

Jaarverslag 2025

Klachtenloket Paramedici
Utrecht, januari 2026



**KLACHTENLOKET
PARAMEDICI**

Voorwoord

Het Klachtenloket Paramedici (KLP) vervult een belangrijke rol in het ondersteunen van cliënten en paramedici bij het zorgvuldig omgaan met klachten en geschillen. Als onderdeel van het Kwaliteitsregister Paramedici (KP) zorgt KLP voor een toegankelijke en onafhankelijke klachten- en geschillenregeling, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

In 2025 ontvingen wij opnieuw een aanzienlijk aantal klachten. Hoewel het totaal aantal klachten iets lager ligt dan in 2024, zien we dat deze klachten vaker complex zijn en meerdere onderwerpen tegelijk raken. Het gaat daarbij niet alleen om zorginhoudelijke vragen, maar ook om communicatie, verwachtingen en dossiervoering. Deze signalen bieden waardevolle inzichten voor het verbeteren van de dagelijkse praktijk.

Ook in 2025 hebben wij actief ingezet op het delen van inzichten met paramedische beroepsgroepen, onder andere via kwartaalrapportages en het zichtbaar maken van terugkerende patronen in de klachtcasuïstiek. Daarmee draagt het Klachtenloket niet alleen bij aan zorgvuldige klachtbehandeling, maar ook aan het leren hiervan.

In de samenwerking met onze externe klachtenfunctionarissen en de Geschillencommissie Paramedici stond ook dit jaar zorgvuldigheid, onafhankelijkheid en aandacht voor alle betrokkenen centraal. We zien dat klachtbemiddeling steeds vaker vraagt om maatwerk en extra begeleiding, zowel voor cliënten als voor paramedici.

Dit jaarverslag geeft inzicht in de aard, afhandeling en uitkomsten van klachten en geschillen in 2025. Wij danken alle betrokkenen voor hun inzet ten aanzien van de klachten- en geschillenbehandeling. In 2026 blijven wij ons inzetten voor een toegankelijke klachtenregeling, heldere informatievoorziening en het benutten van klachten om de kwaliteit van de paramedische zorg verder te verbeteren.

Utrecht, 14 januari 2026

mr. Peter Buisman
Directeur-bestuurder Stichting Kwaliteitsregister Paramedici

I Doel van het Klachtenloket Paramedici

De Wkkgz schrijft voor dat paramedici de opvang en behandeling van klachten van hun patiënten moeten organiseren. Concreet betekent dit voor paramedische beroepsgroepen:

- het hebben van een klachtenregeling;
- het aanbieden van een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- aansluiting bij een geschilleninstantie.

Het Kwaliteitsregister Paramedici (KP) heeft in dit kader het Klachtenloket Paramedici (KLP) opgezet met een erkende klachten- en geschillenregeling. Paramedici van de bij het KP aangesloten beroepsgroepen kunnen met betrekking tot de Wkkgz voor hun klachten- en de geschillenregeling zich aansluiten bij het KLP. De klachtenregeling wordt uitgevoerd door externe onafhankelijke klachtenfunctionarissen.

De geschillenregeling wordt uitgevoerd door de Geschillencommissie Paramedici. De Geschillencommissie Paramedici is sinds 2016 erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Enkele jaren geleden heeft CIBG met de toetsing van het nieuwe geschillenreglement bevestigd dat er sprake is van een doorlopende erkenning.

De geschilleninstantie bestaat uit:

Liane Versteeg (voorzitter)

Martha Besemer (cliëntvertegenwoordiger)

Ukie Harkema en Marjolein de Nie-Vermeulen (diëtisten)

Ingrid Heutink (ergotherapeut)

Noortje Apeldoorn (huidtherapeut)

Danike van Overeem-Polano en Annemieke Bakhuizen (logopedist)

Sija Geers- van Gemeren (MBB'er)

Ellen Goosen en Norma Klarenbeek (oefentherapeuten)

Wouter Verboon en Tom Wille (optometristen)

Wijnanda Asjes, (orthoptist),

Judith Sanders en Patricia Gerritsen-Postmus (podotherapeuten)

Paul Hoogland (ambtelijk secretaris geschillencommissie)

II Klachtenregeling Paramedici

Aantal klachten

In 2025 hebben 67 klagers een klacht ingediend bij KLP over paramedici van zeven van de negen beroepsgroepen. Dit aantal is 12 klachten minder t.o.v. 2024 (79 klachten) en 21 klachten meer (46 klachten) t.o.v. 2023.

Podotherapeuten hebben dit jaar bijna 30% van het totaal aantal klachten ontvangen, al zijn het er 17 minder dan in 2024. Gevolgd door huidtherapeuten (25%). Het aantal klachten van de diëtisten, 15% is verdubbeld t.o.v. 2024. De aantallen van ergotherapeuten, logopedisten en oefentherapeuten liggen rond het gemiddelde van afgelopen jaren. Opvallend is dat er 4 klachten ingediend zijn over optometristen, afgelopen jaren waren er geen klachten. Over MBB'ers en orthoptisten zijn dit jaar geen klachten ingediend, net als in de voorgaande jaren.

Van de in 2025 ingediende klachten zijn er 3 ingetrokken en werden er 3 klachten niet ontvankelijk verklaard door de klachtenfunctionaris.

De meeste klachten bestaan uit meerdere klachtonderdelen. Dit is ook iets afgenomen. Het aantal klachtonderdelen per klager in 2025 is 3,5. In 2024 was dit 3,7 klachtonderdelen per klager en in 2023 was dit 3,2 per klager.

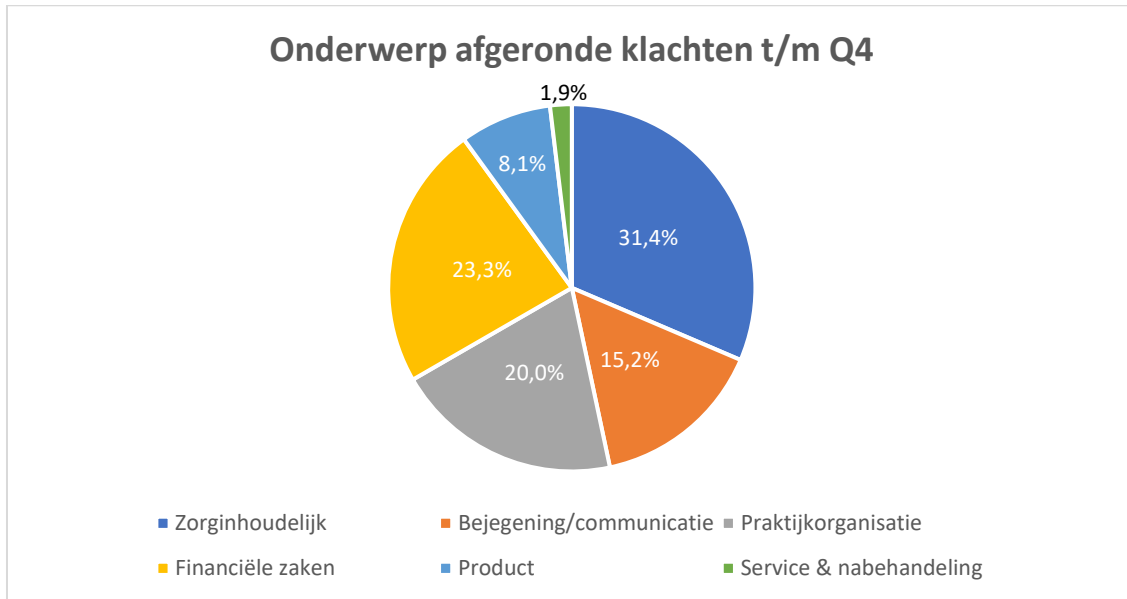
Aantal klagers per beroepsgroep en aantal klachtonderdelen

	2025		2024		2023		2022	
	Aantal klagers	Aantal klachtonderdelen	Aantal klagers	Aantal klachtonderdelen	Aantal klagers	Aantal klachtonderdelen	Aantal klagers	Aantal klachtonderdelen
Diëtisten	10	21	5	18	5	15	7	19
Ergotherapeuten	7	17	5	17	5	16	5	11
Huidtherapeuten	17	62	22	79	18	54	13	35
Logopedisten	6	23	7	25	6	21	11	21
MBB'ers	0	0	0	0	0	0	0	0
Oefentherapeuten	3	15	3	6	3	9	2	2
Optometristen	4	18	0	0	0	0	0	0
Orthoptisten	0	0	0	0	0	0	0	0
Podotherapeuten	20	81	37	146	9	31	11	37
Totaal	67	237	79	291	46	146	47	125

