

Beslissing naar aanleiding van het op 12 maart 2019 binnengekomen klaagschrift van:

**Mevrouw A**

verder te noemen: klagster

tegen

verder te noemen: verweerster

Gemachtigde: dhr. mr. R.J. Peet, verbonden aan VvAA Rechtsbijstand te Utrecht

**1. De procedure**

- 1.1 Klaagster heeft een klacht ingediend over het handelen van verweerster, verbonden aan te , bij de hiertoe aangestelde klachtenfunctionaris. Namens verweerster heeft mr. R.J. Peet schriftelijk op de klacht gereageerd. Hierna heeft de klachtenfunctionaris de klachtprocedure afgerond.
- 1.2 Klaagster heeft zich vervolgens gewend tot de Geschillencommissie Paramedici. De hiervoor genoemde praktijk is aangesloten bij deze Geschillencommissie. Partijen zijn hiermee overeengekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten. Klaagster is hierover afzonderlijk schriftelijk geïnformeerd.
- 1.3 De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
  - een geschillenformulier, ontvangen op 12 maart 2019;
  - een aanvulling op de klacht (met bijlagen), ontvangen op 19 maart 2019;
  - de medische machtiging van klagster;
  - een verweerschrift met bijlagen;
  - een reactie op het verweerschrift (repliek);
  - een reactie op de repliek (dupliek);
  - en het paramedisch dossier.
- 1.4 Op 25 september 2019 is het geschil mondeling behandeld. Partijen waren hierbij aanwezig. Klaagster werd vergezeld door haar partner, . Verweerster werd bijgestaan door mr. R.J. Peet voornoemd en vergezeld door haar partner, .
- 1.5 Op 15 oktober 2019 heeft de Geschillencommissie een tussenbeslissing gegeven. Daarbij is klagster in de gelegenheid gesteld zich nader uit te laten in verband met het van verweerster ontvangen en alsnog aan klagster doorgezonden paramedisch dossier. Klaagster heeft hierop bij brief van 18 november 2019 met bijlagen gereageerd, waarop

vervolgens verweerster bij brief van 27 november 2019 heeft gereageerd. Hierna heeft de Geschillencommissie bepaald een eindbeslissing te nemen.

## 2. Feiten

2.1 Klaagster is na een stemverhogende operatie in januari 2018 door een KNO-arts doorverwezen voor logopedie. Verweerster heeft klaagster in dat verband voor het eerst gezien op 2 februari 2018. Naar aanleiding van anamnese en onderzoek werd geconcludeerd dat er onder meer sprake was van hyperkinetisch stemgebruik door klaagster.

2.2 In het paramedisch dossier is onder andere het volgende genoteerd:  
*"Mijn stem is continue hees. Ik heb niet genoeg volume en kracht. Ik denk dat ik mijn stem verkeerd gebruik. Ik word sneller moe met spreken en mijn stem valt eerder weg"*  
*"Al lange tijd ontevreden over mannelijk stemgeluid dat niet past bij voorkomen"*

Ten aanzien het delen van gegevens vermeldt de op 21 februari 2018 door partijen ondertekende behandelovereenkomst het volgende:

*(...) Ter bescherming van uw persoonlijke gegevens is de Wet Persoonsregistratie (vanaf mei 2018 verandert dit in de AVG) in het leven geroepen. Deze wet bepaalt ook dat u toestemming moet geven om uw gegevens op te vragen of door te geven aan derden, zoals huisartsen, specialisten, leerklachten. Door ondertekening van deze overeenkomst geeft u de logopedist toestemming hiervoor. Gegevens worden vanzelfsprekend alleen gebruikt ten behoeve van aan behandeling gerelateerde activiteiten." (...)*

2.3 Na het eerste consult is in overleg met klaagster een behandelplan opgesteld. Als behandeldoelen zijn daarin benoemd: *"het verminderen van de stemklachten en het aanleren van een adequaat stemgeluid"*. Onderdeel van het behandelplan was dat klaagster zelf thuis stemoefeningen zou doen. De afspraken zijn vastgelegd in hierboven genoemde behandelovereenkomst. Met de ondertekening van de behandelingsovereenkomst is door klaagster toestemming verleend voor het inlichten van derden. In de periode tot 15 juni 2018 hebben verweerster en klaagster elkaar in totaal 17 malen gezien.

