

Geanonimiseerd

Uitspraak Geschillencommissie EZA

van 25 maart 2019

inzake de klacht van (indiener) tegen Zipper Clinics

Procedure

(Indiener) (hierna: (indiener)) heeft op 13 november 2018 een klacht bij de klachtenfunctionaris van Zipper Clinics ingediend. (indiener) kan zich niet verenigen met de wijze waarop haar klacht is afgehandeld. Om die reden heeft zij op 20 november 2018 de zaak aan de Geschillencommissie EZA (hierna: de Commissie) voorgelegd met het verzoek om daarover uitspraak te doen. Zipper Clinics heeft schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft het geschil ter zitting behandeld op 25 februari 2019, waar (indiener), bijgestaan door (naam), osteopaat, en Zipper Clinics zijn verschenen. Zipper Clinics werd daarbij vertegenwoordigd door (naam) (hierna: (directeur)), directeur en klachtenfunctionaris van Zipper Clinics, en de (naam) (hierna: (arts)), bij Zipper Clinics.

De feiten

(indiener) heeft op 2 maart en 24 april 2017 (arts) geconsulteerd in verband met wallen onder haar ogen. (arts) adviseerde haar om aan beide ogen een onderooglidcorrectie te verrichten, gecombineerd met een midface-lift. Op 24 april 2017 heeft (indiener) schriftelijk ingestemd met dit voorstel. De operatie heeft op 14 juli 2017 plaatsgevonden. De wondgenezing is ongestoord verlopen, zoals bij nacontroles in juli en september 2017 bleek. (indiener) had na de operatie wel een "trekkend gevoel" aan de buitenzijde van het linkeroog. Het voelde daar ter plaatse strak aan, hetgeen zij ook omschrijft als een "doof gevoel". Dit strakke en dove gevoel is volgens haar nooit verdwenen. Later ontstond bij (indiener) ook onvrede over het resultaat van de onderooglidcorrectie aan haar rechteroog. Er was een bultje ontstaan net buiten het litteken en het onderooglid was iets naar beneden getrokken. (indiener) heeft haar onvrede onder meer geuit tijdens een consult op 14 september 2017 en per e-mail van 3 oktober 2017. Op 5 september 2018 heeft (indiener) een andere kliniek geconsulteerd. Naar haar zeggen is daarbij vastgesteld dat er sprake was van *scleral show* en *ectropion* (afstaand ooglid) van het rechteronderooglid. Op 12 november 2018 heeft (indiener) daarover met (arts) gesproken. Laatstgenoemde stelde vast dat er inderdaad sprake is van *scleral show* van het rechteronderooglid en heeft aangegeven dat dit goed zou zijn te corrigeren. Tijdens deze correctie-operatie zou tevens kunnen worden gepoogd om het bultje bij het rechteronderooglid te corrigeren. (arts) adviseerde om het linkeronderooglid niet te opereren, omdat hij herstel van het dove gevoel door middel van operatief ingrijpen niet verwachtte. In het medisch dossier is hierover opgenomen dat de klachten aan het linkeroog niet goed zijn te duiden. Over het rechteroog staat in het medisch dossier dat sprake is van een lichte *scleral show*, niet van een *ectropion*. (indiener) heeft tijdens het gesprek op 12 november 2018 aangegeven geen vertrouwen meer in (arts) te hebben en

daarom zijn aanbod van een correctie van het rechteronderooglid niet aan te nemen. Op 13 november 2018 heeft (indiener) een formele klacht ingediend bij Zipper Clinics.

Klachtbehandeling

Op 16 november 2018 heeft (directeur) de klacht met (arts) besproken. Daarbij zijn twee mogelijke oplossingen besproken. De eerste oplossing betrof een nacorrectie voor de *scleral show* aan het rechteroog op kosten van Zipper Clinics. De tweede mogelijkheid was dat zou worden ingegaan op de wens van (indiener), te weten het terugbetalen van de volledige behandelingskosten, zonder het uitvoeren van een nacorrectie. (arts) heeft tijdens dat gesprek gesteld dat hij de klacht van (indiener) wat betreft haar rechteroog herkende. Bij de overige klachten was dat niet het geval of was hij van oordeel dat die klachten niet door middel van een nacorrectie zouden kunnen worden verholpen. Aangezien de klacht deels (*scleral show*) verholpen kan worden en het andere deel van de klacht niet werd herkend, stelde Zipper Clinics zich op het standpunt dat de tweede oplossing niet de voorkeur verdiende. Omdat de eerste oplossing (een correctie van de *scleral show* door (arts)) door (indiener) van de hand was gewezen, heeft Zipper Clinics (indiener) per e-mail van 18 november 2018 verwezen naar de geschillencommissie.