Aard van de klacht/onderwerpen algemeen

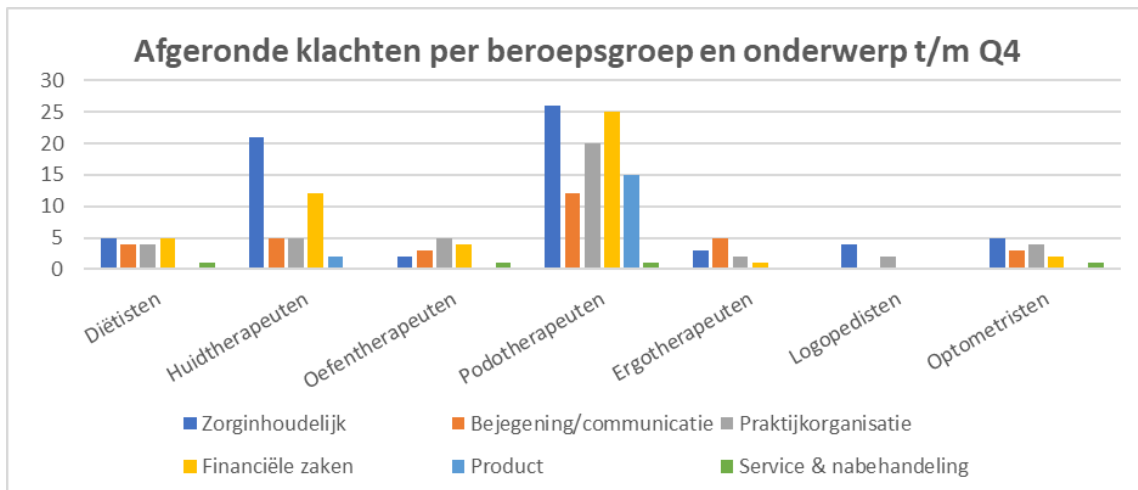
In het klachtenregistratiesysteem worden alle klachtonderdelen toegedeeld aan één van de zes categorieën. In de volgende grafiek wordt een totaaloverzicht gegeven van de onderwerpen waarover cliënten klagen betreffende de zes beroepsgroepen. Daaruit blijkt dat het meeste geklaagd wordt over zorginhoudelijke zaken (bijvoorbeeld onzorgvuldig onderzoek en verkeerde diagnose), gevolgd door financiële zaken (bijvoorbeeld de (hoogte van) de factuur of een gewenste compensatie

en schadevergoeding) en praktijkorganisatie (bereikbaarheid, dossiervoering, privacy, datalek en omgaan met klachten) en bejegening/ communicatie (bijvoorbeeld onvriendelijk te woord gestaan of grensoverschrijdend gedrag).



Aard van klacht/onderwerpen per beroepsgroep

In onderstaande grafiek staat het overzicht per beroepsgroep van de onderwerpen waarover geklaagd wordt. Hier is te zien dat bij de podotherapeuten en huidtherapeuten en over de meeste onderwerpen wordt geklaagd.



Proces van de klachtbemiddeling

Op de klachtafhandeling door de klachtenfunctionarissen is het Reglement Klachtafhandeling Paramedici¹ van toepassing. De klachtenfunctionaris ontvangt in een speciale outlookomgeving per email van het (secretariaat van het) Klachtenloket Paramedici de klacht van de cliënt, vaak met bijlagen. Het secretariaat heeft dan al gecontroleerd of de paramedicus waar de klacht tegen is gericht aangesloten is bij de betreffende beroepsvereniging en de klager een ontvangstbevestiging gestuurd.

De klachtenfunctionaris neemt vervolgens binnen 7 werkdagen (veelal telefonisch) contact op met klager, voor een eventuele nadere toelichting en bespreekt met klager het doel van de klacht en geeft uitleg over klachtbehandeling en bemiddeling.

Daarna neemt de klachtenfunctionaris contact op met de paramedicus (de aangeklaagde), dit kan zowel telefonisch als schriftelijk zijn. En zij stuurt daarna de klacht door naar de paramedicus met het verzoek binnen twee weken daarop inhoudelijk te reageren. Vervolgens heeft de klachtenfunctionaris zowel telefonisch als schriftelijk contact en correspondentie met klager en aangeklaagde.

Vrijwel alle klachten worden op deze manier afgehandeld. In dit verslagjaar is er 1 bemiddelingsgesprek met klager en aangeklaagde via Teams gevoerd.

Volgens genoemd reglement moeten de klachten binnen zes weken na ontvangst afgehandeld worden. Deze termijn kan - als het vereiste zorgvuldige onderzoek daartoe noodzaakt - worden verlengd tot tien weken.

Van de in 2025 ingediende en afgeronde klachten is de gemiddelde doorlooptermijn bijna 34 dagen (bijna 5 weken) vanaf genoemde ontvangst. In 2024 was dat gemiddeld drieënhalve week. Van de klachten in 2025 ontvangen én afgeronde zijn er 37 binnen de zes weken behandeld, 6 hadden tussen de zes en tien weken nodig en 8 méér dan tien weken. Een belangrijke reden voor overschrijding van de termijn is de tijd die klagers nodig hebben om te reageren op een verzoek om contact of een reactie op het antwoord dat een aangeklaagde geeft op de klacht. Een andere reden is dat klagers steeds vaker aanvullende vragen stellen en waardoor zij opnieuw contact opnemen met de klachtenfunctionaris. In enkele gevallen ligt de oorzaak van de termijnoverschrijding juist aan de kant van de aangeklaagde omdat zij meer tijd nodig hebben om, als de klacht zeer juridisch van aard is, te overleggen met hun juridisch adviseur. Ook zien we steeds vaker dat de klacht veel impact heeft op de paramedicus, wat extra zorg en tijd vraagt voor de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionarissen merken dat klagers, net als in 2023 en 2024 toenemend standvastig zijn. Zij willen hun gelijk krijgen en geven vaker aan meteen een geschil te willen indienen bij Geschillencommissie Paramedici en/of een claim/aansprakelijkstelling waarbij zij schadevergoeding

1

<https://secure.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/downloads/reglement%20klachtafhandeling%20paramedici.pdf>

vragen voor de geleden lichamelijke en ook emotionele schade. Ook accepteren zij geen 'nee' en lijken zij hier ook moeilijker mee om te kunnen gaan. Hierdoor geven klagers in bepaalde situaties weinig ruimte voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Toch is er soms op een later moment in het contact met de klachtenfunctionaris wel weer (meer) ruimte voor bemiddeling, maar dit kost tijd.

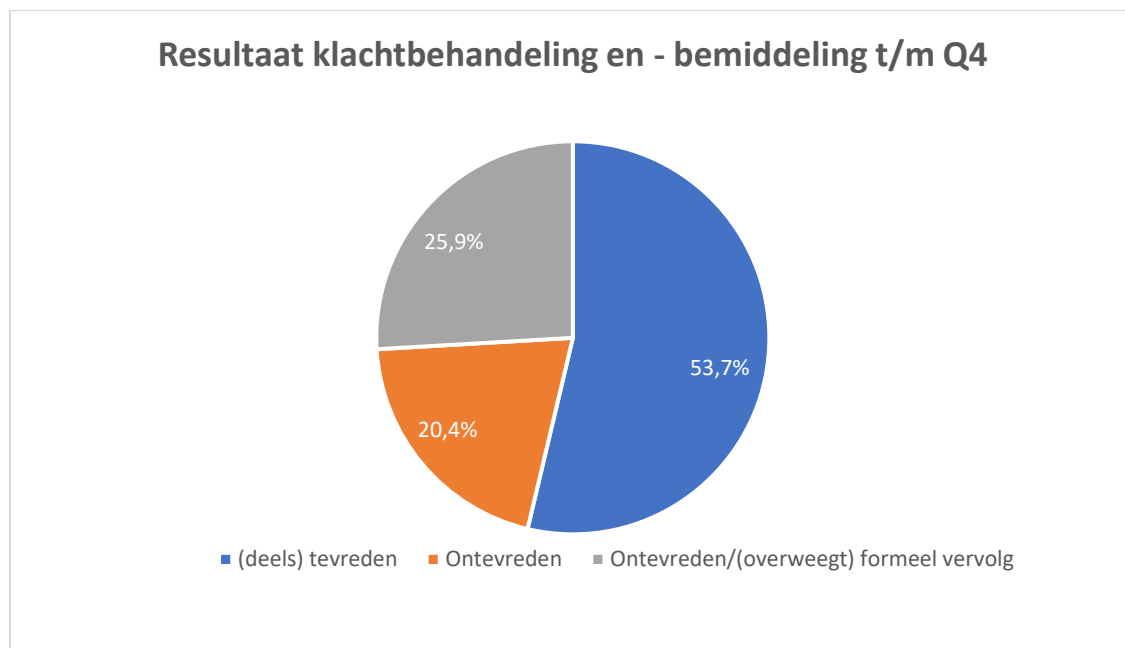
De paramedicus daarentegen is veelal overtuigd van goed vakmanschap, expertise en ervaring en is voorzichtig in het toegeven van fouten, of het aanbieden van excuses hoe iets gegaan is, vooral als er schadevergoeding wordt gevraagd. Daarmee wordt klachtbemiddeling complexer, met juridische aspecten en vraagt dit ook meer tijd.