2.4 Op 8 juni 2018 heeft klaagster persoonlijk aan verweerster twee brieven overhandigd. In een van de brieven maakte klaagster haar affectieve gevoelens voor verweerster kenbaar. De andere brief betrof vragen over de behandeling. Verweerster heeft naar aanleiding van de eerste brief overleg gevoerd met een collega en een vertegenwoordiger van de Beroepsvereniging over hoe zij met de situatie moest omgaan. Naar aanleiding van dit overleg heeft verweerster geconcludeerd dat de spanning die de gevoelens van klaagster voor haar met zich meebrachten aan een verdere behandeling van klaagster in de weg stonden.

- 2.5 Tijdens het daaropvolgende consult op 15 juni 2018 heeft verweerster aan klaagster medegedeeld dat zij vanwege de gevoelens van klaagster geen professionele zorg meer kon leveren en de behandelingsovereenkomst zou worden beëindigd. Verweerster heeft klaagster aangeboden voor verdere behandeling naar een andere logopedist door te verwijzen. Klaagster heeft dit aanbod verworpen en is uit het gesprek weggelopen.
- 2.6 Verweerster heeft op 17 juni 2018 het behandeldossier gesloten en een eindrapportage opgesteld. Een kopie van de eindrapportage is door verweerster op 19 juni 2018 aan de huisarts, de verwijzend KNO-arts. In de eindrapportage d.d. 17 juni 2018 heeft verweerster bij de reden om de behandeling af te sluiten vermeld: *'Daarnaast is de behandelrelatie gecompliceerd geraakt, waardoor de behandelaar zich genoodzaakt ziet de therapie te stoppen. De complexe relatie leidt af van de inhoudelijke behandeling en dat doet geen recht aan hetgeen nodig heeft. Indien hierover meer informatie wenselijk is, wil ik u vragen dit met zelf te bespreken. Dit in verband met haar privacy.'* Pas enige tijd later heeft verweerster de eindrapportage ook aan klaagster toegezonden.
- 2.7 Per mail van 20 juni 2018 heeft klaagster aan verweerster onder andere bericht dat zij haar toestemming om informatie te verstrekken aan derden introk. Verweerster heeft klaagster op 26 juni 2018 bericht per 20 juni 2018 geen informatie aan derden meer te zullen verstrekken.
- 2.8 Naar aanleiding van een vraag van klaagster over de eindrapportage heeft verweerster op 3 juli 2018 per mail bericht dat inmiddels een eindrapportage was verzonden.

### **3. Het standpunt van klaagster**

- 3.1 Klaagster vindt dat verweerster niet als goed hulpverlener en in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld. Klaagster verwijt verweerster, in de kern samengevat, het volgende:
1. De behandelingsovereenkomst is door verweerster op onzorgvuldige wijze beëindigd.
  2. Tijdens de gesprekken op 8 en 15 juni 2018, heeft verweerster onprofessioneel gehandeld en klaagster onheus/respectloos bejegend en is verweerster ten onrechte niet ingegaan op de inhoud van de behandeling.
  3. Het paramedisch dossier en het eindrapport bevatten onjuistheden ten aanzien van het aantal vermelde consulten, de gestelde behandeldoelen en de behaalde resultaten en zijn ook niet consistent. Daarnaast heeft er geen tussentijdse evaluatie plaatsgevonden, waardoor geen alternatieven of aanpassing van de behandeling aan de orde zijn geweest en te weinig feedback aan klaagster is gegeven.

4. Verweerster heeft zonder klaagster te informeren en zonder toestemming van klaagster persoonsgegevens van klaagster verstrekt aan derden, te weten de KNO-arts en de huisarts van klaagster. Nadat klaagster per email van 20 juni 2018 berichtte dat zij haar eerder verleende toestemming om gegevens met derden te delen introk, heeft klaagster ten onrechte nog (medische) gegevens verstrekt aan haar gemachtigde voor het voeren van verweer in het kader van een door klaagster aanhangig gemaakte klacht bij het College van Toezicht op de naleving van de Beroepscode voor Logopedie en Foniatrie.
5. Het paramedisch dossier dat klaagster op haar verzoek na beëindiging van de behandelingsovereenkomst heeft ontvangen van verweerster komt op meerdere onderdelen niet overeen met het paramedisch dossier dat verweerster aan de Geschillencommissie heeft overgelegd.

