

Beslissing naar aanleiding van het op 30 november 2024 in behandeling genomen geschil van:

**Mevrouw A.**

wonende te B.,  
verder te noemen: klagster,  
gemachtigde: mevrouw C.,

tegen

**Praktijk D.**

gevestigd te E.,  
verder te noemen: de praktijk,  
gemachtigde:

**1. De procedure**

- 1.1 Klaagster heeft bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris een klacht ingediend over de aan haar verleende huidtherapeutische zorg door Praktijk D., verder te noemen: de praktijk. De klachtprocedure is 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 30 november 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 31 juli 2024,
  - de medische machtiging van klagster d.d. 30 november 2024,
  - verdere toelichting op de klacht door gemachtigde van klagster
  - Machtiging gemachtigde klager d.d. 30 november 2024
  - het verweerschrift d.d. 16 december 2024
- 1.4 De mondelinge behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden op de hoorzitting van de geschillencommissie op 7 maart 2025. Klagster was aanwezig en werd daarbij vergezeld door haar gemachtigde, mevrouw C.  
De praktijk was aanwezig in de persoon van mevrouw G. tezamen met gemachtigde mevrouw H. voornoemd. Zij werd tevens vergezeld door de heer I. van bedrijf J, verder: K.

## **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 G., aan klaagster verleende zorg. De huidtherapeute is eigenaar van de praktijk. Klaagster vindt, kort gezegd, dat de huidtherapeute is tekortgeschoten in de communicatie met klaagster en haar onheus en onprofessioneel heeft bejegend. Verder is klaagster onvoldoende begeleid na de levering van therapeutisch kousen en is de behandeling zonder reden gestaakt waardoor klaagster passende zorg is onthouden. Verder is klaagster ten onrechte op een zwarte lijst geplaatst waardoor het haar is bemoeilijkt om elders passende huidtherapeutische zorg te verkrijgen. De praktijk vindt dat de huidtherapeute zorgvuldig heeft gehandeld.
- 2.2 De geschillencommissie concludeert dat de praktijk in de persoon van de huidtherapeute in strijd met de binnen de beroepsgroep geldende normen heeft gehandeld. De klacht wordt daarom (deels) gegrond verklaard. De vordering tot schadevergoeding wordt bij gebrek aan onderbouwing afwezen. De geschillencommissie beslist voorts dat de praktijk het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 100,- binnen 30 dagen na de datum van deze beslissing aan klaagster dient te vergoeden. De geschillencommissie licht haar beslissing hierna toe.

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

- 3.1 Klaagster lijdt aan Lipoedeem met lymfatisch component en CVI, aan beide onderbenen waarvoor haar huisarts en haar dermatoloog bij Bergman Clinics klaagster hebben doorverwezen voor huidtherapeutische behandeling en het aanmeten van therapeutische elastische kousen (TEK's), verder ook te noemen: kousen.
- 3.2 Klaagster heeft zich voor het maken van een afspraak tot de praktijk gewend. Door mantelzorgtaken van klaagster en het feit dat haar in België woonachtige dochter bij de afspraak aanwezig wilde zijn maar ook door drukte bij de praktijk – bleken de mogelijkheden om een afspraak te maken beperkt. De door de praktijk gemaakte afspraak voor 23 september 2023 werd door klaagster afgezegd. Op de daarna gemaakte afspraak voor 1 oktober 2023 is klaagster zonder bericht, niet verschenen.
- 3.3 Tussentijds heeft klaagster zich voor behandeling van de onderbenen tot een andere zorgverlener gewend waar zij wel snel terecht kon. Deze zorgverlener heeft voor klaagster TEK's besteld bij K die door K bij de zorgverzekeraar van klaagster zijn gedeclareerd. Deze kousen heeft klaagster niet afgenomen. De zorgaanbieder concludeerde vervolgens dat de onderbenen van klaagster gezwachteld diende te worden en heeft, omdat de zorgaanbieder deze zorg zelf niet kon bieden, klaagster doorverwezen naar de praktijk.