Resultaat van de klachtbemiddeling

Van de in 2025 door de klachtenfunctionaris afgehandelde klachten heeft 53% geleid tot een gedeeltelijke of geheel bevredigende gezamenlijke oplossing van de klacht. In 2023 was dit percentage 33%.

Er zijn 25 klagers ontevreden met het resultaat van klachtbehandeling en -bemiddeling door de klachtenfunctionaris (20,4%). En 14 klagers zijn ontevreden en overwegen een formeel vervolg (Geschillencommissie Paramedici). De betreffende klachtenfunctionaris heeft er geen zicht op of deze klagers dit ook daadwerkelijk hebben gedaan/gaan doen. Tevens zijn in 2025 3 klachten ingetrokken en werden 3 klachten niet ontvankelijk verklaard.

In onderstaande grafiek is het resultaat van de afgeronde klachtbehandeling en -bemiddeling in 2025 weergegeven.



Al enkele jaren nemen klagers regelmatig, ook ná het afhandelen van de klacht, weer contact op met de klachtenfunctionaris. Het lijkt er dan ook op dat de klagers meer begrensd moeten worden door de klachtenfunctionaris, waarin het belangrijk is dat zij aangeeft wat binnen de klachtbehandeling wel en niet hoort. Ook neemt de aangeklaagde paramedicus soms weer contact op met de klachtenfunctionaris. De paramedicus vraagt dan bijvoorbeeld advies hoe om te gaan met de klager die toch weer contact opneemt, terwijl de behandeling is gestopt. Of dat hij of zij lastig gevallen wordt door de klager of over advies over een ander vraagstuk wat niet met de klacht te maken heeft. De klachtenfunctionaris geeft advies en verwijst o.a. naar andere instanties en de beroepsvereniging.

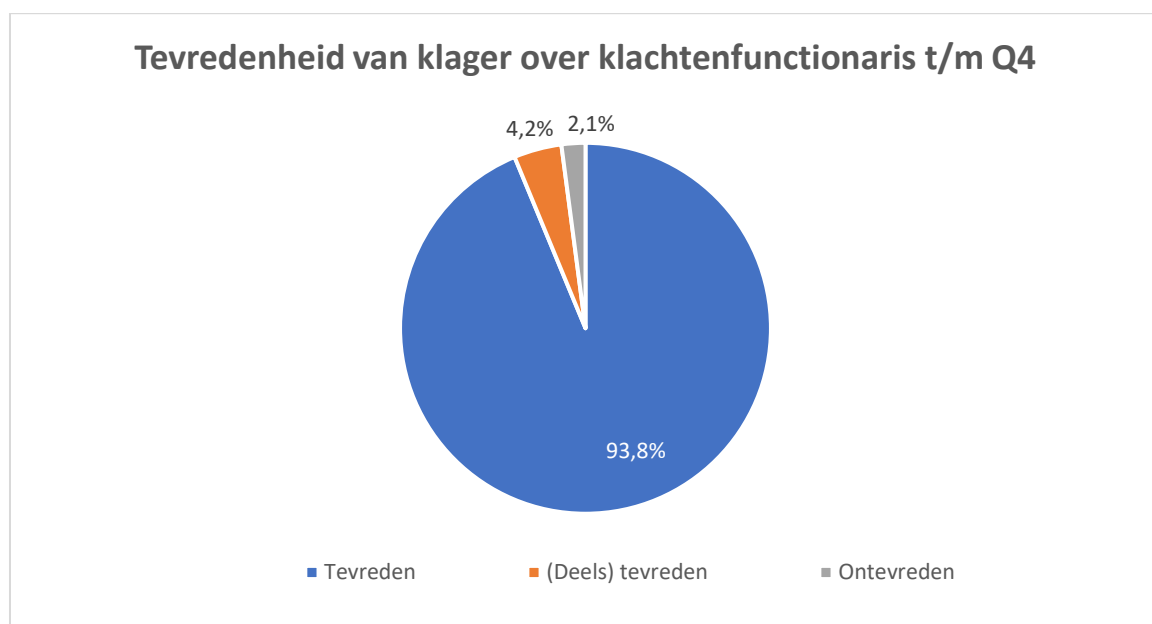
Aanbevelingen van de klachtenfunctionarissen aan beroepsgroepen

- Voorlichting geven over wet- & regelgeving, zoals bijvoorbeeld patiënten rechten, procedure m.b.t. aanvullen of verwijderen van het dossier en hoe om te gaan met privacy en het beroepsgeheim van de paramedicus.
- Voorlichting geven over klachten- en geschillenregeling Paramedici.
- Voorlichting geven over het voorkomen van en het omgaan met klachten.
- Omgaan met agressie van de zorgvrager/familie in de praktijk.
- Faciliteren in peer-support / support hoe om te gaan met veeleisende klager en impactvolle kwesties.

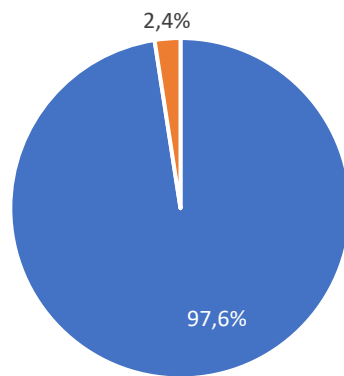
Tevredenheid van de klager en de aangeklaagde over de klachtenfunctionaris

Sinds het najaar van 2024 zijn de klachtenfunctionarissen gestart met het registreren en rapporteren van de tevredenheid over het werk en de bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Dit vragen zij aan het eind van het klachttraject zowel aan de klager als de aangeklaagde paramedicus. In 2025 zijn deze resultaten meegenomen in de kwartaalrapportage en in dit jaarverslag.

De tevredenheid van de klager en de aangeklaagde over de klachtenfunctionaris is te zien in onderstaande grafieken.



Resultaat tevredenheid van aangeklaagde over klachtenfunctionaris t/m Q4



■ Tevreden

■ Ontevreden

III Geschillenregeling Paramedici:

Geschillen en uitspraken

De ambtelijk secretaris registreert de geschillen, de contacten met de klagers en de aangeklaagden, de werkzaamheden die naar aanleiding hiervan zijn verricht en de uitkomsten van de geschilbehandeling, waaronder bijvoorbeeld de uitspraken.

De geschillen zijn ingediend op het speciaal hiervoor gemaakte meldformulier dat op de KLP-website is te vinden.

In 2025 werden acht geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Paramedici. Het betreft vijf geschillen tegen een huidtherapeut, twee geschillen tegen een podotherapeut en één geschil tegen een logopedist. Bij alle geschillen werd ook een schadevergoeding geëist.

In 2025 heeft de geschillencommissie uitspraak gedaan in acht geschillen.

Uitspraken: 2024-002 (huidtherapeut), 2024-004 (huidtherapeut), 2024-005 (podotherapeut), 2025-001 (podotherapeut), 2025-003 (podotherapeut), 2025-004a, 2025-004b (huidtherapeut) en 2025-005 (huidtherapeut)

Drie geschillen uit 2025 lopen door in 2026. Zie onderstaand overzicht voor de ingediende zaken in 2025 en de doorlopende zaken:

Zaaknummer	Beroepsgroep	Eis schadevergoeding	Bijzonderheden
2024-002	Huidtherapeuten	Nee	Uitspraak maart 2025
2024-003	Logopedisten		Interprofessionele klacht. Dossier gesloten april 2025 i.v.m. uitblijven reactie klager
2024-004	Huidtherapeuten	Ja	Uitspraak maart 2025
2024-005	Podotherapeuten	Ja	Uitspraak mei 2025
2024-006	Huidtherapeuten	Nee	Dossier gesloten maart 2025 i.v.m. uitblijven reactie klager
2025-001	Podotherapeuten	Ja	Uitspraak juni 2025
2025-002	Huidtherapeuten	Ja	Loopt door in 2026
2025-003	Podotherapeuten	Ja	Uitspraak december 2025
2025-004a	Huidtherapeuten	Ja	Uitspraak november 2025
2025-004b	Huidtherapeuten	Ja	Uitspraak november 2025
2025-005	Huidtherapeuten	Ja	Uitspraak oktober 2025
2025-006	Logopedisten	ja	Loopt door in 2026
2025-007	Huidtherapeuten	Ja	Loopt door in 2026

In de bijlage is een samenvatting van de uitspraken opgenomen.

Bijlage: uitspraken Geschillencommissie Paramedici

De geschillencommissie heeft op grond van de Wkkgz als taak het beslechten van geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door het bevorderen van een minnelijke oplossing of het doen van een bindend advies.