#### **4. Het standpunt van verweerster**

- 4.1 Verweerster heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hieronder op de verweren nader worden ingegaan.

#### **5. De beoordeling**

##### *Ontvankelijkheid*

- 5.1 Verweerster heeft verzocht klaagster in haar klacht niet ontvankelijk te verklaren, omdat naar aanleiding van een door klaagster aanhangig gemaakte procedure bij het College van Toezicht op de naleving van de Beroepscode voor Logopedie en Foniatrie op 30 januari 2019 een eindbeslissing is gegeven. Voor zover verweerster daarbij doelt op de onder artikel 10 lid 1 van het Reglement van de Geschillencommissie Paramedici - onder het zesde gedachtestreepje - genoemde grondslag voor niet-ontvankelijkheid dat "*het geschil al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan*", geldt dat deze zinsnede uitsluitend betrekking heeft op een geschil voor zover de Geschillencommissie Paramedici daarover al eerder een eindbeslissing heeft gegeven. Daarvan is in dit geval geen sprake. Het verzoek van verweerster om klaagster niet ontvankelijk te verklaren in haar klacht wordt dan ook afgewezen.

*Bezwaar overlegging beslissing College van Toezicht op de naleving van de Beroepscode voor Logopedie en Foniatrie*

- 5.2 Bij repliek heeft klaagster bezwaar gemaakt tegen de kennisneming als onderdeel van de stukken, door de Geschillencommissie Paramedici van de hiervoor genoemde eindbeslissing van het College van Toezicht, die verweerster als bijlage bij het verweerschrift heeft overgelegd. Klaagster heeft verzocht om bij afwijzing van haar verzoek nog in de gelegenheid te worden gesteld om schriftelijk haar visie op de genoemde eindbeslissing van het College van Toezicht te geven.
- 5.3 Uitgangspunt is dat degene tegen wie de klacht zich richt, zich moet kunnen verweren met alle middelen rechtens. Hieronder valt ook het overleggen van een beslissing van het genoemde College van Toezicht. Het bezwaar van klaagster in dit verband wordt daarom afgewezen. Hetzelfde geldt voor het verzoek om alsnog de gelegenheid te krijgen op deze beslissing te reageren. Klaagster is zowel schriftelijk bij repliek als mondeling voldoende in de gelegenheid gesteld om in te gaan op de door verweerster bij het verweerschrift overgelegde stukken, waaronder de genoemde eindbeslissing.

*Taak Geschillencommissie*

- 5.4 De Geschillencommissie heeft op grond van hoofdstuk 3, artikel 19 lid 1 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, die binnen de beroepsgroep als norm zijn aanvaard.

*Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel*

- 5.5 Verweerster heeft gesteld dat de inhoud van de door klaagster aan haar op 8 juni 2018 overlegde brief een gewichtige reden gaf om de behandelingsovereenkomst met klaagster te beëindigen. Klaagster heeft dit in de stukken en tijdens de mondelinge behandeling bevestigd. Volgens klaagster was de wijze van opzegging echter niet zorgvuldig omdat een voorafgaande schriftelijke waarschuwing met een opzegtermijn ontbrak en er geen gesprek is aangegaan over bijvoorbeeld een oplossing c.q. wijze van omgang met de gevoelens.
- 5.6 Uitgangspunt is dat bij beëindiging van de behandelingsovereenkomst door de zorgverlener aan een aantal bij de specifieke situatie behorende zorgvuldigheidseisen moet worden voldaan. Zo zal bijvoorbeeld in het geval van een onvoldoende meewerken aan een behandeling, agressief gedrag of het uitblijven van betaling een waarschuwing passend

kunnen zijn. Dit neemt niet weg dat er situaties kunnen zijn die een beëindiging zonder waarschuwing kunnen rechtvaardigen. Doordat klaagster heeft bevestigd dat de inhoud van de brief waarin zij haar affectieve gevoelens voor verweerster uitte voor verweerster inderdaad op zichzelf als een gewichtige reden voor een beëindiging kon worden beschouwd, staat naar oordeel van de Geschillencommissie de mogelijkheid voor verweerster om ook zonder verdere waarschuwing tot beëindiging van de behandelovereenkomst over te gaan, niet ter discussie.

