

Beslissing naar aanleiding van het op 27 november 2024 in behandeling genomen van:

De heer A.

wonende te B.,

verder te noemen: klager

tegen

Podotherapiepraktijk C.

gevestigd te D.,

vertegenwoordigd door de heer E., podotherapeut en eigenaar

verder te noemen: de praktijk

1. De procedure

- 1.1 Klager heeft bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris een klacht ingediend over de aan hem verleende voetzorg door podotherapiepraktijk C. te D., verder te noemen: de praktijk. De klachtprocedure is afgerond. De afloop was voor klager niet bevredigend.
- 1.2 Klager 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 24 november 2024 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft ter beslechting van het geschil kennisgenomen van de volgende stukken:
 - het geschillenformulier, ontvangen op 11 oktober 2024
 - nadere toelichting op de klacht d.d. 22 oktober 2024
 - de medische machtiging van klager
 - het verweerschrift met bijlagen ontvangen op 30 januari 2025
 - het paramedisch dossier
 - de repliek ontvangen op 12 april 2025
 - de dupliek ontvangen op 28 april 2025

- 1.4 De behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden tijdens een vergadering van de geschillencommissie op 9 mei 2025. 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 Klager en de praktijk hebben een geschil over de door de podotherapeut E. , verder te noemen: de podotherapeut, aan klager verleende zorg. Deze podotherapeut werkt bij en is eigenaar van de praktijk. Klager vindt, kort gezegd, dat de podotherapeut geen gevolg heeft gegeven aan de hulpvraag van klager. Volgens klager zijn de door podotherapeut aangemeten en geleverde therapeutische zolen niet goed althans niet juist op maat gemaakt danwel niet goed ingemeten en als gevolg daarvan niet geschikt voor de behandeling van de klachten. Verder vindt klager dat hij door de podotherapeut onheus bejegend is. Door de gestelde tekortkomingen hebben zich volgens klager verdere klachten aan de voet, knieën ontwikkeld althans hebben deze zich gecontinueerd. Klager vordert vergoeding van de door hem voor de zolen gemaakte kosten ad € 161,- en wil terugbetaling van het door hem betaalde griffiegeld ad. € 100,-.
- 2.2 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.
- 2.3 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 Klager heeft zich tot de podotherapeut gewend voor vervanging van therapeutische voetzolen die hij eerder via een andere zorgverlener had ontvangen. Hiervoor werd voor 16 februari 2024 een afspraak gemaakt waarop klager niet is verschenen.
- 3.2 Er werd een nieuwe afspraak gemaakt voor 7 maart 2024. Tijdens dit consult heeft de podotherapeut anamnese verricht en een voetonderzoek uitgevoerd. De podotherapeut heeft zijn bevindingen met klager besproken en een behandelplan geformuleerd. Hierover is in het in het paramedisch dossier genoteerd:

“Diagnose: Pes planus/ pes planovalgus/ pes valgus

Conclusie : De afwijkende statiek (pes planovalgus) en afwijkende dynamiek (overpronatie) dragen bij aan de benoemde voetklachten van de patiënt. De DD is een pes planovalgus bdz.

Behandeldoel: het doel is om de afwijkende statiek en dynamiek te verbeteren

Therapie 1: Podotherapeutische inlays met als doel ondersteuning en correctie van de afwijkende statiek en dynamiek

Evaluatie: De evaluatie van het behandelplan zal plaatsvinden na zes weken.”

- 3.3 Tijdens een consult op 22 maart 2024 zijn de zolen aan klager geleverd. De zolen zijn door de podotherapeut met een schaar bijgeknipt zodat deze in de schoenen van klager paste. Er werd een nieuwe afspraak gepland voor 19 april 2024. Omdat klager toen niet verscheen, heeft de podotherapeut telefonisch contact met klager opgenomen. In dit telefoongesprek gaf klager aan niet tevreden te zijn over de zolen omdat deze pijnklachten veroorzaakten. Vervolgens werd een nieuwe afspraak voor 26 april 2024 gepland.
- 3.4 Op 26 april 2024 is klager opnieuw door de podotherapeut gezien waarbij klager heeft herhaald dat de zolen niet aan zijn verwachtingen voldeden en anders - harder - waren dan zijn oude zolen. De podotherapeut heeft uitgelegd dat de zolen inderdaad harder waren (een hogere shorewaarde) maar dat de gekozen shorewaarde beter was voor de behandeling van de klachten van klager. Omdat klager vasthield aan zijn wens om minder harde zolen, die daarmee meer op de oude zolen van klager zouden lijken, heeft de podotherapeut voorgesteld om voor rekening van podotherapeut nieuwe zolen met een lagere shorewaarde te bestellen. Klager heeft daarmee ingestemd. Deze nieuwe zolen zijn vervolgens per post aan klager geleverd.
- 3.5 Tijdens het opvolgend consult op 31 mei 2024 gaf klager aan dat hij de nieuwe zolen nauwelijks had gedragen omdat deze zijn voeten te veel belasten en pijnklachten veroorzaakten. Uit het door de podotherapeut uitgevoerde voetonderzoek bleken geen bijzonderheden aan de voeten van klager. De podotherapeut heeft aangegeven dat klager de zolen enige tijd moest dragen om aan de zolen te wennen. Daarna zouden dan – afhankelijk van de evaluatie daarvan – zo nodig verdere aanpassingen aan de zolen mogelijk zijn. Klager kon zich niet vinden in dit advies heeft de praktijk verlaten waarna klager niet meer door de podotherapeut is gezien. De podotherapeut heeft daarna nog telefonisch contact met klager opgenomen waarbij nogmaals aan klager is gevraagd om de zolen te proberen en daarna een afspraak te maken om de zaak verder te beoordelen. Klager heeft aangegeven dat niet te willen. Kort daarna heeft klager een klacht tegen de praktijk ingediend.

4. Wat houdt het geschil in?

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

1. Ongevraagd een behandeltraject is gestart terwijl de hulpvraag van klager uitsluitend de levering van een paar therapeutische zolen betrof die gelijk waren aan de zolen die hij op dat moment droeg.
2. Onjuiste en te grote therapeutische zolen heeft geleverd en deze zolen niet goed heeft aangepast waardoor de klachten aan de voet, enkel en knie niet zijn verholpen.
3. De podotherapeut klager in reactie op zijn klachten over de geleverde zolen onheus heeft bejegend door ten onrechte een beroep te doen op zijn jarenlange ervaring in de behandeling van voetproblemen.

Klager vordert restitutie van de aan hem in rekening gebrachte kosten ad € 161,- en terugbetaling van het door hem 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 de 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. klachtonderdeel 1: het ten onrechte starten van een behandeltraject

- 6.2 Klager heeft zich tot de podotherapeut gewend met een hulpvraag, te weten vervanging van podotherapeutische zolen. Het is vervolgens aan de podotherapeut om de klachten van klager voldoende in beeld te brengen alvorens therapeutische zolen te leveren. Indien een podotherapeut zonder deugdelijk onderzoek tot levering van therapeutische zolen zou overgaan, zou deze daarmee in strijd handelen met de daarvoor geldende richtlijnen en te kort schieten in de zorg. Het uitgevoerde onderzoek bij klager heeft dan ook terecht plaatsgevonden. Dat klager met dit onderzoek niet zou hebben ingestemd, is door klager niet aannemelijk gemaakt. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 2: leveren van onjuiste en niet goed aanpassen van de zolen

- 6.3 De door de podotherapeut uitgevoerde anamnese en het voetonderzoek alsook de naar aanleiding daarvan getrokken conclusies ten aanzien van de wijze van behandeling van de klachten van klager, roepen bij de geschillencommissie geen vragen op. De door de podotherapeut voorgeschreven en geleverde zolen zijn in overeenstemming met de genoemde conclusies. Dat zowel de zolen met de aanvankelijk hogere als vervolgens lagere shorewaarde door klager als onprettig werden ervaren, maakt niet dat deze ondeugdelijk waren voor het behandelen van de klachten of dat de podotherapeut in dit verband anderszins onprofessioneel heeft gehandeld. Daarbij merkt de geschillencommissie op dat het na levering van nieuwe therapeutische zolen gebruikelijk is om een periode in acht te nemen waarin de voeten aan de nieuwe zolen moeten wennen. Dit advies is na levering van de aangepaste zolen door de podotherapeut ook aan klager gegeven maar door klager niet opgevolgd. Ook heeft klager niet op de uitnodiging van de podotherapeut willen ingaan om daarna nogmaals langs te komen voor controle. De podotherapeut treft in dit verband geen verwijt. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 3: onheuse bejegening

- 6.4 Uit de stukken is duidelijk geworden dat er sprake is geweest van enige miscommunicatie. Klager had andere verwachtingen van de werkzaamheden van de podotherapeut. Dat er sprake is geweest van een onheuse bejegening van klager door de podotherapeut kan de geschillencommissie echter niet vaststellen. Het is te begrijpen dat de podotherapeut, in een poging om klager te overtuigen dat klager bij het dragen van de geleverde gebaat zou zijn het in acht nemen van een gewenningsperiode, een beroep heeft gedaan op zijn jarenlange ervaring. De uitspraak dat een podotherapeutische zorgverlener meer is dan alleen een

zolenhandelaar had de podotherapeut wellicht beter kunnen toelichten, maar is voor het aannemen van de door klager gestelde onheuse bejegening onvoldoende. Ook klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Slotsom en schadevergoeding

- 6.5 Alles overwegende stelt de geschillencommissie vast dat er geen aanwijzingen zijn dat de podotherapeut in zijn zorg aan klager onvoldoende inspanningen heeft verricht of daarin te kort is geschoten noch 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 klager 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 9 mei 2025 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, J. Sanders, lid beroepsgroep, M.J. Besemer, cliëntvertegenwoordiger en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter



secretaris