De geschillencommissie stelt voorop dat het geldende toetsingscriterium niet is of het handelen van de zorgverlener beter had gekund, maar het geven van antwoord op de vraag of deze binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven en dan met name die binnen de beroepsgroep als norm is aanvaard.

Uitspraak 1: geschil (2024-002) betreft een huidtherapeut.

Beoordelingskader

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.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1

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.

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 epileren 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. 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.

Klachtonderdeel 1 is daarom gegrond.

Klachtonderdeel 2

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.

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.

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 toegestuurde 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.

Klachtenonderdeel 2 is daarom gegrond.

Klachtonderdeel 3

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

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 beschouwt de geschillencommissie als onzorgvuldig en onprofessioneel.

Beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat klachtonderdelen 1 en 2 gegrond zijn en 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.

Uitspraak 2: geschil (2024-004) betreft een huidtherapeut

Beoordelingskader

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:

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.

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.

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:

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:

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 geschillenreglement van de geschillencommissie, valt het handelen van K buiten de beoordeling van het voorliggende geschil.

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 huidtherapeutische 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

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 à €100,-, door de praktijk aan klaagster zullen moeten worden betaald.

Uitspraak 3: geschil betreft een podotherapeut (2024-005)

Beoordelingskader

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

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 tekortschieten 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

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

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 dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Slotsom en schadevergoeding

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.

Uitspraak 4: geschil betreft een podotherapeut (2025-001)

Beoordelingskader

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 manipulaties 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: tekort geschoten in de behandeling door levering van ondeugdelijke zolen en het ongevraagd uitvoeren van onnodige en onjuiste behandelingen met ongeschikte middelen met als doel het toebrengen van schade aan klager.

In relatie tot de eerste twee klachtonderdelen stelt de geschillencommissie - op basis van de verslaglegging in het paramedisch dossier en hetgeen partijen daarover in de door hen overgelegde stukken alsook ter zitting hebben verklaard - vast dat de door de podotherapeut gestelde werkdiagnoses passen bij de onderzoeksbevindingen.

Het ingezette en gevolgde behandelbeleid was adequaat voor behandeling van klachten waarvoor klager zich tot de praktijk had gewend. Met de manipulaties werd beoogd dat de voet weer de juiste bewegingspatronen zou gaan volgen waardoor gevolgklachten zouden verdwijnen en geen additionele therapie in de vorm van hulpmiddelen behoefde te worden ingezet.

Het doel van de zolen was ondersteunend aan de manipulaties van de voet met als doel de bestaande pijnklachten zo snel mogelijk te reduceren. Het is gebruikelijk om bij klachten zoals die van klager de inzet van beide methodes te combineren, zoals de podotherapeut heeft gedaan.

Ter zitting heeft het lid beroepsgroep van de geschillencommissie de door de podotherapeut geleverde zolen beoordeeld en heeft daarbij vastgesteld dat deze, anders dan klager stelt, deugdelijk en geschikt waren voor de behandeling van de klachten.

De lezing van partijen over de voorafgaand aan de uitvoering van de behandeling verstrekte informatie althans voor de op 13 juni 2024 verrichte manipulaties aan de midden bovenvoet van klager verschilt. Klager stelt dat hij onvoldoende is geïnformeerd, volgens de podotherapeut heeft hij klager uitgelegd dat er bij een manipulatie zoals uitgevoerd, soms een blauwe plek kan ontstaan. Het is voor de geschillencommissie niet vast te stellen wat in dat verband precies tussen partijen is besproken.

Ter zitting heeft de podotherapeut toegelicht dat de langdurige pijnklachten zoals die door klager zijn ervaren, uitzonderlijk zijn en waarschijnlijk zijn optreden na druk/wringing als gevolg van een vastzittende enkel, en niet van een mogelijke kneuzing. Het optreden van de langdurige pijnklachten was voorafgaand, gedurende en/of na afloop van de manipulatie niet te voorzien en behoefde – en kon dus ook niet- met klager worden besproken. De geschillencommissie kan zich vinden in die uitleg.

De geschillencommissie benadrukt daarbij dat in het algemeen geldt dat een manipulatie zoals bij klager is uitgevoerd in enkele gevallen een beperkte kneuzing van het behandelde voetdeel tot gevolg kan hebben. E.e.a. hangt onder meer af van de gebruikte techniek en de gevoeligheid voor kneuzingen bij de patiënt. Zo een kneuzing optreedt dan is er sprake van een complicatie, althans een ongewenst, niet beoogd gevolg. Dit betekent echter niet zonder meer dat de behandeling niet zorgvuldig zou zijn uitgevoerd. Van een dergelijke situatie is in de voorliggende casus ook sprake. Dat bij klager een kneuzing is opgetreden betekent dus niet dat er verwijtbaar of onzorgvuldig is gehandeld, laat staan dat er sprake is van doelbewust schade toebrengen. Van oogmerk van de podotherapeut om klager opzettelijk schade toe te brengen, is niets gebleken.

Klager heeft ter zitting een foto getoond van een hamer die wordt verkocht bij een doe-het-zelf keten. Een soortgelijke, niet geschikte hamer zou de podotherapeut bij de behandeling op 13 juni 2024 hebben gebruikt, hetgeen tot schade bij klager zou hebben geleid, aldus klager. Dat dit is gebeurd is door klager niet aangetoond. De podotherapeut heeft dit gemotiveerd betwist en ter zitting heeft de podotherapeut het door hem bij behandelingen gebruikte instrumentarium, waaronder een podotherapeutische hamer, getoond.

De geschillencommissie acht het niet aannemelijk dat de door klager getoonde of soortgelijke hamer is gebruikt. Dit kan door de geschillencommissie in ieder geval niet worden afgeleid uit de door klager getoonde foto en hetgeen daarover verder door klager is gesteld en overgelegd.

Ook in de verslaglegging van het door de orthopeed op 25 juli 2024 uitgevoerde onderzoek kan geen onderbouwing worden gelezen dat er sprake is van onzorgvuldig handelen of gebruik van een niet geschikte hamer door de podotherapeut. In dit verslag wordt een overbelasting (metatarsalgie) van de midvoet en contusioneel beeld (kneuzing) van de midvoet op basis van de informatie van klager na behandeling door de podotherapeut genoemd, maar wordt ook vastgesteld dat er geen sprake is van een fractuur en er ook verder geen afwijkingen zijn geconstateerd. Van blijvende schade kan daarom ook niet worden gesproken.

Zo de orthopeed, zoals door klager is gesteld, zou hebben gezegd dat de op 13 juni 2024 uitgevoerde manipulatie nooit had mogen worden uitgevoerd, geldt dat dit niet terugkomt of volgt uit de schriftelijke verslaglegging van de orthopeed.

De geschillencommissie concludeert dat hetgeen door klager is aangedragen onvoldoende is om de stelling van klager ten aanzien van het gebruik van een ongeschikte hamer en het daarmee opzettelijk toebrengen van letsel door de podotherapeut gegrond te verklaren. Dat er sprake zou zijn van permanente schade aan de voet van klager of die schade verband zou houden met handelen of nalaten door de podotherapeut volgt, anders dan klager stelt, niet uit het verslag van de orthopeed. De eerste twee klachtonderdelen zijn ongegrond.

T.a.v. klachtonderdelen 3: het niet adequaat beantwoorden van vragen over de opgetreden nieuwe pijnklachten en het onthouden van noodzakelijke paramedische zorg.

Klager heeft de podotherapeut per emailbericht van 10 juli 2024 geïnformeerd over de na de behandeling van 13 juni 2024 aanwezige pijnklachten. Daarbij heeft klager de podotherapeut een toelichting gevraagd over het ontstaan daarvan en de verwachte duur van herstel. Daarop heeft de podotherapeut per emailbericht van 11 juli 2024 gereageerd. De uitleg van de podotherapeut over

de mogelijke oorzaak van de pijnklachten en de prognose over een verwacht herstel was op zichzelf voldoende en adequaat.

De podotherapeut heeft aangegeven dat het voor hem moeilijk was om, zonder de voet zelf te hebben gevoeld, op dat moment de definitieve oorzaak van de pijnklachten vast te stellen. Hoewel hierin naar oordeel van de geschillencommissie een impliciete uitnodiging voor het maken van een nieuwe afspraak kan worden lezen, was het beter geweest om dit ook in meer letterlijke bewoordingen aan klager te benoemen. Dit geldt te meer nu het volgens de podotherapeut zelf een bijzonderheid was dat er zo lang na de behandeling nog sprake was van pijnklachten. Om die reden had voor de hand gelegen dat de podotherapeut klager ook expliciet zou hebben uitgenodigd voor het maken van een controleafspraak om vervolgens de pijnklachten te kunnen beoordelen en klager waar nodig te behandelen danwel gerust te stellen. Nu dit niet is gebeurd is er sprake van onvoldoende opvolging van de klachten door de podotherapeut.