- 5.7 De Geschillencommissie is van oordeel dat verweerster juist heeft gehandeld door naar aanleiding van de hiervoor genoemde brief eerst met een collega en vervolgens ook met de Beroepsvereniging te overleggen alvorens tot een besluit te komen over het vervolg van de behandelingsovereenkomst. In hoeverre een te hanteren termijn in geval van een beëindiging van de behandelingsovereenkomst redelijk is, is afhankelijk van de omstandigheden, zoals de ernst van de (medische) situatie en de afhankelijkheid en noodzaak van zorg als ook de termijn om een aanvaardbaar alternatief te vinden. In dit verband staat vast dat verweerster op 15 juni 2018 over de beëindiging met klaagster een persoonlijk gesprek is aangegaan en toen heeft aangeboden om klaagster desgewenst te verwijzen naar een andere logopedist. Klaagster is hierop niet ingegaan en heeft dit gesprek beëindigd.

Over de voortzetting van de behandeling bij een andere logopedist is vervolgens nog per mail van 26 en 27 juni 2018 gecorrespondeerd. Verweerster heeft daarbij nogmaals voorgesteld een collega te benaderen. Op 3 juli 2018 heeft klaagster aan verweerster de naam doorgegeven van de logopediste bij wie zij de behandeling zou willen voortzetten, waarop verweerster op 9 juli 2018 klaagster heeft ingelicht dat deze logopediste aangaf een plek voor haar te hebben en dat een afspraak gemaakt kon worden. In haar mails van 3 en 9 juli 2018 heeft verweerster nog aangeboden om inhoudelijke vragen, eventueel op schrift, als overdracht aan de opvolgend logopedist te beantwoorden. Aldus heeft verweerster in overeenstemming met het bepaalde in artikel 15 lid 3 van de Beroepscode van de NVLF zorggedragen voor een professionele overdracht en continuïteit van de zorg. Al met al is van onzorgvuldig handelen van verweerster in dit verband in het licht van de omstandigheden niet gebleken. De Geschillencommissie wijst dit klachtonderdeel af.

*Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel*

- 5.8 Volgens klaagster is verweerster jegens haar tekort geschoten door niet of niet serieus in te gaan op vragen en klachten die zij had over de behandeling. Voor zover dit verwijt van

klaagster ziet op de periode voor de hiervoor genoemde gesprekken, heeft klaagster niet onderbouwd wanneer en welke vragen of klachten zij gedurende de behandeling heeft geuit. Verweerster heeft toegelicht dat zij tijdens het gesprek op 15 juni 2018 niet meer de gelegenheid had om inhoudelijk op de behandeling in te gaan doordat klaagster uit dit gesprek is weggelopen. Daarna heeft verweerster in de mails van 3 en 9 juli 2018 nog aangeboden om inhoudelijke vragen, eventueel op schrift, als overdracht aan de opvolgend logopedist te beantwoorden. Het College kan niet vaststellen dat verweerster in dit verband jegens klaagster tekort is geschoten althans in strijd met de professionele standaard heeft gehandeld.

- 5.9 Partijen verschillen van mening over het verloop van de gesprekken op 8 en 15 juni 2018. Verweerster heeft betwist dat zij daarbij onprofessioneel heeft gehandeld of klaagster onheus danwel respectloos heeft bejegend. Klaagster heeft dit blijkbaar anders ervaren. Er is voor de Geschillencommissie geen aanleiding aan de lezing van een van de partijen meer waarde toe te kennen dan die van de andere. Ook het dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