Standpunten partijen

(indiener)

(indiener) betoogt dat Zipper Clinics niet aan haar zorgplicht heeft voldaan, doordat de operatie aan beide ogen niet is geslaagd. Meteen na de operatie voelde haar linkeroog te strak en ze ervaart vooral in de ochtend en avond aan dat oog een trekkerig gevoel. Het gebied rondom haar linkeroog geeft een tintelende sensatie en daarnaast lijkt het alsof er geen gevoel meer is in de huid. De huid rondom haar rechteroog is volgens (indiener) te veel naar buiten en aan de onderzijde te strak getrokken, waardoor ze een *scleral show* en een *ectropion* heeft gekregen. Ook het bultje bij haar rechteroog waar te veel huid is weggehaald, is nog steeds zichtbaar. Volgens (indiener) neemt (arts) de klachten aan haar linkeroog niet serieus. (indiener) is volgens haar genoodzaakt de behandeling nogmaals bij een andere kliniek te laten uitvoeren en acht daarom een volledige restitutie van de behandelingskosten op zijn plaats. Voorts is er geen sprake geweest van een onafhankelijke klachtbehandeling, omdat de klachtenfunctionaris tevens directeur is van Zipper Clinics.

Zipper Clinics

Zipper Clinics stelt dat inderdaad sprake is van een *scleral show* bij het rechteronderooglid. Dit ondanks de peroperatieve maatregelen (canthopexie/orbicularis sling/midfacelift) die zijn genomen om dit te voorkomen. Overigens, stelt Zipper Clinics, is het ontstaan van *scleral show* lang niet altijd terug te voeren op het feit dat er te veel huid zou zijn weggehaald. De *scleral show* aan het rechteroog van (indiener) kan volgens Zipper Clinics goed verholpen worden door een correctieve ingreep. Van een *ectropion* is geen sprake. Zipper Clinics heeft een kosteloze nacorrectie van de *scleral show* aangeboden. De overige klachten kunnen door (arts) niet worden geduid en daarom ook niet worden verholpen met een nacorrectie. Zipper Clinics acht het volledig terugbetalen van de kosten voor de behandeling om de vermelde redenen niet terecht. De zorg voor, tijdens en na de operatie is deskundig en zorgvuldig uitgevoerd. Omdat alleen een *scleral show* bij het rechteroog kan worden vastgesteld, er geen duidelijk voor verbetering vatbare wal aan het rechteronderooglid

zichtbaar is en geen afwijkingen aan het linkeroog kunnen worden vastgesteld, kan Zipper Clinics alleen een nacorrectie van de *scleral show* aanbieden.

(indiener) heeft dat echter van de hand gewezen, omdat zij zegt geen vertrouwen meer te hebben in (arts). Wat betreft de klachtenbehandeling stelt Zipper Clinics dat is geprobeerd de klacht naar tevredenheid op te lossen, maar dat inderdaad geen sprake is van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, omdat de organisatie hiervoor te klein is. Wanneer het niet mogelijk is een klacht naar tevredenheid op te lossen, wordt de klager doorverwezen naar de geschillencommissie als onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Beoordeling

De klachtbehandeling

1. Op grond van artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) wijst een zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en hem niet benadeelt wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Op grond van artikel 16 van de Wkkgz moet een klacht zorgvuldig worden onderzocht, waarbij de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klager wordt daarbij op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Op grond van artikel 17 van de Wkkgz ontvangt de klager uiterlijk binnen tien weken een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke daarbij behorende termijn de maatregelen zullen worden gerealiseerd. De verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige klachtafhandeling ligt ingevolge de Wkkgz bij de zorgaanbieder.

2. De Commissie stelt vast dat Zipper Clinics de klacht van (indiener) niet in overeenstemming met voormelde wettelijke regeling heeft behandeld. Er is geen gesprek tussen (indiener) en de klachtenfunctionaris, (directeur), gevoerd, nadat zij op 13 november 2018 haar klacht heeft ingediend. Voorts stelt de Commissie vast dat Zipper Clinics er ten onrechte van uitging dat de klacht door (directeur) niet meer inhoudelijk met (indiener) behoefde te worden besproken, omdat zij het hierover tijdens het gesprek dat op 12 november 2018 met (arts) al had gehad. Ook als een cliënt zijn of haar onvrede over het resultaat van de behandeling al met de behandelend arts heeft besproken, dient de klachtenfunctionaris naar aanleiding van een klacht deze inhoudelijk met de klager te bespreken en vervolgens intern de mogelijkheden van een oplossing te bezien. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de omstandigheid dat een klachtenfunctionaris bij een kleine organisatie als die van Zipper Clinics, reeds betrokken is geweest bij eerdere contacten met de cliënt, stelt de Commissie vast dat ingevolge de Wkkgz sprake moet zijn van een zelfstandige klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris kan op zichzelf wel in dienst zijn van de zorgaanbieder, maar dient ervoor te waken dat de behandeling van klachten volgens een eigen, zorgvuldige procedure geschiedt, waarbij hoor en wederhoor worden toegepast. Dat (indiener) in het gesprek op 12 november 2018 had aangegeven geen vertrouwen te hebben in de door (arts)