Overigens geldt dat eventuele opvolgende behandelingen buiten de oorspronkelijke behandelafspraken zouden zijn gevallen en dan ook niet kosteloos door de podotherapeut behoeften te worden uitgevoerd.

Voor het laten maken van een echoscopie op verzoek van klager was geen aanleiding. De afwijzing door de podotherapeut van het verzoek van klager om een echoscopie van de voet van klager te laten maken, was naar oordeel van de geschillencommissie gerechtvaardigd.

Klachtonderdeel 3 is daarmee deels gegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 4: Onjuiste en te summiere verslaglegging door de podotherapeut in correspondentie met huisarts en het paramedisch patiëntendossier

Het is de geschillencommissie niet gebleken dat er sprake is van een onvolledig of ondeugdelijk paramedisch dossier van klager. Ook van onjuistheden is in de notities of in de terugkoppeling naar de huisarts van klager niet gebleken. De in het patiëntendossier vermelde onderzoeksbevindingen leiden tot een duidelijke podotherapeutische werkdiagnose en daaruit volgende behandelingen. Wel merkt de geschillencommissie op dat het dossier niet alleen bedoeld is om inzicht te verschaffen in (het doel van) de verleende zorg voor de behandelaar, waarnemers en/of eventuele opvolgende behandelaars, maar dat de daarin opgenomen informatie ook bedoeld is voor de patiënt zelf. Ten aanzien van dat laatste ontbreekt het in het dossier op punten wel aan leesbaarheid en duidelijkheid, zoals deze wel is terug te vinden in het bericht aan de huisarts. Het verdient aanbeveling om op een meer daarmee vergelijkbare wijze te noteren zodat deze informatie ook voor de patiënt voldoende navolgbaar en inzichtelijk zijn.

Klachtonderdeel 4 is daarmee ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 5: het na indiening van de klacht aanpassen van het paramedisch dossier van klager door de podotherapeut

De stelling van klager dat de podotherapeut in vervolg op de door klager ingediende klacht de podotherapeut het paramedisch dossier zou hebben aangepast, berust op het onbetwiste gegeven

dat er verschillen zijn tussen de versie van het paramedisch dossier dat aan klager is verstrekt en de later (door de toenmalige gemachtigde) bij het verweerschrift overgelegde versie. Dat tussen deze twee versies verschillen bestaan is door de podotherapeut ter zitting toegelicht. Daarbij is door hem aangegeven dat hij op verzoek van zijn gemachtigde, in het kader van het op te stellen verweerschrift, in de aan de gemachtigde verstrekte versie verklarende teksten omtrent de uitgevoerde behandelingen heeft toegevoegd. De aantekeningen zoals die in het systeem van de praktijk zijn opgenomen – die eerder aan klager ter beschikking waren gesteld- zijn evenwel ongewijzigd gebleven. Ter zitting zijn klager en de leden van de geschillencommissie in de gelegenheid gesteld dit op de meegebrachte laptop van de podotherapeut te verifiëren. De geschillencommissie acht de uitleg valide en afdoende.

Klachtonderdeel 5 is daarmee ongegrond.

T.a.v. klachtonderdeel 6: het zonder toestemming intercollegiaal overleg gevoerd met de huisarts en orthopeed.

De podotherapeut heeft betwist dat hij intercollegiaal overleg zou hebben gevoerd met de huisarts en orthopeed van klager. Uit de door klager overgelegde stukken blijkt niet dat een dergelijk overleg heeft plaatsgevonden, zodat dit klachtonderdeel als ongegrond wordt afgewezen.

T.a.v. klachtonderdeel 7: niet nakomen toezegging restitutie consultgelden en vergoeding kosten schoenen

Bij het aanbod aan klager om de betaalde vergoeding voor de consulten en kosten voor de door de orthopeed aangeraden schoenen te betalen, heeft de podotherapeut aangegeven dat hij dan meer informatie verlangde en daarvoor contact op zou willen kunnen opnemen met de huisarts of orthopeed om diens onderzoek en conclusies te bespreken. De daarvoor gevraagde toestemming is door klager niet verleend. Daarom heeft de podotherapeut zich niet gehouden gevoeld uitvoering te geven aan zijn aanbod. Ter zitting heeft de podotherapeut zijn aanbod voor het deel van de restitutie van de betaalde kosten voor de consulten herhaald, maar dit aanbod is door klager verworpen. Gezien het bovenstaande is dit klachtonderdeel ongegrond.

Slotsom en schadevergoeding

Alles overwegende stelt de geschillencommissie vast dat er geen aanwijzingen zijn dat de podotherapeut in zijn hulpverlening aan klager onvoldoende inspanningen heeft verricht of dat hij anderszins niet heeft 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 gevorderde kosten.

Beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat:

- klachtonderdeel 3 gedeeltelijk gegrond is;
- de overige klachtonderdelen ongegrond zijn
- en dat er geen grond is voor het toekennen van een schadevergoeding of betaling van de door klager gevorderde kosten.

Uitspraak 5: geschil betreft een podotherapeut (2025-003)

Beoordelingskader

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?

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 artroseklachten 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.

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.

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

Hoewel uit die notitie niet duidelijk valt op te maken wat die uitleg precies heeft behelst, 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 klaagster stelt de geschillencommissie vast dat het paramedisch dossier geen informatie bevat over de behandeldoelen en de verwachte behandeltijd. Ten aanzien daarvan heeft de podotherapeut ter zitting toegelicht dat het behandeldoel was het wegnemen van de pijnklachten. Ten aanzien van de verwachte behandeltijd heeft hij opgemerkt dat bij klachten als gevolg van langdurige overbelasting zoals klaagster 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 noch uit hetgeen daarover ter zitting door de podotherapeut naar voren is gebracht, is niet gebleken dat dat voldoende heeft plaatsgevonden. 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?

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.

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 klagster tot matiging dan wel kwijtschelden van een substantieel deel van deze in rekening gebrachte consultkosten.

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?

Dat tijdens de duur van het consult met klagster een andere cliënt de behandelkamer heeft betreden en vanuit de deuropening contact heeft gehad met de podotherapeut en klagster, is door beide partijen bevestigd. Partijen hebben echter ieder een eigen lezing over de aard en omvang van dit contact. Klagster stelt dat de podotherapeut langdurig in gesprek is getreden met de desbetreffende cliënt, terwijl de podotherapeut stelt dat het juist klagster was die in gesprek is getreden met de cliënt terwijl hij de onderzoeksgegevens bijwerkte in het digitale dossier van klagster. 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. Klachtonderdeel 4 wordt gegrond verklaard.

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

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 het uitblijven daarvan niet betekenen dat de podotherapeut is tekortgeschoten.

Klachtonderdeel 5 wordt ongegrond verklaard.

Kwijtschelding, matiging of verrekening?

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.

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.

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.

Uitspraak 6: geschil betreft een huidtherapeut (2025-004a)

Beoordelingskader

Tussen klaagster en de praktijk is – kort gezegd – in geschil of bij de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen is getreden. De geschillencommissie zal deze vraag door een beoordeling van het handelen van de huidtherapeute beantwoorden. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor huidtherapeuten geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap ten tijde van de behandeling.

Beoordeling Het eerste klachtonderdeel: onvoldoende informatie?

Wat het eerste verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat een hulpverlener, en dus ook een huidtherapeut(e), de cliënt moet informeren over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. Ook moet een hulpverlener de cliënt informeren over eventuele complicaties of schadelijke gevolgen van een behandeling. Het doel is de cliënt in de gelegenheid te stellen al dan niet toestemming te verlenen voor behandeling.

De geschillencommissie stelt vervolgens vast dat klaagster over de behandeling en bijwerkingen is geïnformeerd via het webformulier waarop zoals reeds vermeld de volgende tekst staat: *“Ik begrijp dat er een mogelijkheid is op korte termijn effecten zoals roodheid, mild branden, tijdelijke blauw plekken en tijdelijke verkleuringen van de huid, evenals de mogelijkheid van zeldzame bijwerkingen zoals littekens en permanente verkleuringen. (...)”* De geschillencommissie acht klaagster dan ook in dit verband geïnformeerd. De stelling van voor klaagster dat zij niettemin niet voldoende was geïnformeerd omdat de informatie over eventuele bijwerkingen en risico’s van de behandeling niet zichtbaar was, kan de geschillencommissie niet volgen. De handtekening van klaagster staat namelijk onder het formulier en wel onder de passage waarin op de bijwerkingen en risico’s wordt gewezen. De geschillencommissie acht het om die reden niet aannemelijk dat klaagster van de passage geen kennis heeft genomen. Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Het tweede klachtonderdeel: proefbehandeling nodig?

