

Beslissing naar aanleiding van het op 9 mei 2025 in behandeling genomen van:

Mevrouw A.,

wonende te B,

verder te noemen: klaagster,

tegen

PODOTHERAPIE PRAKTIJK C.,

gevestigd te D,

verder te noemen: de praktijk,

gemachtigde dhr. mr. R.J. Peet, verbonden aan de VVAA te Utrecht.

1. De procedure

- 1.1 Klaagster heeft bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris een klacht ingediend over de aan haar verleende voetzorg door de praktijk. De praktijk heeft schriftelijk op de klacht gereageerd. De klachtprocedure is vervolgens afgerond. De afloop was voor klaagster niet bevredigend.
- 1.2 Klaagster heeft zich daarna tot de Geschillencommissie Paramedici (hierna: de geschillencommissie) gewend. De praktijk is aangesloten bij deze geschillencommissie. Klaagster 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 medische machtiging, betaling van het griffiegeld en het paramedisch dossier, op 9 mei 2025 in behandeling genomen.
- 1.3 De geschillencommissie heeft ter beslechting van het geschil kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschilformulier, ontvangen op 1 april 2025;
 - een nadere toelichting op het geschil, ontvangen op 23 april 2025;
 - de medische machtiging van klaagster, ontvangen 10 april 2025;
 - een verweerschrift met bijlagen, ontvangen op 13 juni 2025;
 - het paramedisch dossier.
- 1.4 De mondelinge behandeling van het geschil vond plaats op 29 oktober 2025. Partijen waren aanwezig, de praktijk in de persoon van de heer E., podotherapeut en eigenaar van de praktijk. Klaagster werd vergezeld door haar echtgenoot. De praktijk werd bijgestaan door

gemachtigde voornoemd. Ter zitting hebben partijen bevestigd dat zij instemmen met de behandeling van het geschil door de geschillencommissie en dat de beslissing van de geschillencommissie door hen als bindend zal worden beschouwd.

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

- 2.1 Klaagster en de praktijk hebben een geschil over de door de podotherapeut E., verder te noemen: de podotherapeut, aan klaagster verleende zorg. De podotherapeut is eigenaar van de praktijk. Klaagster vindt dat de podotherapeut onzorgvuldig heeft gehandeld en vraagt kwijtschelding van (een deel) van de in rekening gebrachte consultkosten alsmede betaling van het door klaagster betaalde griffiegeld.
- 2.3 De praktijk vindt dat de podotherapeut niet onzorgvuldig heeft gehandeld en dat er geen grond is voor kwijtschelding of terugbetaling van het griffiegeld.
- 2.4 De geschillencommissie concludeert dat de podotherapeut op onderdelen tekort is geschoten in de informatieverplichting die geldt ten aanzien van de kosten en het plan en doel van de behandeling en de aantekeningen in het dossier. Ook heeft de podotherapeut onvoldoende professioneel gehandeld bij de binnenkomst van een andere cliënt in de behandelruimte tijdens het consult met klaagster. Het geschil is in zoverre gegrond. De geschillencommissie ziet geen aanleiding voor het kwijtschelden van (een deel) van de in voor consult rekening gebrachte kosten of de geleverde zolen. De geschillencommissie ziet in de gegrondverklaring wel reden voor een terugbetaling van het door klaagster betaalde griffiegeld. De geschillencommissie licht dat hierna toe.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1 Klaagster heeft zich, na verwijzing door haar huisarts, tot de praktijk gewend in verband met stekende pijnklachten aan de onderzijde en later de bovenzijde van haar linkervoet.
- 3.2 Op 29 januari 2024 vond een consult plaats bij de podotherapeut. Tijdens dit consult heeft de podotherapeut een anamnese verricht en heeft hij de linkervoet onderzocht. Vervolgens heeft de podotherapeut de voeten van klaagster opgemeten voor het maken van therapeutische zolen. De podotherapeut heeft klaagster daarbij verteld dat de kosten voor de behandeling niet bij haar zorgverzekeraar konden worden gedeclareerd. De podotherapeut heeft klaagster erop gewezen dat op de website van de praktijk een prijslijst was opgenomen. De podotherapeut heeft, in het bijzijn van klaagster, zijn bevindingen in het digitale paramedisch dossier van klaagster als volgt verwerkt:

“Anamnese

Sinds een aantal weken plotseling pijscheuten linker voetholte. Hield 's nachts ook aan. Is inmiddels verplaatst naar de bovenzijde en is van karakter veranderd naar zeurend drukend gevoel. Laatste jaar wat meer knieklachten tijdens traplopen. Belastingafhankelijk. Bij platte harde schoenen en instappers wat meer last. Wandelt dagelijks. Was psycholoog (zittend werk).

Med. VG: #enkel L in ver verleden

Bevindingen en diagnose

Inspectie: diverse hamertenen, onrustig uitziende voeten

Opmerkingen functieonderzoek: #enkel heeft m.i. geen relatie tot haar klachten want beweeglijkheid is idem aan rechts.

Palpatie: hoge spierspanning

Schoeninspectie: relatief adequate schoenen

A.g.V. afwijkende statiek (pedis planovalgi, calcaneo- en mediotarsus valgus bdz, genua valga) en dynamiek (sterke deviaties in het frontale lichaamsvlak bij sagitale bewegingsuitslagen van de distale BSG bdz, voorvoetinversie) ontstaan er een instabiele pronatieloop bdz m.a.g. een algeheel aanzienlijke (sub) klinisch overbelasting van haar beweegketen li>re

Het paramedisch dossier vermeldt verder dat een schoenadvies en een nadere uitleg werd gegeven.

De podotherapeut schreef een paar podotherapeutische zolen voor ter correctie van de geconstateerde pronatieloop. Met klaagster werd afgesproken dat controle zou plaatsvinden als dat nodig bleek.

- 3.3 Gedurende de tijd dat de podotherapeut doende was om zijn bevindingen in het paramedisch dossier te noteren, is een andere cliënt van de praktijk de deuropening van de behandelkamer binnengelopen en een gesprek begonnen.
- 3.4 Een week na de consultdatum zijn de podotherapeutische zolen aan klaagster geleverd. Klaagster heeft zich vervolgens op 17 februari 2025 bij de praktijk gemeld voor een contrôle afspraak omdat de zolen niet in al haar schoenen paste. De podotherapeut heeft de zolen aangepast en klaagster het advies gegeven dat als zou blijken dat verdere aanpassingen

wenselijk waren, zij daarvoor een afspraak kon maken. Daarbij is haar verzocht in dat geval de relevante schoenen mee te nemen.

Tijdens deze controle heeft klagster voorts bezwaren geuit tegen de hoogte van de inmiddels door haar ontvangen factuur voor het consult en de zolen. Klagster heeft verzocht om aanpassing van de factuur. De podotherapeut heeft toegelicht dat de in rekening gebrachte kosten redelijk waren en dat ook de eventuele controle afspraken binnen het in rekening gebrachte consulttarief vielen, en dat hij geen redenen zag tot aanpassing van de factuur.

- 3.5 Per brief van 20 februari 2025 heeft klagster nogmaals verzocht tot aanpassing van de factuur. In de brief heeft klagster gesteld dat de concrete tijd die door de podotherapeut tijdens het consult aan haar had besteed, slechts 20 minuten bedroeg en bovendien de geleverde therapeutische zolen niet in haar schoenen paste en daarom door haar niet konden worden gebruikt. De podotherapeut heeft geen gevolg gegeven aan het verzoek van klagster waarna klagster op 24 februari 2025 een klacht bij het klachtenloket paramedici heeft ingediend.

4. Wat houdt het geschil in?

- 4.1 Klagster vindt dat de podotherapeut niet als goed hulpverlener heeft gehandeld. Tijdens de mondelinge behandeling zijn de verschillende klachtonderdelen door de voorzitter zoals hieronder is geformuleerd, samengevat welke samenvatting klagster als juist en volledig heeft bevestigd. Klagster verwijt de podotherapeut dat hij:
1. onvoldoende anamnese heeft verricht waardoor voor de beoordeling van de voetklachten van klagster relevante zaken onbesproken zijn gebleven;
 2. is tekortgeschoten in de informatieplicht aan klagster ten aanzien van de oorzaak en behandeling van de voetklachten, het behandelplan;
 3. is tekortgeschoten in de informatieplicht over de kosten van de behandeling;
 4. hij niet professioneel heeft gehandeld, doordat hij tijdens het consult met klagster, in haar bijzijn, met een andere patiënt in gesprek is gegaan.
 5. is tekortgeschoten doordat hij podotherapeutische zolen heeft geleverd die niet in de schoenen van klagster paste.
- 4.2 Klagster vindt dat de in rekening gebrachte consultkosten van € 170,- niet in verhouding staan tot de tijd die de podotherapeut aan klagster heeft besteed en daarom (deels) dienen te worden kwijtgescholden. De kosten voor de zolen zijn € 120,-. Ook die wil klagster terug. Ook maakt klagster aanspraak op terugbetaling van het griffiegeld.

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 praktijk 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 bij die beoordeling is het uitgangspunt dat het gebruik van podotherapeutisch zolen en 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.

T.a.v. klachtonderdelen 1 en 2: onvoldoende anamnese en onvoldoende informatie over de behandeling?

- 6.2 In relatie tot de eerste twee klachtonderdelen oordeelt de geschillencommissie op basis van de verslaglegging in het paramedisch dossier en wat partijen daarover in de overgelegde stukken en ter zitting hebben verklaard, dat er niet op onvoldoende wijze invulling is gegeven aan de anamnese. De aantekeningen van de podotherapeut in het paramedisch dossier van de bevindingen zijn op zich voldoende. Verder blijkt uit de aantekeningen dat, anders dan klaagster stelt, er uitvraag is gedaan naar de eerdere enkelklachten van klaagster. Voor een uitvraag naar mogelijke artrose klachten was, op basis van de verwijzing noch op basis van de bevindingen van het voetonderzoek enige aanleiding.
- De op basis van de bevindingen gestelde werkdiagnoses en het naar aanleiding daarvan door de podotherapeut gevolgde behandelbeleid zijn consistent en adequaat voor een behandeling van de klachten waarvoor klaagster zich tot de praktijk heeft gewend.

6.3 De geschillencommissie meent overigens terzijde dat niet bij alle door de podotherapeut bij de anamnese genoteerde aspecten voldoende is aangegeven wat daaronder dient te worden verstaan, een voorbeeld is de term “onrustig uitziende voeten”. Deze term is, zonder invulling over wat daaronder door de podotherapeut wordt verstaan, te algemeen en onvoldoende beschrijvend. Voorts is niet geheel duidelijk te herleiden wat de bewegingsuitslagen daadwerkelijk zijn. Het is aan te raden deze te specificeren in aantal graden per gewricht. De geschillencommissie komt daar onder 6.15 nog op terug.

6.4 Wat de informatie over de behandeling betreft, stelt de geschillencommissie vast dat het paramedisch dossier vermeldt dat aan klagster uitleg is gegeven (“Uitleg gegeven”).

Hoewel uit die notitie niet duidelijk valt op te maken wat die uitleg precies heeft behelsd, acht de geschillencommissie het niet aannemelijk dat die uitleg op andere zaken betrekking heeft gehad dan op de bevindingen van het onderzoek en de op basis daarvan in te zetten behandeling conform de aantekeningen van de podotherapeut in het paramedisch dossier. Met klagster stelt de geschillencommissie vast dat het paramedisch dossier geen informatie bevat over de behandeldoelen en de verwachte behandel tijd. Ten aanzien daarvan heeft de podotherapeut ter zitting toegelicht dat het behandeldoel was het wegnemen van de pijnklachten. Ten aanzien van de verwachte behandel tijd heeft hij opgemerkt dat bij klachten als gevolg van langdurige overbelasting zoals klagster het geval was, het genezingsproces vaak lang duurt en die duur per cliënt verschilt waardoor het op voorhand niet te zeggen is hoelang dat proces in beslag neemt.

Hoewel de toelichting van de podotherapeut niet onjuist is, had het op diens weg gelegen dat hij ook dit met klagster had besproken. Verder mag ook van een professioneel hulpverlener worden verwacht dat deze actief bij een cliënt informeert of de verstrekte informatie voldoende is en ook voldoende is begrepen. Uit het paramedisch dossier nog uit hetgeen daarover ter zitting door de podotherapeut naar voren is gebracht, is niet gebleken dat dat voldoende heeft plaatsgevonden.

6.6 Klachtonderdeel 1 is ongegrond. Klachtonderdeel 2 wordt deels gegrond verklaard.

T.a.v. klachtonderdeel 3: onvoldoende informatie over behandelkosten en in rekening brengen van onevenredig hoge consultkosten?

6.7 Wat het derde klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat zorgaanbieders hun cliënten op basis van, onder meer, de Wet marktordening gezondheidszorg en Regeling transparantie zorgaanbieders, voorafgaand aan de behandeling actief en aantoonbaar moeten informeren over de door hen gehanteerde behandel tarieven.

Een uitsluitend voorafgaand aan de behandeling verwijzen naar een website waarop de prijzen zijn vermeld, moet in dat licht als onvoldoende worden beschouwd. In zoverre heeft de podotherapeut niet aan zijn verplichting voldaan.

6.8 Ten aanzien van de duur van de behandeling en de relatie met de hoogte van de daarvoor gestuurde factuur, geldt dat 45 minuten als de maximumtijd voor een consult moet worden aangemerkt. Binnen dat tijdsbestek kan normaal gesproken een deugdelijk onderzoek worden verricht en kan een daarop afgestemd behandelplan worden opgesteld. Het enkele feit dat een consult minder tijd in beslag neemt is daarmee op zichzelf geen reden om slechts een deel van de behandelkosten in rekening te mogen brengen. Daarentegen geldt dat indien een consult langer dan 45 minuten in beslag neemt en die mogelijkheid voorafgaand aan de behandeling met de cliënt is besproken, de podotherapeut een dubbel consult in rekening kan brengen. Ook overigens acht de geschillencommissie het door de praktijk in rekening gebrachte consulttarief van € 170,- voor een intakeconsult inclusief de eventuele opvolgende controles niet buitensporig of onredelijk. Er was naar oordeel van de geschillencommissie voor de podotherapeut dan ook geen aanleiding om gevolg te geven aan het verzoek van klaagster tot matiging dan wel kwijtschelden van een substantieel deel van deze in rekening gebrachte consultkosten.

6.9 Klachtonderdeel 3 wordt voor het deel dat toeziet op onvoldoende informatie over de behandelkosten gegrond verklaard en voor het overige ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 4: niet professioneel gehandeld?

6.10 Dat tijdens de duur van het consult met klaagster een andere cliënt de behandelkamer heeft betreden en vanuit de deuropening contract heeft gehad met de podotherapeut en klaagster, is door beide partijen bevestigd. Partijen hebben echter ieder een eigen lezing over de aard en omvang van dit contact. Klaagster stelt dat de podotherapeut langdurig in gesprek is getreden met de desbetreffende cliënt, terwijl de podotherapeut stelt dat het juist klaagster was die in gesprek is getreden met de cliënt terwijl hij de onderzoeksgegevens bijwerkte in het digitale dossier van klaagster. Het is voor de geschillencommissie niet mogelijk om vast te stellen wat zich precies heeft voorgedaan. In algemene zin geldt evenwel dat het toelaten van derden tot de behandelruimte tijdens een behandeling verstoring en onwenselijk moet worden geacht. Van een professioneel podotherapeut mag worden verwacht dat als derden een consult verstoren met vragen of anderszins, deze worden verzocht om op een ander moment contact op te nemen. Dit ook met het oog op de privacy van de patiënt.

6.11 Klachtonderdeel 4 wordt gegrond verklaard.

T.a.v. klachtonderdeel 5: tekortschieten doordat therapeutische zolen niet in alle schoenen van klaagster paste?

- 6.12 Klaagster heeft niet gesteld dat de door de podotherapeut geleverde zolen ongeschikt waren voor de behandeling van de klachten waarvoor klaagster zich tot de podotherapeut heeft gewend. Na levering van de podotherapeutische zolen heeft klaagster zich tot de podotherapeut gewend omdat de zolen niet in haar schoenen paste, waarna de zolen door de podotherapeut zijn aangepast en geschikt zijn gemaakt voor de schoenen die klaagster op dat moment droeg. De podotherapeut heeft daarbij aangeboden dat als het dragen van de zolen in andere schoenen tot problemen zou leiden, klaagster zich wederom bij hem kon melden en dat dan zou worden bekeken of nadere aanpassing van de zolen mogelijk was. Dat klaagster daarvan geen gebruik heeft willen maken, kan de podotherapeut niet worden aangerekend.

De geschillencommissie stelt in dat verband vast dat de discussie tussen de podotherapeut en klaagster toezag op de hoogte van het gefactureerde bedrag en niet op de deugdelijkheid van de zolen en/of het passend maken daarvan voor de schoenen van klaagster. Mitsdien mocht van klaagster medewerking worden verlangd aan het in staat stellen van de podotherapeut om de zolen aan te passen en kan uitblijven ervan niet betekenen dat de podotherapeut is tekortgeschoten.

- 6.13 Klachtonderdeel 5 wordt ongegrond verklaard.

Kwijtschelding, matiging of verrekening?

- 6.14 Nu het klachtonderdeel over de onvoldoende informatie ten aanzien van de behandelkosten gegrond is verklaard, dient zich de vervolgvraag aan of de kosten van de behandeling moeten worden kwijtgescholden, zoals klaagster wil. De geschillencommissie acht ter beantwoording van die vraag relevant dat klaagsters klacht betrekking heeft op de hoogte van de in rekening gebrachte kosten in relatie tot de uitgevoerde behandeling en niet op het feit dat zij vooraf niet is geïnformeerd over die kosten. Ten aanzien van dat laatste geldt dat het de geschillencommissie niet is gebleken dat als klaagster voorafgaand aan de behandeling wel volledig zou zijn geïnformeerd over de omvang en hoogte daarvan, zij de behandeling niet zou hebben laten uitvoeren. Dat de kosten geen overweging waren voor het al dan niet laten uitvoeren van de behandeling, is door klaagster tijdens de zitting nog expliciet bevestigd. Om die reden ziet de geschillencommissie geen aanleiding voor kwijtschelding of aanpassing van de in rekening gebrachte factuurbedragen.

- 6.15 Wel heeft de geschillencommissie een aantal wezenlijke tekortkomingen in de informatievoorziening en verslaglegging van de behandeling in het paramedisch dossier geconstateerd. Vergoeding aan klaagster van de door haar betaalde griffiegelden door de podotherapeut vindt de geschillencommissie daarom passend.

7. De beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- klachtonderdeel 2 deels gegrond is, namelijk voor zover het de informatieverstrekking over behandeldoelen en de behandeltermijn betreft, klachtonderdeel 3 deels gegrond is, namelijk voor zover het de informatie over de behandelkosten betreft en klachtonderdeel 4 gegrond is;
- de overige klachtonderdelen ongegrond zijn;
- er geen gronden zijn voor het (deels) kwijtschelden of matigen van de door de podotherapeut in rekening gebrachte factuurbedragen;
- er aanleiding is voor het terugbetalen van de door klaagster betaalde griffiegelden;
- klaagster een bedrag van € 100,- mag verrekenen met het bedrag van € 290,- dat zij nog aan de podotherapeut verschuldigd is zodat door klaagster in totaal nog een bedrag van € 190,- aan de podotherapeut moet worden betaald.

Deze beslissing is gegeven op 29 oktober 2025 door: mr. C.G. Versteeg, voorzitter, J. Sanders, lid beroepsgroep, M.J. Besemer, clientvertegenwoordiger, bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter



secretaris

