

Beslissing naar aanleiding van het op 24 september 2024 in behandeling genomen geschil van:

Mevrouw A.

wonende te B.,

verder te noemen: klagster

tegen

Praktijk C.

gevestigd te D

verder te noemen: de praktijk.

1. De procedure

- 1.1 Klagster heeft bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris een klacht ingediend over de aan haar verleende huidtherapeutische zorg door Praktijk C., verder te noemen: de praktijk. De klachtprocedure is afgerond. De afloop was voor klagster niet bevredigend.
- 1.2 Klagster 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 op 24 september 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 4 juni 2024,
 - de medische machtiging van klagster,
 - verdere toelichting op de klacht d.d. 23 september 2024,
 - het verweerschrift d.d. 5 december 2024.
- 1.4 De behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op de hoorzitting van de geschillencommissie op 7 maart 2025. Klagster was daarbij aanwezig en werd vergezeld door haar partner. De praktijk is niet verschenen.

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

- 2.1 Klaagster en de praktijk hebben een geschil over de door de huidtherapeute, mevrouw E., aan klaagster verleende (na)zorg. De huidtherapeute is werkzaam bij de praktijk. Klaagster vindt, kort gezegd, dat zij voorafgaand aan de behandeling niet goed is geïnformeerd over de nabehandeling. Nadat er problemen waren opgetreden aan de behandelde rechterwenkbrauw van klaagster, heeft klaagster zich tot de praktijk gewend. De huidtherapeute heeft klaagster toen onheus bejegend. Verder stelt klaagster dat de door de praktijk overgelegde toestemmingsformulieren voorafgaand aan de behandeling niet door haar zijn ontvangen en niet door haar zijn ondertekend.
- 2.2 De praktijk vindt dat de huidtherapeute zorgvuldig heeft gehandeld en klaagster voldoende heeft geïnformeerd over de nabehandeling en dat dit volgt uit door klaagster getekende toestemmingsformulieren.
- 2.3 De geschillencommissie oordeelt dat de praktijk in strijd met de beroepsnormen heeft gehandeld. De klacht wordt daarom gegrond verklaard. De praktijk dient de door klaagster betaalde griffiekosten (€ 50,-) aan klaagster te vergoeden. De geschillencommissie licht haar beslissing hierna toe.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1 Klaagster heeft zich in september 2023 tot de praktijk gewend in verband met overbeharig van gezicht, hals en oksels.
- 3.2 In overleg besloten klaagster en de praktijk tot een proefbehandeling met laser op 14 september 2023. De proefbehandeling, uitgevoerd door de aan de praktijk verbonden huidtherapeute F, verder: de behandelend huidtherapeute, verliep zonder problemen. Op 29 september 2023 werd vervolgens de hals van klaagster gelaserd. Daarna is in overleg met klaagster besloten dat ook de wenkbrauwen zouden worden gelaserd. Voorafgaand aan de laserbehandeling van de wenkbrauwen is begin november 2023 een proefbehandeling aan de wenkbrauwen uitgevoerd die geen bijzonderheden liet zien.
- 3.3 Op 14 november 2023 vond een tweede laserbehandeling van de nek, hals en oksels van klaagster plaats. Ook de wenkbrauwen van klaagster werden die dag behandeld. Tijdens de behandeling van de rechterwenkbrauw van klaagster werd de behandeling gestaakt wegens een optredende complicatie.
- 3.4 Voorafgaand aan iedere laserbehandeling heeft de praktijk de afspraak per mailbericht aan klaagster bevestigd. Deze e-mails bevatten adviezen over hoe de huid voorafgaand aan de

laserbehandeling diende te worden behandeld. Ten aanzien van de nabehandeling bevatten deze emailberichten de instructie om in de uren na de behandeling, geen deodorant te gebruiken.