Ten aanzien van het verwijt dat vooraf geen proefbehandeling van de huid heeft plaatsgevonden overweegt de geschillencommissie dat een dergelijke proefbehandeling binnen de beroepsgroep wordt uitgevoerd om te testen wat de juiste c.q. hoogste behandelstand is waarmee de huid kan worden behandeld. Wordt er op een te hoge stand behandeld, dan kan dat leiden tot een onnodig sterke reactie van de huid met huidschade als gevolg. Wordt er op een te lage stand gehandeld, dan is de behandeling niet of minder effectief. Het wordt daarom sterk aanbevolen om voorafgaand aan de behandelingen altijd een dergelijke proefbehandeling uit te voeren en daarna een periode van 10 tot 14 dagen in acht te nemen om het effect van de proefbehandeling te kunnen beoordelen. Een

verplichting daartoe op grond van de wet of binnen de beroepsgroep geldende richtlijnen bestaat evenwel niet. Het klachtonderdeel is aldus ongegrond.

Het derde klachtonderdeel: uitvoering behandeling door onbevoegde en onbekwame?

Wat het derde verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat laserbehandelingen om bijvoorbeeld littekens of pigment te verwijderen alsook IPL-behandelingen (laseren met lichtflitsen) om haar te verwijderen, geen voorbehouden handelingen zijn. Een laserbehandeling mag in dat licht door een ander dan een gediplomeerde huidtherapeut worden verricht en dus ook door een medewerker, mits goede zorg kan worden verleend. De geschillencommissie heeft geen aanwijzingen dat aan dat criterium niet kon worden of is voldaan. Bij gebreke van een duidelijk weerwoord op dit punt, neemt de geschillencommissie aan dat de medewerker een cursus voor het gebruik van de laserapparatuur heeft gevolgd, sinds 2019 verboden was aan de praktijk en vanaf dat moment al dan niet in het bijzijn van de huidtherapeute laserbehandelingen uitvoerde. Zij was dus ervaren, waaraan dan niet afdoet dat tijdens het eerder gevoerde gesprek geen certificaat van bekwaamheid is overgelegd. Bij gebreke van een duidelijk weerwoord, neemt de geschillencommissie ook aan dat de huidtherapeut, zoals deze heeft uitgelegd, tijdens de behandeling van klaagster beschikbaar was voor overleg als dat nodig zou zijn geweest. Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond. De geschillencommissie merkt overigens wel op dat een ander beleid voeren, dan waarmee reclame wordt gemaakt, cliënten op een verkeerd been kan zetten. Dit is onwenselijk en dient in de toekomst te worden voorkomen.

Het vierde klachtonderdeel: onzorgvuldige laserbehandeling

Over het vierde verwijt overweegt de geschillencommissie dat een laserbehandeling zorgvuldig moet worden uitgevoerd. Dat betekent niet dat er geen enkele bijwerking kan optreden. Zoals reeds overwogen kan roodheid optreden evenals mild branden, kunnen tijdelijk blauwe plekken en verkleuringen van de huid ontstaan en kan zelfs een zeldzame bijwerking optreden zoals het ontstaan van littekens en permanente verkleuringen. Andersom betekent het feit dat een bijwerking optreedt niet zonder meer dat onzorgvuldig is gehandeld. Een aanwijzing of vermoeden dat er onzorgvuldig is gehandeld kan wél zijn gelegen in schade die afwijkt van hetgeen (aan bijwerkingen) mag worden verwacht (abnormale schade). Dit maakt het noodzakelijk te beoordelen welke schade optrad na de behandeling van de huid van klaagster.

In dat licht is relevant dat na afloop van de behandeling is vastgesteld en ook in het behandeldossier is genoteerd, dat de behandelde huid lichte roodheid en zwelling liet zien maar dat het optreden daarvan in overeenstemming met de verwachting was. Ook is relevant dat op de, op 12 mei 2024, door klaagster aan de huidtherapeute toegestuurde foto's lichte verkleuringen op de benen van klaagster te zien is. Voorts is relevant dat bij de op 12 mei 2024 uitgevoerde controle de huidtherapeute vaststelde dat van roodheid of andere huidreacties op de behandelde huidgedeelten geen sprake meer was maar nog wel van een beperkte verkleuring van de behandelde huid. Die constatering en aantekeningen daarvan in het paramedisch dossier zijn in lijn met de inhoud van de door klaagster overgelegde transcriptie van het gesprek dat na de controle tussen klaagster en de huidtherapeute plaatsvond. Voor zover er nog sprake was van zichtbare gevolgen van de behandeling heeft de huidtherapeute aangegeven dat deze naar verwachting binnen enkele weken zouden verdwijnen.

Al met al, komt de geschillencommissie op basis hiervan tot de conclusie dat er geen abnormale schade is opgetreden, ook niet na 12 mei 2024. Klaagster heeft ook geen bewijsmiddelen overgelegd waaruit blijkt dat de bevindingen van de huidtherapeute en de op basis daarvan uitgesproken verwachtingen ten aanzien van het herstel van de huid van klaagster onjuist waren. Klaagster heeft bovendien na 12 mei 2024 niet meer bij de huidtherapeute gemeld. Daar komt bij dat bij het onderzoek van de huid van de benen van klaagster dat plaatsvond tijdens de zitting door het lid-beroepsgroep van de geschillencommissie, geen schade of onregelmatigheden aan de huid werden vastgesteld. Wel werd plaatselijk beperkte hyperpigmentatie geconstateerd maar dat is niet ongebruikelijk bij het huidtype zoals dat van klaagster.

Een en ander betekent dat er op basis van de schade geen vermoeden van onzorgvuldig handelen bestaat. Onzorgvuldig handelen kan evenmin worden afgeleid uit de behandelstanden van de laserapparatuur. Zo geven de in het paramedisch dossier genoteerde lage behandelstanden geen aanleiding om aan te nemen dat deze niet geschikt waren voor de behandeling van de huid van klaagster. Ter zitting heeft de huidtherapeute verklaard dat bij de behandeling van de benen van klaagster een laserkop van 18 mm is gebruikt wat overeenkomt met hetgeen op de foto's is te zien. Hoewel in het paramedisch dossier niet is vermeld of – en zo ja op welke stand – de Zimmer-koeling is gebruikt, is het gebruik daarvan tijdens de behandeling aannemelijk nu andere behandelde huddelen geen gevolgen van de behandeling vertoonden.

Alles overwegende komt de geschillencommissie tot de conclusie dat de medewerker door wie de behandelingen werden uitgevoerd bij die behandelingen niet buiten de kaders en richtlijnen die binnen de huidtherapeutische beroepsgroep gelden, heeft gehandeld. Ook het laatste klachtonderdeel is ongegrond.

Slotsom

Nu van fouten of ander verwijtbaar tekort schieten in de verleende zorg niet is gebleken, is voor het toekennen van een schadevergoeding of vergoeding van buitengerechtigde kosten geen grond. Dit staat los van de verplichting van de huidtherapeute tot nakoming van de reeds eerder tussen partijen gemaakte afspraak dat de door klaagster voor de behandelingen betaalde gelden aan haar zouden worden terugbetaald.

Ten overvloede

De geschillencommissie stelt vast dat de verslaglegging van de behandelingen in het paramedisch dossier ernstig tekortschiet. Zo is niets vastgelegd over hetgeen tijdens het intakegesprek aan informatie is verschaft en opgehaald, ontbreekt een deugdelijk behandelplan met behandeldoelen en is – ofschoon het gebruik daarvan aannemelijk is - nagelaten om in het dossier melding te maken van de gebruikte laserkop van 18 mm en koeling. Ook ten aanzien van de door klaagster geuite klachten en de afhandeling daarvan is de verslaglegging onvolledig en niet accuraat. De paramedische dossiervorming voldoet daarmee niet aan de professionele standaard die daarvoor binnen de huidtherapeutische beroepsgroep geldt.

Beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat alle klachtonderdelen ongegrond zijn. De vorderingen tot vergoeding van schade en kosten worden afgewezen.

Uitspraak 7: geschil betreft een huidtherapeut (2025-004b)

Beoordelingskader

Tussen klaagster en de praktijk is – kort gezegd – in geschil of de behandeling van klaagster buiten de professionele beroepsnormen is getreden. De geschillencommissie zal deze vraag door een beoordeling van het handelen van de huidtherapeute beantwoorden. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor huidtherapeuten geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap ten tijde van de behandeling.

Het eerste klachtonderdeel: onvoldoende informatie?

Wat het eerste verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat een hulpverlener, en dus ook een huidtherapeut(e), de cliënt moet informeren over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt. Ook moet een hulpverlener de cliënt informeren over eventuele complicaties of schadelijke gevolgen van een behandeling. Het doel is de cliënt in de gelegenheid te stellen al dan niet toestemming te verlenen voor behandeling.

In het licht van deze norm stelt de geschillencommissie vast dat klaagster voorafgaand aan de behandeling onvoldoende geïnformeerd over de behandeling, eventuele bijwerkingen en/of daaraan verbonden risico's. Zo is niet gecontroleerd of klaagster kennis had genomen van de inhoud van het door de praktijk gehanteerde intakeformulier en blijkt ook niet uit het paramedisch dossier dat klaagster is geïnformeerd. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.