aangeboden correctieve ingreep, is daarom geen reden om, nadat op 13 november 2017 een formele klacht was ingediend, geen klachtenprocedure te doorlopen en (indiener) in plaats daarvan meteen door te verwijzen naar een geschillencommissie. Het is immers de bedoeling van de wetgever geweest om de geschillencommissie pas in te schakelen nadat een klachtenbehandeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris geen resultaat heeft gehad. Weliswaar is de klacht pas 1,5 jaar na de operatie ingediend, maar er heeft tussentijds contact plaatsgevonden tussen (indiener) en Zipper Clinics en voorts heeft (indiener) ter zitting toegelicht dat zij de hersteltermijn van een jaar heeft willen afwachten alvorens een klacht in te dienen. Gelet op het voorgaande heeft in dit geval naar het oordeel van de Commissie geen zorgvuldige klachtbehandeling plaatsgevonden. Dit onderdeel van de klacht van (indiener) is daarom gegrond.

Het medisch handelen

3. De Commissie stelt voorop dat een arts geen resultaats-, maar een inspanningsverplichting heeft, waarbij als maatstaf voor de beoordeling van zijn medisch handelen geldt dat hij moet hebben gehandeld als een redelijk en bekwaam handelend arts. Hierbij speelt een belangrijke rol de vraag of hij de patiënt tijdig en volledig heeft geïnformeerd over de kansen en de risico's van de ingreep, zodat de patiënt daarover een afgewogen beslissing kan nemen. (indiener) is van oordeel, zoals zij ook ter zitting naar voren heeft gebracht, dat de behandeling van (arts) van haar beide ogen niet aan deze maatstaf voldoet. (arts) betwist dat. Ter zitting heeft hij aangegeven het erg vervelend te vinden dat (indiener) niet tevreden is over de behandeling. Hij ziet goede mogelijkheden om met een tweede operatie de *scleral show* te corrigeren, en wellicht kan hij ook 'het bultje' corrigeren, maar heeft geen verklaring voor het strakke gevoel dat (indiener) ervaart bij haar linkeroog. Zenuwtakjes worden volgens hem altijd beschadigd tijdens een operatie, maar deze genezen altijd of andere zenuwtakjes nemen de functie over. Omdat de klachten aan het linkeroog niet zijn verdwenen, kan hierin de oorzaak niet liggen. Om die reden ziet (arts), zoals hij ter zitting heeft betoogd, geen mogelijkheden voor een operatief wegnemen van de klacht aan het linkeroog. (arts) heeft daarnaast ter zitting verklaard dat een tweede operatie aan het rechteroog van (indiener) het risico in zich draagt dat dezelfde klachten als aan haar linkeroog ontstaan.

4. Tijdens een korte schorsing van de zitting heeft het commissielid (Commissielid arts) (plastisch chirurg, niet praktiserend) de ogen van (indiener) onderzocht. Na hervatting van de zitting heeft hij verslag gedaan van zijn bevindingen.

Volgens hem is er een geringe *scleral show* bij het rechterooglid van (indiener). De ooglidspleet rechts is (hierdoor) iets groter dan links. Er is geen sprake van een *ectropion*. De elasticiteit van de beide onderoogleden is symmetrisch en normaal voor de leeftijd. Er zijn geen duidelijk zichtbare littekens. Er is geen sprake van een in het oog vallend 'bultje' bij het rechterooglid. Abnormaal littekenweefsel is daar door hem ook niet gevoeld. Evenmin levert palpatie van het operatiegebied bijzonderheden op. Hij heeft verder ook geen abnormaal littekenweefsel gezien of gevoeld en er zijn volgens hem geen aanwijzingen voor een neuroom (pijnlijk bobbeltje van een doorgesneden zenuwtakje). Concluderend onderschrijft (Commissielid arts) de klacht van (indiener) over de *scleral show* van het rechter ooglid, maar niet haar overige klachten. Commissielid (Commissielid arts) is van oordeel dat hij geen goede indicatie ziet voor een operatie aan het linker ooglid ('het strakke gevoel'). Hetzelfde geldt voor een correctieve behandeling van 'het bultje'. Pogingen om hier iets aan