- 3.4 Daags na de laserbehandeling van de rechterwenkbrauw heeft klager haar wenkbrauwen geëpileerd. Kort daarna ontstonden er wondjes aan de behandelde rechterwenkbrauw. Klager heeft zich voor een beoordeling van die wondjes tot de praktijk gewend en kreeg een zalf mee om de wondjes te behandelen. Na gebruik van deze zalf trad er geen verbetering op, en heeft klager zich op 20 november 2023 opnieuw tot de praktijk gewend waar zij door huidtherapeute E., verder: de huidtherapeute, te woord werd gestaan. Nadat klager de huidtherapeute vertelde dat zij na de laserbehandeling haar wenkbrauwen had geëpileerd, gaf de huidtherapeute aan dat klager dat niet had mogen doen en dat dat haar ook was gezegd en in de toegestuurde afspraakbevestigingen aan klager was gemeld. Verder stelde de huidtherapeute dat klager ook met de ondertekening van het toestemmingsformulieren had verklaard dat zij mondeling was voorgelicht over de nabehandeling. Met de huidtherapeute is vervolgens een discussie ontstaan over de toestemmingsformulieren waarbij klager zich op het standpunt stelde deze nooit te hebben ontvangen. Een verzoek van klager om haar behandelend huidtherapeute te mogen spreken weigerde de huidtherapeute met de mededeling dat zij de eigenaar van de praktijk was en dat klager daarom met haar diende te spreken. De situatie is geëscaleerd waarna klager een klacht tegen de praktijk over de wijze van communicatie bij het Klachtloket van het Kwaliteitsregister Paramedici heeft ingediend.
- 3.7 Naar aanleiding van het verzoek van klager om de vermeende door haar getekende toestemmingsformulieren te ontvangen, heeft de praktijk aangegeven dat de toestemmingsformulieren door haar diende te worden behouden en daarom niet zouden worden toegestuurd, maar dat klager wel in de gelegenheid zou worden gesteld deze op het adres van de praktijk in te zien. Kopieën van de toestemmingsformulieren zijn op 19 december 2023 per e-mail aan klager toegezonden.
- 3.8 Op 21 december 2023 is klager bij de praktijk langsgestaan om de originele toestemmingsformulieren in te zien en de daarop geplaatste handtekeningen te controleren. Aan klager is toen gezegd dat dat op dat moment niet mogelijk was de stukken in te zien en dat de huidtherapeute niet beschikbaar was. Die avond heeft huidtherapeute klager per mailbericht laten weten dat zij op 28 december 2023 om 14.15 uur in de gelegenheid zou worden gesteld de originele toestemmingsformulieren op de praktijk in te zien. Klager heeft dit bericht niet gelezen.
- 3.9 Op 22 december 2023 is klager nogmaals bij de praktijk langsgestaan om de stukken in te zien. Ook toen was de huidtherapeute niet aanwezig. Klager heeft erop aangedrongen de

stukken toch in te mogen zien. Dit werd haar geweigerd ook nadat klaagster heeft aangegeven dat zij recht had op inzage van haar dossier en, desnoods met inschakeling van de politie, dit inzagerecht zou effectueren.

- 3.10 Op 26 december 2023 heeft klaagster een mailbericht ontvangen van de huidtherapeute waarin de uitnodiging voor inzage van stukken op 28 december 2023 is herhaald. Verder is in het mailbericht genoemd dat klaagster bij haar bezoek aan de praktijk op 22 december 2023 medewerkers van de kliniek had beledigd waardoor deze zich niet langer veilig zouden voelen en dat zij ook de huidtherapeute had uitgescholden.
- 3.11 Klaagster is van mening dat de handtekeningen op de toestemmingsformulieren door de praktijk zijn vervalst en dat er sprake is van fraude. Dit was voor klaagster reden om een advocaat in de arm te nemen. Deze advocaat heeft met de praktijk afgesproken dat zij op 21 maart 2024 tezamen met klaagster de originele toestemmingsverklaringen zou inzien. Op de genoemde datum kwam de advocaat 40 minuten te laat op de afspraak waardoor de inzage van de stukken die dag niet heeft plaatsgevonden. Later heeft klaagster zelf nog een afspraak gemaakt om de stukken alsnog in te zien. De stukken die klaagster te zien kreeg en waarvan klaagster foto's heeft gemaakt, waren volgens klaagster niet compleet. Nadien is klaagster niet meer in de gelegenheid gesteld om de originele stukken in te zien en wordt klaagster door de praktijk ook niet langer te woord gestaan.