Het tweede klachtonderdeel: proefbehandeling nodig?

Ten aanzien van het verwijt dat vooraf geen proefbehandeling van de huid heeft plaatsgevonden overweegt de geschillencommissie dat een dergelijke proefbehandeling binnen de beroepsgroep wordt gevoerd om te testen wat de juiste c.q. hoogste behandelstand is waarmee de huid kan worden behandeld. Wordt er op een te hoge stand behandeld, dan kan dat leiden tot een onnodig sterke reactie van de huid met mogelijke huidschade als gevolg. Wordt er op een te lage stand behandeld, dan is de behandeling niet of minder effectief. Het wordt daarom sterk aanbevolen om voorafgaand aan de behandelingen altijd een dergelijke proefbehandeling uit te voeren en daarna een periode van 10 tot 14 dagen in acht te nemen om het effect van de proefbehandeling te kunnen beoordelen. Een verplichting daartoe op grond van de wet of de binnen de beroepsgroep geldende richtlijnen bestaat evenwel niet. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het derde klachtonderdeel: uitvoering behandeling door onbevoegde en onbekwame?

Wat het derde verwijt betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat laserbehandelingen om bijvoorbeeld littekens of pigment te verwijderen alsook IPL-behandelingen (laseren met lichtflitsen) om haar te verwijderen, geen voorbehouden handelingen zijn. Een laserbehandeling mag in dat licht door een ander dan een gediplomeerde huidtherapeut worden verricht en dus ook door een medewerker, mits goede zorg kan worden verleend. De geschillencommissie heeft geen aanwijzingen dat aan dat criterium niet kon worden of is voldaan.

Bij gebreke van een duidelijk weerwoord op dit punt, neemt de geschillencommissie aan dat de medewerker een cursus voor het gebruik van de laserapparatuur heeft gevolgd, sinds 2019 verbonden was aan de praktijk en vanaf dat moment al dan niet in het bijzijn van de huidtherapeute laserbehandelingen uitvoerde. Zij was dus ervaren, waaraan dan niet afdoet dat tijdens het eerder gevoerde gesprek geen certificaat van bekwaamheid is overgelegd. Bij gebreke van een duidelijk weerwoord, neemt de geschillencommissie ook aan dat de huidtherapeut, zoals deze heeft uitgelegd, tijdens de behandeling van klagster beschikbaar was voor overleg als dat nodig zou zijn geweest. Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond. De geschillencommissie merkt overigens wel op dat een ander beleid voeren, dan waarmee reclame wordt gemaakt, cliënten op een verkeerd been kan zetten. Dit is onwenselijk en dient in de toekomst te worden voorkomen.

Het vierde klachtonderdeel: onzorgvuldige laserbehandeling

Over het vierde verwijt overweegt de geschillencommissie dat een laserbehandeling zorgvuldig moet worden uitgevoerd. Dat betekent niet dat er geen enkele bijwerking kan optreden. Zoals reeds overwogen kan roodheid optreden evenals mild branden, kunnen tijdelijk blauwe plekken en verkleuringen van de huid ontstaan en kan zelfs een zeldzame bijwerking optreden zoals het ontstaan van littekens en permanente verkleuringen. Andersom betekent het feit dat een bijwerking optreedt niet zonder meer dat onzorgvuldig is gehandeld. Een aanwijzing of vermoeden dat er onzorgvuldig is gehandeld kan wél zijn gelegen in schade die afwijkt van hetgeen (aan bijwerkingen) mag worden verwacht (abnormale schade). Dit maakt het noodzakelijk te beoordelen welke schade optrad na de behandeling van de huid van klagster.

In dat licht is relevant dat na afloop van de behandelingen is vastgesteld en in het behandeldossier is genoteerd, dat de behandelde huid direct lichte roodheid en zwelling liet zien, maar dat het optreden daarvan in overeenstemming met de verwachting was. Ook is relevant dat de, op 12 mei 2024, door klagster aan de huidtherapeute toegestuurde foto's van de benen van klagster een onrustig huidbeeld laten zien. Voorts is relevant dat bij de controle van de benen van klagster op 12 mei 2024 de huidtherapeute heeft vastgesteld dat de roodheid aan het rechteronderbeen van klagster mogelijke een verbranding van de huid (1^e graads) betrof. De huidtherapeute heeft aangegeven dat de zichtbare rode plekken op het been van klagster slechts een lichte oppervlakkige verbranding betroffen die verder niet schadelijk was. Dit stemt overeen met het beeld op de overgelegd foto's.

De huidtherapeute heeft vervolgens de verwachting uitgesproken dat de plekken – met koeling en goede hydratatie - binnen twee weken goeddeels zouden wegtrekken en er geen blijvende schade zou zijn en mocht dat niet het geval zijn, klagster zich dan weer tot de praktijk kon wenden. Door klagster zijn buiten haar eigen verklaring daarover die door haar in het kader van de klacht en geschillenprocedure is opgesteld, geen verdere bewijsmiddelen overgelegd waaruit blijkt dat de bevindingen van de huidtherapeute en de op basis daarvan uitgesproken verwachtingen ten aanzien van het herstel van de huid van klagster onjuist waren. Ook heeft klagster zich nadien niet verder bij de praktijk gemeld. Op basis van hetgeen klagster ten aanzien daarvan aan bewijs heeft overgelegd, is het voor geschillencommissie niet mogelijk om vast te stellen hoelang de verkleuringen op de huid van klagster zichtbaar zijn gebleven.

Daar komt bij dat bij het onderzoek van de huid van de benen van klagster dat plaatsvond tijdens de zitting door het lid-beroepsgroep van de geschillencommissie, geen schade of onregelmatigheden

aan de huid werden vastgesteld. Wel werd plaatselijk beperkte hyperpigmentatie geconstateerd maar dat is niet ongebruikelijk bij het huidtype zoals dat van klaagster.

Een en ander betekent dat er op basis van de schade geen vermoeden van onzorgvuldig handelen bestaat. Onzorgvuldig handelen kan evenmin worden afgeleid uit de behandelstanden van de laserapparatuur. Zo geven de in het paramedisch dossier genoteerde behandelstanden geen aanleiding om aan te nemen dat deze niet geschikt waren voor de behandeling van de huid van klaagster. Ter zitting heeft de huidtherapeute verklaard dat bij de behandeling van de benen een laserkop van 18 mm is gebruikt, wat overeenkomt met hetgeen op de foto's is getoond. Hoewel in het paramedisch dossier niet is vermeld of- en op welke stand de Zimmer-koeling bij de behandelingen is gebruikt, is het gebruik daarvan tijdens de behandeling aannemelijk nu andere behandelde huiddelen geen vergelijkbare reactie vertoonden.

Alles overwegende komt de geschillencommissie tot de conclusie dat de medewerker door wie de behandelingen werden uitgevoerd bij die behandelingen niet buiten de kaders en richtlijnen die binnen de huidtherapeutische beroepsgroep gelden, heeft gehandeld. Ook het laatste klachtonderdeel is ongegrond.

Slotsom

De geschillencommissie stelt samenvattend vast dat het eerste klachtonderdeel gegrond is, en dat de overige klachtonderdelen ongegrond zijn. Dit roept de vraag op of klaagster een schadevergoeding moet worden betaald. De geschillencommissie is van oordeel dat dit niet hoeft. Daartoe is van belang dat klaagster voorafgaand aan de behandeling heeft aangegeven dat zij eerder laserbehandelingen had ondergaan en bovendien werkzaam was geweest in een laserkliniek. Zij mocht aldus worden geacht kennis te hebben van de mogelijkheid van eventuele complicaties en risico's. Dat klaagster bekend was met die risico's is door klaagster in het gesprek van 12 mei 2024 ook niet betwist. Daardoor is niet aannemelijk geworden – en is door klaagster ook niet gesteld – dat klaagster, indien zij wel zou zijn geïnformeerd over mogelijke complicaties en risico's, de behandelingen niet zou hebben laten uitvoeren. Vervolgens is niet komen vast te staan dat bij de behandeling sprake is geweest van fouten of ander verwijtbaar tekortschieten in de verleende zorg, wat maakt dat voor het toekennen van een schadevergoeding of vergoeding van buitengerechtigde kosten geen grond bestaat. Dit staat los van de verplichting van de huidtherapeute tot nakoming van de reeds eerder tussen partijen gemaakte afspraak dat de door klaagster voor behandelingen betaalde gelden zouden terugbetalen.