- 3.4 Klaagster heeft een afspraak gemaakt bij de praktijk voor 3 november 2023. Daarbij heeft de praktijk aangegeven dat deze afspraak – na de eerdere afzegging en de no show op 1 oktober 2023 – door klaagster diende te worden nagekomen en anders niet verder tot behandeling zou worden overgegaan.
- 3.5 Tijdens het eerste consult op 3 november 2023 werd de anamnese uitgevoerd en werd een behandelplan opgesteld. Er werd door de huidtherapeute met klaagster afgesproken dat de benen van klaagster een aantal malen zouden worden gezwachteld om de zwelling van de benen te laten afnemen, waarna de kousen zouden worden aangemeten. Aan klaagster is een bestel- en TEK-formulier meegegeven met het verzoek deze in te vullen en bij het volgende consult in te leveren.
- 3.6 Op 13 november 2023 heeft de huidtherapeute de onderbenen van klaagster gemeten en gezwachteld op de locatie N. Tijdens dit consult heeft klaagster de eerdergenoemde door haar ingevulde formulieren voor het aanvragen van de kousen ingeleverd. Op het aanvraagformulier voor de kousen heeft klaagster aangegeven dat dit de eerste keer was dat er aan haar kousen zouden worden verstrekt.
- 3.7 Op 30 november 2023 heeft de huidtherapeute de onderbenen opnieuw gemeten waarbij een afname van de zwelling werd geconstateerd, waarna de onderbenen opnieuw werden gezwachteld. Tijdens de opvolgende afspraak op 7 december 2023, bleek de zwelling dusdanig te zijn afgenomen dat de kousen konden worden aangemeten en is de bestelling daarvan gedaan bij leverancier K.
- 3.8 Op 14 december 2023 ontving de praktijk bericht van K dat de verzekeraar van klaagster de kousen niet zou vergoeden omdat er eerder dat jaar al een paar kousen aan klaagster was geleverd. Klaagster is hierover geïnformeerd. De dochter van klaagster heeft vervolgens contact opgenomen met de zorgverzekeraar waarna zij de praktijk per mailbericht d.d. 21 december 2023 heeft laten weten dat de eerder door de andere zorgverlener bestelde maar door klaagster niet afgenomen kousen, zouden worden gecrediteerd. Vervolgens heeft een collega van de huidtherapeute op 22 december 2023 op de praktijklocatie te O. de benen van klaagster nagemeten. In verband met de kerstperiode konden de benen van klaagster die dag niet worden gezwachteld. De kousen zijn op 9 januari 2024 door de praktijk besteld bij haar leverancier K.
- 3.9 Per mailbericht van 20 januari 2024 heeft de dochter van klaagster haar ongenoegen erover geuit dat de huidtherapeute bij de afspraak op 22 december 2023 niet zelf op de praktijk aanwezig was en dat zij de behandeling had overgelaten aan een collega alsook over het feit

dat de kousen niet in het jaar 2023 werden geleverd maar pas in 2024. Daardoor kwamen de kosten van de kousen ten laste van het eigen risico van klaagster voor het jaar 2024. De dochter heeft hierover ook contact opgenomen met K en zich bij hen beklaagd over de gang van zaken. K heeft naar aanleiding daarvan besloten geen verdere aanvragen voor kousen van klaagster in behandeling te nemen.

- 3.10 In overleg tussen K en de praktijk is besloten dat alle bij de zorgverzekering ingediende declaraties voor de kousen door K zouden worden gecrediteerd en dat KC de kosten voor de kousen van klaagster voor eigen rekening zou nemen. De kousen zouden uit coulance gratis aan klaagster worden verstrekt. Op deze wijze zou klaagster zo nodig binnen de geldende zorgverzekeringsvoorwaarden ook in 2024 bij een andere leverancier verdere therapeutische kousen kunnen betrekken.
- 3.11 Per mailbericht van 22 januari 2024 heeft de huidtherapeute klaagster bericht dat zij de kousen op locatie O. kon afhalen. Daarbij is aangegeven dat daarvoor geen kosten aan klaagster in rekening zouden worden gebracht. Aan klaagster is toen ook medegedeeld dat de praktijk in de toekomst geen kousen bij klaagster meer zou aanmeten.
- 3.12 Klaagster is op 1 februari 2024 naar de praktijk in O. gegaan om de kousen op te halen, maar trof deze praktijk gesloten aan. Later is klaagster opnieuw naar de praktijk in O. gegaan maar daar konden de kousen niet worden meegegeven omdat de kousen in de praktijk in P. bleken te liggen. Er werd afgesproken dat de kousen vanuit P. naar O. zouden worden overgebracht waar klaagster de kousen op 2 februari 2024 heeft afgehaald. Bij het afhalen van de kousen is door een balie-medewerkster van de praktijk in de wachtkamer van de praktijk, nogmaals aan klaagster aangegeven dat er geen verdere kousen zouden worden aangemeten.
- 3.13 Bij thuiskomst bleken de kousen niet te passen waardoor deze door klaagster niet zijn gedragen.
- 3.14 Op 2 februari 2024 heeft de dochter zich per mailbericht bij de praktijk in niet mis te verstane bewoordingen beklaagd over het feit dat klaagster meermalen tevergeefs naar de praktijk was gekomen voor het ophalen van de kousen. Hiervoor is vanuit de praktijk excuses aangeboden voor de ontstane verwarring, waarbij is aangegeven dat die verwarring mede het gevolg was van het feit dat klaagster vooraf geen afspraak had gemaakt. Ook heeft de dochter aangegeven dat zij het geen pas vond hebben dat haar moeder geen verdere zorg zou ontvangen en daarover in de wachtkamer was geïnformeerd. De dochter heeft aangekondigd een klacht tegen de praktijk te zullen indienen.

