolen aan vervanging toe? Klacht na dag belasten erger.

Inspectie: zolen mediaal minder functioneel, sa 2-5 bd iets verhogen.

Daarnaast over naar blok 50 sh.

*Mocht mw niet aan blok 50 sh kunnen wennen dan in overleg met mw kosteloos terug naar blok 40sh
Controle 1 jaar of op indicatie"*

- 3.4 Daarna werd klaagster vanaf 16 april 2021 weer in de praktijk gezien. Zij werd toen voor het eerst behandeld door de podotherapeut. Klaagster gaf aan klachten te hebben aan haar grote teen en buitenvoet links. De podotherapeut constateerde dat de op dat moment door klaagster gedragen zolen minder functioneel waren geworden waarna nieuwe zolen zijn aangemeten. Naar aanleiding van het op die dag uitgevoerde consult heeft de podotherapeut het volgende in het paramedisch dossier genoteerd:

"Drukpijn thv insertie peroneus brevis MTP2/3/4 gevoelig, ook intermetatarsaal, en dorsale zijde MTP1. Nu in de zool sac 2tm4, in nieuwe zolen pelotte modelleren en SAC1 3 mm. Schoen inadequaaf, te soepel in het contrefort, zool is versleten.

Beleid: NZH aanperfo zwart, sh40, elegant, opsturen naar PMC Groot Driene."

- 3.5 Het opvolgende consult op 17 mei 2021 was klaagster bij een collega van de podotherapeut. Tijdens dat consult gaf klaagster aan veel klachten te hebben van haar nieuwe steunzolen. Aan klaagster is uitgelegd waarom voor deze zolen was gekozen (blokzool). De zolen werden aangepast en er werd geconstateerd dat de schoenen die klaagster droeg niet geschikt waren voor haar klachten, waarna de collega een schoenadvies gaf. In het dossier staat onder meer vermeld:

"Beleid:

- *Zool bdz 5mm TF opgevuld. Lijkt goed te voelen.*
- *Schoenadvies gegeven. Haar schoenen zijn niet geschikt voor haar klachten. Samen naar Kievit schoenen gelopen."*

- 3.6 Vanaf 28 mei 2021 is klaagster steeds behandeld door de podotherapeut. Tijdens dat consult constateerde de podotherapeut dat de aanpassingen iets hadden geholpen maar dat de zolen nog niet voldoende steun gaven. De podotherapeut heeft uit coulance een nieuw paar zolen verstrekt waarbij een hoger mediaal (sh50) werd aangehouden met toevoeging van een pelotte (3dppt).

- 3.7 Tijdens het consult op 9 juni 2021 bij de podotherapeut gaf klaagster aan dat de nieuwe zolen prettiger voelden waarna op 21 juni 2021 in het paramedisch dossier werd genoteerd

dat de voetproblemen rechts verdwenen waren. Wel was er sprake van wat pijnklachten van de aanhechting bovenbeen/heup, en aan de knie (links). Voor de bovenbeen/heup en knieklachten adviseerde de podotherapeut klaagster om meer te trainen en fysiotherapie te volgen.

3.8 Op 29 juni 2021 werd de rechter steunzool door de podotherapeut bijgeslepen en verhoogd om daarmee de knie van klaagster te stabiliseren en de op dat moment geconstateerde licht getordeerde bekkenstand bij klaagster te verbeteren. De podotherapeut heeft nogmaals gewezen op het belang van goed schoeisel en aanvullende fysiotherapeutische behandeling. Tijdens de opvolgende belafsprak met de podotherapeut op 20 juli 2021 gaf klaagster aan dat het lopen beter ging en zij geen klachten meer had in haar bovenrug. Wel gaf zij aan last te hebben van haar kniebanden (links). Er werd een afspraak gepland op 22 juli 2021 om te bezien of het verhogen van de mediale steun links wenselijk was om de knieklachten te verminderen. Omdat tijdens dat consult werd geconstateerd dat de linkervoet van klaagster verdere steun kon gebruiken, heeft de podotherapeut de linker steunzool met 5 mm opgehoogd.