te veranderen kunnen evengoed averechts werken. Wel geeft hij aan dat het mogelijk is om het rechteronderooglid iets te verplaatsen, zodat hiermee de *scleral show* kan worden gecorrigeerd. Hierbij moet (indiener) wel rekening houden met het feit dat de ooglidspleet rechts iets kleiner wordt. (indiener) geeft aan dit niet te willen. Zij vindt haar rechter ooglidspleet in verhouding goed en de linker wat te klein. (Commissielid arts) adviseert haar dan ook om geen nieuwe operatie te ondergaan, omdat de *scleral show* onopvallend is en geen risico's herbergt.

5. De Commissie stelt vast dat met de operatie niet het door (indiener) gewenste effect is bereikt, zowel aan haar rechteroog als aan haar linkeroog. Wat betreft het rechteroog heeft Zipper Clinics reeds erkend dat sprake is van een lichte *scleral show*, hetgeen ter zitting ook is vastgesteld door het commissielid (Commissielid arts). Daarmee is evenwel niet vast komen te staan dat is gebleken dat (arts) de operatie ondeugdelijk heeft uitgevoerd of dat er anderszins medische fouten zijn gemaakt. Er kan alleen worden geconstateerd dat na de operatie is gebleken dat geen volledig positief resultaat is bereikt, waarbij onduidelijk is of dit voorkomen had kunnen worden. De klachten van (indiener) over het strakke, dove gevoel aan het linkeroog kunnen (arts) en (Commissielid arts) niet duiden. Ook is, na onderzoek ter zitting, vastgesteld dat geen *ectropion* bestaat en dat er geen sprake is van een opvallend 'bultje' bij het rechteronderooglid. De Commissie concludeert op basis van het voorgaande dat (arts) waar het de operatie zelf aangaat, deze als een redelijk en bekwaam handelend arts heeft gedaan. Die conclusie neemt echter niet weg dat het resultaat van de operatie niet volledig positief kan worden genoemd. Een operatieve correctie daarvan is wellicht mogelijk, maar die ingreep brengt ook weer risico's mee op een verdere verslechtering van de situatie.

6. De Commissie acht de klacht van (indiener) op grond van het voorgaande daarom deels gegrond. Terugbetaling door Zipper Clinics van de helft van de kosten van de operatie is daarom in dit geval redelijk. De Commissie zal daarom bepalen dat Zipper Clinics aan (indiener) een bedrag van € 925,- dient terug te betalen. Voor een volledige vergoeding van de kosten ziet de Commissie geen aanleiding, nu in dit geval niet kan worden vastgesteld dat de overige klachten van (indiener) wat betreft het 'bultje' onder haar rechteroog en de klachten aan haar linkeroog kunnen worden gezien als schade als gevolg van de operatie door (arts). Daarbij is van belang dat commissielid (Commissielid arts) (indiener) heeft geadviseerd geen nieuwe operatie aan haar rechteroog te ondergaan, omdat de *scleral show* onopvallend is en geen risico's herbergt, terwijl een nieuwe operatie een risico geeft op andere klachten aan het rechteroog, vergelijkbaar met de klachten die zij ervaart aan haar linkeroog.

De informatieverstrekking voorafgaand aan de operatie

7. Ambtshalve merkt de Commissie nog op dat het toestemmingsformulier dat (indiener) op 24 april 2017 heeft ondertekend, niets vermeldt over de midfacelift. (arts) heeft ter zitting gesteld dat de midfacelift niet als separate behandeling moet worden gezien, maar als een 'uitgebreide onderooglidcorrectie' waarvoor vrijwel dezelfde tekst geldt als voor een gewone onderooglidcorrectie. Zipper Clinics heeft toegezegd aandacht te besteden aan de redactie van het toestemmingsformulier, zodat voortaan hierop tevens een midfacelift vermeld zal worden. De Commissie acht dit een goede aanpassing.

Beslissing

De Commissie verklaart de klacht deels gegrond, zoals hiervoor in de motivering aangegeven.

De Commissie bepaalt dat Zipper Clinics aan (indiener) binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak een bedrag zal betalen van € 925,-, alsmede de kosten van deze procedure ten bedrage van € 50,-.

Aldus opgemaakt te Zeist op 25 maart 2019 en uitgesproken door de Geschillencommissie EZA, bestaande uit (namen commissieleden).

de voorzitter,

de secretaris,