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

Klaagster verwijt de huidtherapeute, in de kern samengevat, dat zij:

1. is tekortgeschoten in de communicatie met klaagster en klaagster onheus en onprofessioneel heeft bejegend;
2. onvoldoende begeleiding heeft gegeven aan klaagster bij de levering van therapeutische kousen;
3. de behandeling voortijdig heeft gestaakt en klaagster ten onrechte op een zwarte lijst heeft geplaatst waardoor klaagster beperkt is bij het vinden van verdere huidtherapeutische zorg en haar daarmee noodzakelijke zorg heeft ontzegd.

Klaagster vordert schadevergoeding ter compensatie van psychisch en lichamelijk leed.

## **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 klaagster en de praktijk is – kort gezegd – in geschil of de huidtherapeute bij de behandelingen binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. De geschillencommissie zal het geschil beoordelen door het handelen van de huidtherapeute te toetsen aan de geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap.

### *Beoordeling*

#### **Klachtonderdeel 1**

- 6.2 Uit de stukken volgt niet dat er sprake is geweest van een onheuse bejegening door de huidtherapeute of andere medewerkers van de praktijk. De enkele mededeling op 2 februari 2024 van de baliemedewerker dat verdere levering van kousen niet aan de orde zou zijn, kan door de geschillencommissie niet zonder meer als onheus of onprofessioneel worden aangemerkt. Over de wijze en omstandigheden waaronder de mededeling heeft plaatsgevonden verschillen partijen van mening waardoor het voor de geschillencommissie niet mogelijk is om vast te stellen wat er zich precies heeft voorgedaan.

- 6.3 Voor zover de klacht betrekking heeft op het feit dat de huidtherapeute zich op 22 december 2023 voor het nameten van de kousen heeft laten vervangen door een collega, geldt dat onderlinge vervangbaarheid binnen de huidtherapeutische zorgverlening gangbaar is en ook is toegestaan. Daar waar mogelijk verdient het de voorkeur om de cliënt daarover vooraf te informeren maar als dat door omstandigheden niet mogelijk is, dan is dat niet zonder meer klachtwaardig.
- 6.4 Dat er door misverstanden sprake is geweest van een onnodig reizen naar de praktijk door klaagster voor het ophalen van kousen is door de praktijk erkend en daarvoor zijn ook excuses aangeboden. Dit onderdeel behoeft naar oordeel van de geschillencommissie dan ook geen verdere bespreking. Klachtonderdeel 1 wordt ongegrond verklaard.

## **Klachtonderdeel 2**

- 6.5 Uit het paramedisch dossier volgt dat er na het aanmeten van de kousen op 7 december 2023 geen verdere zwachtels aan de benen van klaagster zijn aangebracht. Door de opgetreden vertraging bij het bestellen van de kousen, is op 22 december 2023 een nameting verricht maar die dag heeft verder inzwachtelen van de onderbenen van klaagster niet plaatsgevonden.

Uiteindelijk zijn de kousen op 9 januari 2024 besteld en pas op 2 februari 2024 aan klaagster geleverd. Een baliemedewerkster heeft die dag de kousen aan klaagster meegegeven. Daarbij is klaagster niet door de huidtherapeute gezien zodat ook niet is gecontroleerd of de kousen, zes weken na de laatste meting van de onderbenen van klaagster, nog passend waren. Deze controle was naar oordeel van de geschillencommissie wel geïndiceerd.

Evenmin is bij het afleveren van de kousen een verdere instructie of begeleiding aan klaagster gegeven over hoe de kousen aan te trekken en te dragen. Door dit na te laten is in strijd gehandeld met de geldende richtlijnen van de Stichting Erkenning Medische Hulpmiddelen. Deze richtlijnen vermelden in de Branche specifieke eisen bij verstrekking van TEK, onder punt 3.4.6. en 3.5.1, dat TEK's bij de verstrekking daarvan altijd door de cliënt dienen te worden gepast en moeten worden voorzien van duidelijk instructies van de verstrekker. Dat alles heeft niet plaatsgevonden. Het verweer van de huidtherapeute dat het aan klaagster was om een afspraak te maken als zij instructie of begeleiding bij het aantrekken van de TEK's wilde, treft gezien de verplichtingen en verantwoordelijkheden van de verstrekker van TEK's als genoemd in de genoemde richtlijnen, geen doel. Klaagster is door de huidtherapeute ook niet verteld of gevraagd om voor het aanpassen en ontvangen van instructies een afzonderlijke afspraak te maken.

Klachtonderdeel 2 wordt gegrond verklaard.

### **Klachtonderdeel 3**

- 6.6 Ter zitting heeft K toegelicht door de dochter van klaagster te zijn benaderd en die zich in dat contact op zeer onwelgevallige wijze heeft uitgelaten naar medewerkers van K. Dat dit heeft plaatsgevonden is ter zitting ook bevestigd door de dochter. Dit heeft blijkbaar tot escalatie van de verhoudingen geleid en was voor K aanleiding om geen verdere leveringen aan klaagster willen doen. Deze beslissing om geen verdere kousen te leveren kwam tot stand in afstemming met de huidtherapeute. Nu K niet is aangesloten bij de geschilleninstantie en geen zorgaanbieder is als bedoeld in het Geschillen reglement van de geschillencommissie, valt het handelen van K buiten de beoordeling van het voorliggende geschil.
- 6.7 Van een plaatsen van klaagster op een zwarte lijst door de huidtherapeute of de praktijk is niet gebleken waardoor dit klachtonderdeel in zoverre als ongegrond zal worden afgewezen. Wel werd het door de weigering van K om verdere kousen aan klaagster te leveren voor de praktijk onmogelijk om verdere zorg door het verstrekken van TEK's aan klaagster te verlenen. Met de mededeling van de huidtherapeute aan klaagster dat geen verdere kousen zouden worden verstrekt, is de behandelingsovereenkomst eenzijdig door de praktijk opgezegd. Dat, zoals door de huidtherapeute is gesteld, met de levering van de kousen de behandeling zou zijn afgerond, wordt door de geschillencommissie niet gevolgd. Dit te meer nu de kousen, na zeggen van klaagster en door de huidtherapeute niet betwist, na levering niet bleken te voldoen en verdere opvolging daarmee geïndiceerd was.

Dat voor die opzegging – de daarvoor noodzakelijke voorwaarde van – een gewichtige reden bestond is evenmin gebleken. Daarbij weegt mee dat klaagster – ook naar zeggen van de huidtherapeute ter zitting- zelf geen rol had in de escalatie van de verhouding met K en/of de praktijk. Ook is bij de opzegging van de behandelovereenkomst door de praktijk niet de nodige zorgvuldigheid betracht, zoals door klaagster in dit verband te waarschuwen, een redelijke termijn te bieden en/of het continueren van de noodzakelijk huid therapeutische zorg tot door klaagster een andere zorgverlener was gevonden. Bij een eenzijdige beëindiging dient bovendien medewerking te worden verleend om elders zorg te ontvangen. Daarvan is hier geen sprake geweest.

De huidtherapeute had zich ervan bewust moeten zijn dat door geen verdere medische hulpmiddelen te verstrekken, klaagster als gevolg daarvan niet alleen niet meer bij de huidtherapeute terecht kon, maar tegelijkertijd ook ernstig werd beperkt in het vinden van huidtherapeutische hulp elders. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

### **Schadevergoeding**

6.8 Klaagster heeft schadevergoeding gevorderd voor het door de praktijk veroorzaakt psychisch en lichamelijk leed. Nu klaagster heeft nagelaten om toe te lichten waaruit dat psychisch en lichamelijk leed bestaat – en in welke mate dit klaagster heeft beperkt - alsook de hoogte van die schade niet heeft onderbouwd, kan de gevorderde schadevergoeding niet worden toegewezen. Wel ziet de geschillencommissie aanleiding om te beslissen dat de door klaagster in het kader van deze geschilbehandeling betaalde griffiegelden ad €100,-, door de praktijk aan klaagster zullen moeten worden betaald.

## 7. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- klachtonderdeel 1 ongegrond, klachtonderdeel 2 gegrond en klachtonderdeel 3 (deels) gegrond is
- en dat de huidtherapeut het door klaagster betaalde griffiegeld ad € 100,- binnen 30 dagen na dat datum van deze beslissing aan klaagster dient te betalen op een door klaagster op te geven rekeningnummer.

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

voorzitter



secretaris