3.9 Bij het opvolgende consult op 13 april 2022 gaf klaagster aan dat zij sinds vier weken wat last had van haar linker voorvoet en buitenzijde enkel links en daarbij soms wat tintelingen ervaarde met uitstralingen naar de enkel. Over het daarop door de podotherapeut uitgevoerde onderzoek aan de voet heeft hij in het paramedisch dossier het volgende genoteerd:

*" Onderzoek drukpijn intermetatarsaal 2/3 en ¾ gevoelig
Drukpijn: peroneus brevis, origo peroneus longus ook gevoelig
BSG Dorsaalflexie musculair beperkt"*

De podotherapeut stelde vast dat de steunzolen voldoende steun en correctie gaven. De zolen werden die dag door klaagster gedragen in laarsjes waarvan de binnenzool niet verwijderd was. De podotherapeut gaf klaagster het advies, zoals in het dossier is genoteerd, om schoenen met voldoende ruimte te dragen, te letten op de belastbaarheid van de voet en regelmatig kuitspieroefeningen te doen. Er werd een controleafspraak na acht weken afgesproken.

3.10 Bij de controle op 7 juni 2022 gaf klaagster aan de podotherapeut aan dat zij röntgenonderzoek had laten verrichten, maar dat dat onderzoek niets had opgeleverd. De eerder op 13 april 2022 gemelde klachten waren wel minder, maar er was nog sprake van een dof gevoel in de voorvoet (locatie intermetatarsaal ¾). De podotherapeut heeft aangegeven dat een MRI of echografie uitsluitsel kon geven over de aanwezigheid van een mogelijke Mortonse Neuralgie. Klaagster droeg die dag inadequaat schoeisel, waarop de podotherapeut er nogmaals op heeft gewezen dat het dragen van goed schoeisel voor het

bestrijden van de klachten van groot belang was. Er werd afgesproken dat klaagster schoeisel met voldoende stevigheid en ruimte zou gaan dragen.

- 3.11 Bij de jaarlijkse controle op 13 juni 2023 was er sprake van toegenomen klachten in de voet en het onderbeen van klaagster. Klaagster gaf aan vaker te hebben gelopen op inadequaatschoeisel, op slippers in huis en meer te hebben gewandeld. Uit de inspectie van de steunzolen volgde dat deze nog voldeden en dat voor het aanpassen daarvan geen aanleiding was. Omdat het schoeisel dat klaagster droeg tekortschoot (contrefort en hielkap erg soepel), gaf de podotherapeut het advies stevig schoeisel en in huis HOKA slippers te gaan dragen. Verder werd advies gegeven met betrekking tot belastbaarheid /oefeningen voor de kuitspier. Afgesproken werd dat de zolen in december 2023 vernieuwd zouden worden.
- 3.12 Vervolgens werd klaagster door de podotherapeut gezien op 5, 9 en 14 september 2023. Er werden tijdens deze afspraken nog tweemaal correcties (rechts) aan de rechtersteunzool uitgevoerd.
- 3.13 Op 1 november 2023 is klaagster voor het laatst door de podotherapeut gezien. De podotherapeut heeft klaagster die dag verteld dat hij geen verder nut of mogelijkheden voor verdere aanpassing van de podotherapeutische zolen zag en het hem in plaats daarvan beter leek om te focussen op de schoen/stijfheid. Hij gaf aan dat de schoen stabiel moest zijn en dat het contrefort van de schoenen die klaagster die dag droeg, te soepel was en dat de binnenzolen van die schoenen te zacht waren. De podotherapeut heeft voorgesteld die binnenzolen van de door klaagster gedragen schoenen te vervangen door een stijvere zool om te bezien of daarmee de tekortkomingen in het door klaagster gedragen schoeisel konden worden gecompenseerd. De podotherapeut adviseerde klaagster voortaan een schoen te dragen met een stevig contrefort. Met betrekking tot de stijfheid van de schoen is klaagster aangegeven dat er wel sprake moest zijn van een schoen met voldoende afwikkelingsmogelijkheden voor de voet om de knie te ontzien.
- 3.14 Op 3 november 2023 is aan klaagster bericht dat de nieuwe zolen aan haar waren opgestuurd waarbij extra zoolinformatie werd bijgevoegd. Op 14 en 15 november 2023 heeft de podotherapeut getracht om telefonisch contact met klaagster te leggen, maar hij kreeg geen gehoor. Op 17 november 2023 is een mail verzonden naar aanleiding van een klacht van klaagster, waarna zij begin 2024 een klacht heeft ingediend bij het Klachtenloket Paramedici.

4. Wat houdt het geschil in?

Klaagster vindt dat de podotherapeut niet als goed hulpverlener heeft gehandeld. Klaagster verwijt de podotherapeut, in de kern samengevat, dat hij:

1. Een onjuiste diagnose heeft gesteld;
2. Onjuiste therapeutische zolen heeft geleverd en deze gedurende de behandelingen niet goed heeft aangepast waardoor klaagster verdere klachten aan voet, knie en heup heeft ontwikkeld;
3. Klaagster onjuist heeft geïnformeerd over de geschiktheid van eerder door haar aangeschafte schoenen als gevolg waarvan zij onnodig is overgegaan tot aanschaf van extra – na later bleek ondeugdelijke - schoenen;
4. Het paramedisch dossier na indiening van de klacht door klaagster heeft gewijzigd;
5. Klaagster ten onrechte niet in de gelegenheid heeft gesteld om, op kosten van de Praktijk, elders een second opinion te vragen.

Klaagster vordert restitutie van de door haar gemaakte kosten voor de aanschaf van ondeugdelijk schoenen (ad totaal € 90,-), vergoeding van de door klaagster gemaakte kosten voor het laten uitvoeren van een second opinion alsmede een vergoeding voor derving van levensvreugde over een periode van twee jaren (€ 3.000). Verder vordert klaagster terugbetaling van het door haar betaalde griffiegeld ad € 100,-.

5. Wat is het verweer?

De praktijk 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. Relevant is ook dat het gebruik van steunzolen en het geven van schoenadviezen, podotherapeutische therapievormen zijn waarvan op voorhand niet met zekerheid gesteld of gegarandeerd kan worden dat deze het beoogde resultaat zullen opleveren. Op dit punt is sprake van een inspanningsverplichting.

Beoordeling

T.a.v. klachtonderdelen 1 en 2: onjuiste diagnose, onjuiste zolen waardoor klachten.

6.2 Wat het kader in relatie tot de eerste twee klachtonderdelen betreft, stelt de geschillencommissie op basis van de verslaglegging in het paramedisch dossier vast dat de door de podotherapeut gestelde werkdiagnoses en het door hem gevolgde en met klaagster afgestemde behandelbeleid consistent en adequaat zijn voor een behandeling van de klachten waarvoor klaagster zich tot de praktijk heeft gewend. Ook de door de podotherapeut gegeven adviezen omtrent de belastbaarheid van de voet, het uitvoeren van rekoefeningen en door klaagster te dragen schoeisel, roepen bij de geschillencommissie geen vragen op. Uit bovenstaande volgt dat er voor de geschillencommissie geen aanwijzingen zijn dat er sprake is geweest van een onjuiste (werk)diagnose of dat de aangemeten zolen en de door de podotherapeut aanpassingen daaraan ongeschikt. Ook is niet gebleken dat deze de voet, heup en knie van klaagster zouden hebben veroorzaakt of verergerd. Anders dan klaagster stelt, volgt dit verband niet uit de aantekeningen van de behandelend fysiotherapeut van het consult van 19 oktober 2023 in het medisch dossier van klaagster. Daarin is genoteerd dat de klachten zijn ontstaan nadat klaagster nieuwe zolen had gekregen. Deze notitie is, naar oordeel van de geschillencommissie, een vastlegging van hetgeen klaagster daarover tijdens het consult heeft opgemerkt en niet een constatering van de fysiotherapeut waaruit zou volgen dat er sprake zou zijn van een oorzakelijk verband tussen de zolen en/of de behandelingen van de podotherapeut en de voet, heup en knieklachten van klaagster. Ook anderszins is van een causaal tussen de zolen c.q. de behandelingen als oorzaak van de pijnklachten van klaagster niet gebleken.

6.3 De eerste twee klachtonderdelen zijn daarom ongegrond.

T.a.v. klachtonderdelen 3 en 4: onjuiste informatie over schoenen en aanpassing dossier

6.4 Uit de aantekeningen in het paramedisch dossier blijkt dat de podotherapeut klaagster er meermalen op heeft gewezen dat het door haar gedragen schoeisel niet adequaat was en dat het dragen daarvan van invloed was op de klachten en het herstel daarvan. Vervolgens werd bij meerdere consulten vastgesteld dat het door de podotherapeut gegeven schoenadvies door klaagster niet was opgevolgd en dat zij nog steeds op inadequaat schoeisel liep.

6.5 In het dossier is aangetekend dat de podotherapeut ook tijdens het laatste fysieke consult op 1 november 2023 heeft aangegeven dat de schoenen die klaagster op dat moment droeg, onvoldoende steun gaven en dat ander, stijver schoeisel met minder contrefort werd

geadviseerd. Als tijdelijke oplossing voor het inadequate schoeisel is voorgesteld dat klagster stijvere inlegzolen in de schoenen zou gaan dragen en dan te bezien of dit voldoende steun gaf. Dat het aanbrengen van stijvere inlegzolen in de door klagster gedragen schoenen is voorgesteld, volgt ook uit de door klagster overgelegde stukken. De noodzaak tot het dragen van aanvullende zolen in de schoenen, komt niet overeen met de stelling van klagster dat de podotherapeut zou hebben aangegeven of klagster anderszins had mogen begrijpen dat de door haar gedragen schoenen naar het oordeel van de podotherapeut adequaat waren. Dat klagster is overgegaan tot aanschaf van meerdere paren – inadequate - schoenen, kan de podotherapeut dan ook niet worden aangerekend.

6.6 De stelling van klagster dat de podotherapeut op dit punt het paramedisch dossier later zou hebben aangepast, is door klagster niet verder onderbouwd en door de podotherapeut gemotiveerd betwist. Daarmee is niet aannemelijk geworden dat van latere wijziging van het paramedisch dossier sprake is geweest.

6.7 Ook het derde en vierde klachtonderdeel zijn daarmee ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 5: weigering kosten second opinion

6.8 Het verzoek van klagster om op kosten van de praktijk elders een onderzoek te laten verrichten voor het verkrijgen van een second opinion, is gezien het vorenstaande niet redelijk en behoefde dan ook niet te worden gehonoreerd. Het staat eenieder vrij om een second opinion te vragen, maar de kosten daarvan zijn in beginsel voor rekening van de degene die het onderzoek laat uitvoeren. Pas als uit de second opinion blijkt dat er sprake is geweest van beroepsfouten, dan kunnen de kosten gemoeid met het verkrijgen van de second opinion eventueel als schade worden verhaald.

6.9 Het vijfde klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Slotsom en schadevergoeding

6.10 Alles overwegende stelt de geschillencommissie vast dat er geen aanwijzingen zijn dat de podotherapeut in zijn hulpverlening aan klagster onvoldoende inspanningen heeft verricht of dat hij anderszins niet zou hebben gehandeld zoals van een professioneel handelend podotherapeut in redelijkheid mag worden verwacht. Er is daarom ook geen aanleiding voor het toekennen van een schadevergoeding respectievelijk het betalen van de door klagster genoemde kosten.

7. De beslissing

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

Deze beslissing is gegeven op 29 juli 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