Ten overvloede

De geschillencommissie stelt vast dat verslaglegging van de behandelingen in het paramedisch dossier ernstig tekortschiet. Zo is niets vastgelegd over hetgeen tijdens intakegesprek aan informatie is verschaft en opgehaald, ontbreken – hoewel het gebruik daarvan aannemelijk is - gegevens over de gebruikte laserkop en koeling, is geen sprake van een deugdelijk behandelplan met behandeldoelen, is gebruik van coolpacks na de behandeling niet vermeld en is ook de verslaglegging over de door klaagster geuite klachten en behandeling daarvan niet volledig en accuraat in het dossier opgenomen. De paramedisch dossiervorming voldoet daarmee niet aan de professionele standaard die daarvoor binnen de huidtherapeutische beroepsgroep geldt.

Beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast dat het eerste klachtonderdeel gegrond is en de overige klachtonderdelen ongegrond zijn. De vorderingen tot vergoeding van schade en kosten worden afgewezen.

Uitspraak 8: geschil betreft een huidtherapeut (2025-005)

Beoordelingskader

Tussen partijen is – kort gezegd – in geschil of de huidtherapeute 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 huidtherapeute. Daarbij kijkt de geschillencommissie naar de voor de huidtherapeute geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap. Relevant in dit verband is ook dat een huidtherapeut in beginsel geen garanties kan geven over het met de laser te behalen behandelresultaat; op een huidtherapeut rust een inspanningsverplichting. Het is dus de vraag of de huidtherapeut al dan niet een voldoende inspanning heeft geleverd.

Klachtonderdeel 1: het onjuist en/of onvolledig informeren over te verwachten resultaten

Wat het eerste klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een huidtherapeut mag worden verlangd dat zij de cliënt informeert over de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent de behandeling. De geschillencommissie constateert dat de huidtherapeute op dit aspect is tekortgeschoten. Daartoe is redengevend dat uit het paramedisch dossier niet kan worden afgeleid dat klaagster is geïnformeerd over de mogelijke uitkomsten van de behandeling én over het feit dat er geen 100% resultaat kon worden gegarandeerd, zulks in tegenstelling tot de informatie in de actiefolder – waarvan de huidtherapeute ter zitting kenbaar heeft gemaakt deze folder inmiddels niet meer te gebruiken - waarin ten minste de suggestie wordt gewekt dat de aangeboden laserbehandeling na gemiddeld 8 tot 10 behandelingen tot een 100% blijvend resultaat zou leiden. De enkele verwijzing naar het intake formulier en de algemene voorwaarden waarin een voorbehoud ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten wel is opgenomen, vindt de geschillencommissie onvoldoende voor een deugdelijke informatievoorziening op dit punt. Daarbij weegt de geschillencommissie mee dat klaagster ten tijde van het aangaan van de behandelovereenkomst minderjarig was. Daardoor lag het des te meer op de weg van huidtherapeute om zich ervan te vergewissen dat klaagster een goed en juist beeld had van wat zij ten aanzien van de (resultaten van) de behandelingen – steeds weer - kon verwachten.

Klachtonderdeel 1 is daarom gegrond.

Klachtonderdeel 2: geen duidelijk behandelplan met behandeldoelen en te behalen resultaten

Wat het tweede klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een huidtherapeut mag worden verlangd dat zij een duidelijk behandelplan opstelt. De geschillencommissie concludeert dat een dergelijk plan ontbreekt. Wel blijkt uit het paramedisch dossier dat klaagster nog niet was uitbehandeld en dat de behandeldoelen daarom nog niet waren behaald. Uit het paramedisch dossier blijkt evenwel niet wat die behandeldoelen waren noch blijkt van een deugdelijke tussentijdse toetsing, bespreking en/of aanpassing- van die doelen. De

huidtherapeute is op dit punt dus tekortgeschoten. Het gevolg daarvan is dat klaagster in de veronderstelling is blijven verkeren dat wat haar met de actiefolder was voorgespiegeld juist en haalbaar was, terwijl de resultaten van de behandelingen een ander beeld lieten zien. Klachtonderdeel 2 is daarom eveneens gegrond.

Klachtonderdeel 3: het niet tussentijds evalueren van de behandelingen en resultaten en/of bespreken alternatieven

Wat het derde klachtonderdeel betreft, stelt de geschillencommissie voorop dat van een huidtherapeut tussentijdse evaluatie van de met behandeling behaalde doelen mag worden verlangd en, zo dit nodig mocht zijn, aanpassing van het behandelbeleid. De geschillencommissie concludeert echter dat de huidtherapeute hieraan niet heeft voldaan. Zo stelt de geschillencommissie vast dat blijkens de, overigens summiere, aantekeningen, geen bespreking van de tegenvallende resultaten heeft plaatsgevonden en dat met klaagster ook niet is gesproken over een eventueel alternatief, terwijl wel duidelijk was dat er, ondanks de veelvuldige behandelingen, sprake was van een telkens terugkeren van de haargroei op de behandelde huiddelen bij klaagster. Uit de aantekeningen blijkt evenmin dat is besproken wat de reden was om over te gaan tot de inzet van de ND-YAG laser. Wel is duidelijk dat klaagster is geadviseerd om een hormonenonderzoek te laten verrichten en dat huidtherapeute contact heeft gezocht met de fabrikant van de laserapparatuur waaruit kan worden afgeleid dat dat het achterblijven van de resultaten van de behandeling vragen opriep bij huidtherapeute. Of, en zo ja in hoeverre dit door huidtherapeute met klaagster is besproken, blijkt evenwel niet uit het paramedisch dossier. Ook ter zitting is daarover geen duidelijkheid gekomen. Nu uit het paramedisch dossier blijkt dat gedurende het gehele behandeltraject vanaf 2021 tot en met 2024 sprake was van een terugkeren van (veel van) de haargroei bij klaagster, had naar oordeel van de geschillencommissie, kortom, een regelmatige evaluatie en bespreking daarvan met klaagster voor de hand gelegen. Daarbij zouden dan ook eventuele alternatieven voor de behandelingen kunnen zijn besproken. Gezien de duur, het grote aantal behandelingen en het overall tegenvallende resultaat van de behandelingen op de langere termijn, ten opzichte van het in de actiefolder voorgestelde mocht van huidtherapeute worden verwacht dat zij die evaluaties zou hebben uitgevoerd.

Ook het derde klachtonderdeel is gegrond.

Klachtonderdeel 4: geuite zorgen over het uitblijven van (blijvend) resultaat zijn niet serieus genomen of geadresseerd

Uit het paramedisch dossier noch uit de overige door klaagster overgelegde stukken blijkt dat er gedurende de periode dat de behandelingen werden uitgevoerd, door klaagster concrete zorgen zijn geuit over het uitblijven van het door klaagster verwachte resultaat van de behandelingen. De stelling van klaagster op dit punt heeft de huidtherapeute betwist. Nu niet is komen vast te staan dat klaagster zorgen heeft geuit, wordt dit onderdeel als ongegrond afgewezen.

Schadevergoeding

De geschillencommissie herhaalt dat de eerste drie klachtonderdelen gegrond zijn. Het is vervolgens de vraag of klaagster schade heeft geleden als gevolg van de vastgestelde nalatigheden in de informatieverstrekking, het behandelplan en de evaluaties van de behandeling. Kort en goed, is naar het oordeel van de geschillencommissie sprake van een verband tussen het ontbreken van voldoende duidelijke informatie over de te verwachten resultaten, is dit niet voldoende gedocumenteerd en is de verwachting door het ontbreken van evaluatie niet bijgesteld. Klaagster is daardoor ten onrechte in de veronderstelling blijven verkeren dat de laserbehandeling op enig moment tot een 100% resultaat zouden leiden en is zij steeds maar doorgegaan met behandelingen waarvan niet duidelijk was dat deze niet zouden leiden tot een permanente stop van de overtollige haargroei. De geschillencommissie stelt vast dat klaagster schade heeft geleden, niet zozeer vanwege het ontbreken van het resultaat daarvan, maar als gevolg van het tekortschieten in de informatievoorziening en de evaluatie en het daardoor ontstaan van een onjuiste verwachting omtrent het resultaat van de behandelingen. Klaagster is dus als gevolg van een onjuiste voorstelling van zaken kosten blijven maken die zij bij een juiste voorstelling van zaken niet zou hebben gemaakt. Teruggave van een deel van de kosten, waarvan ter zitting door klaagster nog is vermeld dat een bedrag van € 600,- (4 x € 150,-) door de verzekeraar is vergoed, is daarom redelijk.

Beslissing

De Geschillencommissie Paramedici stelt bij bindend advies vast:

- dat klachtonderdelen 1, 2 en 3 gegrond zijn;
- klachtonderdeel 4 ongegrond is
- en bepaalt dat de huidtherapeut binnen 14 dagen na de datum van deze beslissing een bedrag van € 500,- aan klaagster moet betalen als billijke schadevergoeding en daarnaast het griffiegeld van € 100,- op een door klaagster op te geven bankrekeningnummer.

Voor het overige wijst zij het door klaagster verzochte af.