4. Wat houdt het geschil in?

Klaagster vindt dat de kliniek niet als goed hulpverlener heeft gehandeld. Klaagster verwijt de praktijk, in de kern samengevat, dat zij:

1. tekort is geschoten in de informatieplicht over de nabehandeling;
2. klaagster onheus en onprofessioneel heeft bejegend toen er zich na de behandeling van de wenkbrauw van klaagster complicaties voordeden;
3. zich schuldig heeft gemaakt aan fraude door de handtekening van klaagster op de toestemmingsformulieren te vervalsen;

5. Wat is het verweer?

De praktijk heeft de klachten 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 praktijk is – kort gezegd – in geschil of de praktijk in de informatievoorziening aan klaagster over de behandeling en nabehandeling aan haar verplichtingen heeft voldaan en of de handelwijze van de praktijk nadat er zich complicaties bij klaagster hadden voorgedaan, binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. De geschillencommissie zal ter beoordeling van het geschil het handelen van de huidtherapeute toetsen aan de geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap.

Klachtonderdeel 1

- 6.2 Wat het informeren van een cliënte betreft, stelt de geschillencommissie vast dat een huidtherapeute ingevolge artikel 7:448 van het Burgerlijk Wetboek de cliënte voorafgaand daaraan deugdelijk moet inlichten over de (voorgenomen) behandeling, inclusief de nabehandeling. Dit omvat ook noodzakelijk gedrag van de cliënte om schade te voorkomen. De geschillencommissie kan niet vaststellen dat de huidtherapeute aan deze plicht heeft voldaan.
- 6.3 Daartoe is ten eerste relevant dat de tekst van de door de praktijk overgelegde toestemmingsformulieren informatie over de nabehandeling nagenoeg ontbreekt. Ook in de mailberichten van de praktijk waarin de behandelafspraken aan klaagster bevestigd zijn staat ten aanzien van de nabehandeling alleen het achterwege laten van gebruik van deodorant direct na de behandeling als aandachtspunt vermeld. Ten aanzien van het al dan niet epilieren van behandelde huiddelen na de behandelingen bevatten deze stukken geen informatie.
- Klaagster heeft betwist dat zij de toestemmingsformulieren van de kliniek heeft ontvangen en heeft gesteld dat de handtekeningen op die formulieren niet van haar afkomstig zijn. De praktijk heeft wat de echtheid van de handtekeningen geen nadere onderbouwing gegeven op grond waarvan de geschillencommissie kan concluderen dat de handtekeningen wel van klaagster afkomstig zouden zijn. Aan de toestemmingsformulieren kan daarom hoe dan ook geen bewijs worden ontleend (zie ook onder 6.10). Het verweer van de huidtherapeute dat uit de door klaagster overgelegde toestemmingsformulieren waarop de handtekening van klaagster is opgenomen, volgt dat klaagster ten aanzien van de nabehandeling mondeling voldoende was geïnformeerd, treft dan ook geen doel.
- 6.4 De geschillencommissie stelt voorts vast dat, ondanks herhaalde verzoeken daartoe, de praktijk heeft nagelaten om een kopie van het paramedisch dossier te overleggen. De geschillencommissie gaat er daarom vanuit dat een paramedisch dossier ontbreekt. Het gevolg is dat de geschillencommissie niet kan vaststellen dat klaagster over de nabehandeling of risico's van epilieren na de behandeling voldoende is geïnformeerd.

6.5 Klachtonderdeel 1 is daarom gegrond.

Klachtonderdeel 2

6.6 Wat de bejegening betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een professionele huidtherapeute mag worden verwacht dat deze op een professionele manier omgaat met door cliënten geuite zorgen en klachten en daarvan verslag doet in het paramedisch dossier. Dat de huidtherapeute danwel de praktijk de klacht van klaagster op die manier heeft opgepakt, kan door de geschillencommissie niet worden vastgesteld.