*Ten aanzien van het derde klachtonderdeel*

- 5.10 Volgens klaagster is de vermelding in de eindrapportage dat er 17 consulten zouden hebben plaatsgevonden niet juist, omdat er van alle contacten maximaal 12 logopedische behandelingen hebben plaatsgevonden. Klaagster vindt de daarin genoemde resultaten - dat zij bij het beëindigen van de behandelrelatie in staat was adequaat stemgeluid te geven, dat de stemkwaliteit verbeterd was en er mindere afonale momenten gehoord werden - niet terecht. Volgens klaagster was haar stemkwaliteit bij het einde van de behandelrelatie wel wat verbeterd, maar nog niet op een aanvaardbaar 'normaal' niveau.
- 5.10 Uit de behandelingsovereenkomst d.d. 21 februari 2018 volgen twee behandeldoelen: stemklachten verminderen en aanleren adequaat stemgebruik. Tijdens de mondelinge behandeling heeft verweerster de behandeldoelen, het behandelplan alsook de behandelingen nader toegelicht. Daarbij is gesteld dat de stem na een stembandoperatie, zoals klaagster heeft ondergaan, in transitie is. Logopedische begeleiding is gebruikelijk en noodzakelijk om te leren omgaan met de "nieuwe" stem en om overbelasting van de stem te voorkomen. Verweerster heeft uitgelegd dat ieder contact in het paramedisch dossier wordt genoteerd als een consult. Volgens verweerster was er sprake van verbetering van de stemkwaliteit ten opzichte van de start. Vervrouwelijking van de stem was bij het aangaan van de behandelingsovereenkomst volgens verweerster (nog) niet aan de orde.
- 5.11 De door verweerster toegepaste behandelmethode en toelichting daarop is conform de voor de beroepsgroep geldende regels alsook conform die regels uitgevoerd en roept bij de

Geschillencommissie geen vragen op. De behandelingsovereenkomst is te beschouwen als een inspanningsverbintenis. Of en in hoeverre de daarin benoemde behandeldoelen worden behaald is afhankelijk van verschillende omstandigheden, die zich niet altijd (kunnen) laten voorspellen.

Dat de beoogde behandeldoelen niet of niet naar tevredenheid van klaagster zijn behaald, maakt niet dat er sprake is van onzorgvuldig handelen. Van een tekortschieten in de verleende zorg door verweerster of handelen in strijd met de professionele standaard in dit verband, is niet gebleken. Uit het paramedisch dossier blijkt dat verweerster voldoende zorgvuldig te werk is gegaan waarbij regelmatig evaluatiegesprekken hebben plaatsgevonden en tevens verwachtingen en vorderingen met klaagster zijn besproken. Het is gebruikelijk om eventueel pas aan verdere vervrouwelijking van de stem te gaan werken, nadat de stem en het gebruik daarvan voldoende stabiel is. Op grond van bovenstaande overwegingen wordt dit klachtonderdeel afgewezen.

*Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel*

- 5.12 Tijdens de mondelinge behandeling heeft klaagster kenbaar gemaakt de klacht met betrekking tot het doorsturen van de eindrapportage aan de verwijzend KNO-arts in te trekken. Ten aanzien van het sturen van de eindrapportage aan de huisarts heeft verweerster toegelicht dat zij op basis van de door klaagster verleende toestemming in de behandelingsovereenkomst van 21 februari 2018 daartoe mocht overgaan. Verweerster heeft gesteld daarmee in het belang van klaagster de verdere logopedische zorg te hebben willen borgen en heeft in de rapportage de reden voor de beëindiging in neutrale bewoordingen geformuleerd.
- 5.13 Klaagster heeft erkend dat zij bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst toestemming heeft verleend om inlichtingen aan derden te verstrekken voor zover ten behoeve van aan de behandeling gerelateerde activiteiten. Het inlichten van de bij een behandeling betrokken specialist en/of huisarts over de stand van de behandeling bij het einde van de behandelingsovereenkomst dient als zodanig te gelden en valt daarmee binnen de kaders van de door klaagster verleende toestemming. Artikel 15 lid 3 van de Beroepscode van de NVLF bepaalt evenwel dat een logopedist, die de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige reden opzegt daarover de verwijzer of de huisarts eerst inlicht *'na toestemming van de cliënt.'* De bepaling impliceert dat in dat verband een specifieke, gerichte toestemming nodig is. Aangezien deze toestemming ontbrak, verklaart de Geschillencommissie de klacht in dat verband gegrond.
- 5.14 Klaagster verwijt verweerster daarnaast dat zij na intrekking op 20 juni 2018 van haar eerder verleende toestemming (medische) gegevens uit haar paramedisch dossier aan haar



gemachtigde heeft verstrekt. Een beginsel van goede procesorde is dat een persoon tegen wie een klacht is ingediend, zich met alle middelen rechtens tegen die klacht moet kunnen verweren en daartoe (juridisch) advies kan inwinnen. Dit geldt ook ten aanzien van het verstrekken van gegevens van klaagster door verweerster aan haar gemachtigde, voor zover deze relevant waren in het kader van het verweer tegen de door klaagster ingediende klacht bij het College van Toezicht op de naleving van de Beroepscode voor Logopedie en Foniatrie. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

*Ten aanzien van het vijfde klachtonderdeel*

- 5.15 Verweerster heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat er sprake was van computerproblemen bij het uitprinten van het paramedisch dossier. In vervolg op de tussenbeslissing van de Geschillencommissie heeft klaagster schriftelijk aangegeven dat het door haar van verweerster ontvangen paramedisch dossier op meerdere onderdelen niet overeenkomt met het door verweerster aan de Geschillencommissie overgelegde paramedisch dossier.
- 5.16 In dit verband wijst klaagster op de omschrijving in het eerstgenoemde dossier van het *'Hoofddoel: Mw. gebruikt over 12 maanden een vrouwelijke fonatie waarbij de stemklank helder is, een goede stemhygiëne wordt betracht, een juiste ademtechniek wordt gebruikt, een correcte spreekhouding wordt toegepast, het intonatiepatroon afwisselend is en en als vrouwelijk wordt geperceptieerd.* Deze omschrijving komt volgens klaagster niet overeen met de omschrijving van het hoofddoel in het dossier dat door verweerster in deze procedure is overgelegd.
- 5.17 Daarnaast merkt klaagster op dat zowel een passage als een pagina van eerstgenoemd dossier ontbreken in laatstgenoemd dossier. De door klaagster genoemde passage betreft de volgende omschrijving: *'Subdoelen: - mw hanteert een vrouwelijke spreekhouding – mw hanteert een heldere stem – mw hanteert een vrouwelijke stemhoogte – mw hanteert vrouwelijke intonatiepatronen'* en een pagina waarop onder andere staat *'Tekst: 'Over 6 maanden is in staat adequaat stem te geven in spontane spreesituaties en zijn de stemklachten verminderd (VAS-schaal 0-3) Subdoel: Nee' en 'Tekst: - herkent stemmisbruik en past stemhygiëne toe. – spreekt met costo-abdominale adempatroon – spreekt met ontspannen stemgeving – spreekt met voldoende rsonans – hanteert een pittige articulatie voor in de mond Subdoel: Ja'*
- 5.18 Verweerster heeft in reactie op de hiervoor genoemde stellingen van klaagster betwist dat zij aanpassingen heeft doorgevoerd. Op de hiervoor genoemde stellingen en aanduiding van de verschillen tussen beide dossiers of de oorzaak daarvan, heeft verweerster inhoudelijk niet gereageerd. Verweerster heeft gesteld dat er inhoudelijk geen verschil is tussen het

paramedisch dossier dat reeds in het bezit was van klaagster en het paramedisch dossier dat aan de Geschillencommissie is overgelegd. Dit laatste is niet juist. De hiervoor door klaagster genoemde en daarbij overlegde passage en pagina, staan niet in het dossier dat door verweerster aan de Geschillencommissie is overgelegd. Daarin is eenmaal een 'Hoofdoel:' vermeld, waarbij staat: *'Hoofddoel: Over 6 maanden is in staat adequaat stem te geven in spontane spreeksituaties en zijn de stemklachten verminderd (VAS-schaal 0-3)'* Dit luidt anders dan het hoofddoel onder 5.16, zoals volgt uit de door klaagster overgelegde stukken. Dit klachtonderdeel wordt daarom gegrond verklaard.

## **6. De beslissing**

De Geschillencommissie Paramedici beslist bij bindend advies als volgt:

- verklaart klachtonderdeel 4 (gedeeltelijk) gegrond en klachtonderdeel 5 gegrond
- en wijst de overige klachtonderdelen af.

Deze beslissing is gegeven op 13 januari 2020 door mr. C.G. Versteeg, voorzitter, M.J. Besemer, lid-cliëntvertegenwoordiger, P. Harmsma, lid-beroepsgenoot en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter



secretaris