6.7 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel is relevant dat uit hetgeen klaagster in haar klachtschrift en ter zitting heeft verklaard een beeld ontstaat van een praktijk die onvoldoende heeft gedaan en onvoldoende voortvarend heeft gehandeld in het wegnemen van de zorgen bij klaagster over de opgetreden complicaties. De praktijk heeft, toen klaagster tijdens het gesprek met de huidtherapeute aangaf nooit te zijn geïnformeerd over het feit dat zij na de nabehandeling de behandelde huiddelen enige tijd niet mocht epilieren, nagelaten daarvoor enige verantwoordelijkheid te nemen. In plaats daarvan heeft de huidtherapeute klaagster verwijten gemaakt en gezegd dat klaagster daarover weldegelijk was geïnformeerd zonder dat daarvoor enige deugdelijke grond bestond. Immers uit geen van de overgelegde stukken volgt dat klaagster enige instructie is gegeven over het epilieren van behandelde huiddelen. Nu ook het paramedisch dossier daarover geen uitsluitel heeft gegeven, gaat geschillencommissie er vanuit dat dergelijke instructie aan klaagster niet is gegeven. Dat klaagster de praktijk op deze omissie heeft aangesproken is dan ook gerechtvaardigd. De wijze waarop daarop door de huidtherapeute is gereageerd, waarbij klaagster door de huidtherapeute is verweten dat zij door het epilieren van de wenkbrauw verwijtbaar zou hebben gehandeld en zou hebben bijgedragen aan de optredende complicaties, is daarom ongepast en onprofessioneel.

6.8 Dat (ook) klaagster een verwijt zou treffen in het verstoord raken van de verhoudingen, is niet gebleken. Ten aanzien van het door de kliniek op 26 december 2023 aan klaagster toegestuurd mailbericht waarin klaagster wordt verweten medewerkers van de kliniek te hebben beledigd en de huidtherapeute te hebben uitgescholden, merkt de geschillencommissie op dat klaagster de daarin beschreven gang van zaken uitdrukkelijk heeft betwist en dit door de praktijk niet nader is onderbouwd of aannemelijk gemaakt.

6.9 Klachtonderdeel 2 is daarom gegrond.

Klachtonderdeel 3

- 6.10 Klaagster stelt dat haar handtekeningen op de toestemmingsformulieren door de praktijk zijn vervalst. Dit wordt door de praktijk ontkend. Het is voor de Geschillencommissie niet mogelijk om binnen de kaders van het bindend advies een uitspraak te doen over de echtheid van de handtekeningen van klaagster op de toestemmingsformulieren. Dit klachtonderdeel kan daarom niet gegrond worden verklaard.

Het enkele feit dat de echtheid van de handtekeningen op de toestemmingsformulieren door klaagster wordt betwist en dit door de praktijk slechts in algemene bewoordingen is weersproken zonder verdere onderbouwing of overlegging van bewijs waarmee de echtheid van die handtekeningen door de kliniek alsnog aannemelijk is gemaakt, leidt er toe dat de inhoud van de overgelegde toestemmingsformulieren in de beoordeling van het geschil door de geschillencommissie in ieder geval niet als bewijs kan worden meegenomen. Hierdoor is niet komen vast te staan dat klaagster door de kliniek voorafgaand aan de behandelingen voldoende is geïnformeerd over mogelijke complicaties en daarmee ook niet dat er sprake is geweest van een informed consent van klaagster ten aanzien van de behandelingen (zie klachtonderdeel 1).

Extra overweging

- 6.11 De geschillencommissie merkt nog op dat de praktijk gedurende de behandeling en haar communicatie naar aanleiding van het ingediende geschil, via meerdere emailadressen - waaronder die van een handel in voedingswaren - met klaagster en ook de geschillencommissie heeft gecommuniceerd. Ten aanzien van een aantal van die emailadressen geldt dat de relatie met de praktijk onduidelijk is. Dit terwijl in de emailberichten die via die emailadressen zijn verstuurd wel (persoons)gegevens over de behandeling van klaagster zijn opgenomen. Deze handelwijze beschouwd de geschillencommissie als onzorgvuldig en onprofessioneel.

7. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat klachtonderdelen 1 en 2 gegrond zijn en de dat klachtonderdeel 3 ongegrond is.

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies tevens vast dat de praktijk het door klaagster betaalde griffiegeld van € 50,- binnen vier weken na de datum van deze beslissing aan klaagster dient te betalen op een daartoe door klaagster aan de praktijk op te geven rekeningnummer.

2024-002

Deze beslissing is gegeven op 7 maart 2025 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, N. Apeldoorn, lid beroepsgroep, M.J. Besemer, client vertegenwoordiger en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris

