

BINDEND ADVIES

Geschillencommissie KPZ

Tussenuitspraak

Geschil 18.03

In het geschil tussen:

de heer [verzoeker],
wonende te
[woonplaats],
verzoeker,

en

mevrouw [verweerster],
eigenaar van [zorgaanbieder] te Almere,
wonende te [woonplaats],
verweerster.

1. Bevoegdheid

- 1.1 Partijen zijn overeengekomen geschillen naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg te laten beslechten door de Geschillencommissie KPZ bij bindend advies.
- 1.2 De zittingscommissie die voor het onderhavige geschil is ingesteld op basis van artikel 3 van het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ bestaat uit:
 - mevrouw mr. drs. T. Novakovski, voorzitter;
 - mevrouw mr. P.T.E. Lock, lid;
 - mevrouw dr.mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, lid.
- 1.3 Mevrouw mr. E.M.A.C. van Dort is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

- 2.1 Verzoeker heeft het geschil omstreeks 25 maart 2018 ingediend. In het verzoekschrift heeft verzoeker een beroep gedaan op artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz, zich op het standpunt stellend dat het voor hem onmogelijk is zijn klacht eerst tot verweerster te richten.
- 2.2 Verweerster heeft hierop bij verweerschrift van 29 mei 2018 gereageerd.

- 2.3 De geschillencommissie (hierna te noemen: de commissie) heeft besloten eerst over de ontvankelijkheid van verzoeker in het geschil te zullen beslissen alvorens het geschil verder inhoudelijk te behandelen.
- 2.4 Op 5 juni 2018 heeft ter zake een hoorzitting plaatsgevonden. Daarbij zijn partijen op verzoek van verzoeker afzonderlijk gehoord (artikel 13 lid 6 van het Geschillenreglement KPZ).
- 2.5 Ter zitting zijn verschenen:
- verzoeker;
 - mevrouw [echtgenote van verzoeker], echtgenote van verzoeker;
 - verweerster.
- 2.6 Tevens is als getuige aan de zijde van verweerster gehoord:
- mevrouw [X].
- 2.7 Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om over en weer op de verslagen van de gescheiden hoorzitting, de door partijen overgelegde stukken en de getuigenverklaring te reageren.
- 2.8 De commissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:
- verzoekschrift van omstreeks 25 maart 2018,
 - verweerschrift van 29 mei 2018,
 - pleitnotities van verzoeker;
 - reacties van verzoeker op het verslag van de hoorzitting van verweerster en de getuigenverklaring van 24 juni 2018;
 - e-mailcorrespondentie tussen (echtgenote van) verzoeker en verweerster van 3 november 2016 tot en met 25 februari 2017;
 - e-mail van verweerster aan Nieuwland van 10 januari 2017;
 - ondersteuningsplan van de gemeente Almere m.b.t. verzoeker;
 - brief van GGD aan de zoon van verzoeker van 9 mei 2017 inzake aanvraag Beschermd wonen;
 - brief van Wilzijn aan verzoeker van 23 mei 2018;
 - beschikking Beschermd wonen van 1 juni 2017;
 - de klachtbrief van verzoeker van 10 juli 2017;
 - e-mailcorrespondentie tussen verzoeker en verweerster van 11 juli 2017;
 - informatie van de website van Focus4Care.

3. Feiten en achtergronden

- 3.1 Verweerster is eigenaar van [zorgaanbieder] te Almere, dat individuele (levensloop)begeleiding biedt aan mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS). Bij [zorgaanbieder] zijn verschillende begeleiders aangesloten. Verweerster voert intakegesprekken en op grond van de wensen en behoeften van cliënten zoekt zij een passende begeleider en geleidt deze toe aan de cliënt. Zelf is verzoekster ook als begeleider bij [zorgaanbieder] werkzaam.
- 3.2 Zowel verzoeker als zijn zoon zijn gediagnosticeerd met ASS.

- 3.3 Verweerster was sinds maart 2016 samen met mevrouw [x] begeleider van de zoon van verzoeker. Bij e-mail van 3 november 2016 heeft de echtgenote van verzoeker, toen mantelzorger van zowel verzoeker als de zoon, verweerster benaderd met de volgende vraag:

“Mijn vraag aan jou is of jij misschien wat voor [verzoeker] kunt betekenen of dat jij iemand in je netwerk kent die mogelijk met [verzoeker] ‘rond de tafel’ kan gaan zitten en iets voor hem kan betekenen.”

- 3.4 Naar aanleiding hiervan is een eerste afspraak tussen verzoeker en verweerster gepland. Daarover gaf verweerster bij e-mail van 4 november 2016 aan:

“Ik zal mijn best doen om met hem helder te krijgen hoe hij geholpen wil worden en wat volgens hemzelf zijn hulpvraag is.”

- 3.5 Na dit gesprek heeft verweerster verzoeker geholpen bij het indienen van een aanvraag voor een indicatie voor individuele begeleiding bij de gemeente. In dat kader is verweerster mee geweest naar een gesprek met de gemeente dat op 12 januari 2017 heeft plaatsgevonden.

- 3.6 Nadat verzoeker begin 2017 een indicatie voor 3 uur individuele begeleiding per week had gekregen, heeft verweerster een vervolgspraak met verzoeker gepland. Over de inhoud van dit gesprek schreef verweerster bij e-mail van 25 februari 2017:

“Het lijkt mij verstandig als we jouw wensen mbt de begeleiding in kaart gaan brengen zodat ik naar een geschikte begeleider voor jou kan zoeken.”

- 3.7 Naar aanleiding van dit gesprek heeft verweerster verzoeker toegeleid naar – of zoals verweerster het zelf verwoordt gekoppeld aan – een begeleider van [zorgaanbieder]. Verzoeker heeft daar enkele gesprekken mee gevoerd, maar was niet tevreden over de vooruitgang. Vervolgens heeft verzoeker nog twee gesprekken met verweerster gevoerd, waarna verweerster hem heeft toegeleid naar een andere begeleider van [zorgaanbieder].

- 3.8 In de avond van 4 juli 2017 is de zoon van verzoeker van huis weggelopen. Hij is toen bij verweerster langsgegaan. Verweerster heeft een praktijkruimte aan huis; haar huisadres is tevens haar kantooradres.

- 3.9 Verweerster heeft dezelfde avond contact opgenomen met Focus4Care te Almere om de zoon op te vangen. De zoon heeft daar een kamer toegewezen gekregen. Na 4 juli 2017 is de zoon niet meer naar huis teruggekeerd.

- 3.10 De zoon van verzoeker bleek al eerder met behulp van zijn begeleiders een aanvraag voor beschermd wonen te hebben ingediend. In het advies van de gemeente inzake de Beschikking Beschermd wonen van 1 juni 2017 staat bij de toelichting vermeld:

“de thuissituatie is zorgelijk en geen gezond klimaat voor cliënt.”

- 3.11 Bij brief van 10 juli 2017 hebben verzoeker en zijn echtgenote een klachtbrief verstuurd naar verweerster. Op 11 juli 2017 hebben zij deze brief in kopie verstuurd aan de

gemeente. Zoals blijkt uit de begeleidende brief aan de gemeente, heeft de klachtenbrief betrekking op:

“(...) een klacht over de wijze en manier waarop [zorgaanbieder] de zorgverlening voor onze zoon tot nu toe heeft uitgevoerd.”

- 3.12 In reactie hierop heeft verweerster verzoeker en zijn echtgenote bij e-mail van 11 juli 2017 uitgenodigd voor een gesprek:

“Ik vind de situatie die is ontstaan heel vervelend voor jullie en vooral voor [de zoon]. [X] [mevrouw [x]] en ik willen uiteraard graag samen met jullie in gesprek om jullie klachten en zorgen te bespreken.”

- 3.13 Bij e-mail van dezelfde dag, 11 juli 2017, heeft verzoeker deze uitnodiging afgewezen:

“Jullie hebben ons bewust overal buiten gehouden. Met deze situatie tot gevolg. Een gesprek had op zijn plaats geweest toen jullie met dit traject wilden beginnen. Nu is het te laat voor een gesprek.”

4. Het geschil

- 4.1 Verzoeker stelt dat verweerster in haar rol als begeleidster van verzoeker misbruik heeft gemaakt van de door verzoeker in vertrouwen vertelde en dus door verweerster beroepsmatig verkregen informatie. Volgens verzoeker heeft verweerster de van verzoeker tijdens zijn begeleiding verkregen informatie heimelijk gebruikt in de begeleiding van de zoon van verzoeker (hierna ook: de zoon). Terwijl verzoeker begeleiding zocht voor zijn hulpvraag om de communicatie met zijn zoon en tussen de gezinsleden te verbeteren, gebruikte verweerster de door verzoeker verstrekte informatie om de zoon te steunen in zijn zwijggedrag en zijn wens om uit huis te gaan, aldus verzoeker. Verzoeker acht verweerster verantwoordelijk voor – zoals hij stelt – de ontwrichting van zijn gezin: volgens verzoeker is de zoon door toedoen van verweerster uit huis vertrokken en hij en zijn echtgenote hebben sindsdien geen contact meer met hem.

- 4.2 Verzoeker verwijt verweerster de volgende gedragingen, hierna aan te duiden als geschilonderdelen 1 tot en met 6:

1. Geschilonderdeel 1: Verweerster heeft de door verzoeker in vertrouwen met haar gedeelde informatie over zijn gezin zonder zijn toestemming en zonder zijn medeweten gebruikt om een zeer negatief en volkomen onwaar beeld over zijn gezin neer te zetten bij gemeente en GGD Flevoland.
2. Geschilonderdeel 2: Verweerster heeft ongefundeerde en kritische uitlatingen over de echtgenote van verzoeker gedaan en daarmee bewust een overspannen reactie van zijn echtgenote uitgelokt tijdens twee gesprekken met verweerster waarbij de echtgenote van verzoeker aanwezig was.
3. Geschilonderdeel 3: Verweerster heeft het vertrouwen van verzoeker en zijn echtgenote beschaamd door gesprekken te voeren, begeleiding te bieden en vooruitgang te melden met betrekking tot verzoeker en zijn gezin, terwijl zij bezig was om zijn gezin uit elkaar te trekken.

4. Geschilonderdeel 4: Verweerster heeft gelogen over de verblijfplaats van de zoon van verzoeker toen hij op 4 juli 2017 in verwarde toestand de ouderlijke woning heeft verlaten.
5. Geschilonderdeel 5: Verweerster heeft de zoon van verzoeker als zijn hulpverleenster in haar huiselijke omgeving opgenomen (onethisch) en bevoegde instanties niet geïnformeerd over de crisissituatie en de noodzaak van een crisisplek.
6. Geschilonderdeel 6: Verweerster heeft onethisch gehandeld en belangenconflicten niet voorkomen door ervoor te kiezen om verzoeker beroepsmatig te (gaan) begeleiden terwijl zij al een half jaar lang de professionele begeleidster/ondersteuner van de zoon van verzoeker was.

4.3 Verweerster heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

5. De beoordeling van het geschil: ontvankelijkheid van verzoeker

5.1 Zoals de commissie van tevoren aan partijen heeft meegedeeld, beperkt deze tussenuitspraak zich tot de beoordeling van de ontvankelijkheid van verzoeker in het geschil.

5.2 In dit geschil liggen twee ontvankelijkheidsvragen ter beoordeling voor:

- (1) In hoeverre is de uitzondering als bedoeld in artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz van toepassing, inhoudende dat van verzoeker in redelijkheid niet kan worden verlangd dat eerst een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder (artikel 8 lid 4 sub c Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ)?
- (2) In hoeverre hebben de geschilonderdelen betrekking op verzoeker als cliënt van verweerster?

5.3 De commissie gaat hieronder achtereenvolgens op deze ontvankelijkheidsvragen – bij vraag 2 per geschilonderdeel – in.

(1) In hoeverre is de uitzondering als bedoeld in artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz van toepassing?

5.4 In artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz is bepaald dat een cliënt een geschil rechtstreeks aan de commissie kan voorleggen als van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient. In de memorie van toelichting bij de Wkkgz wordt opgemerkt dat deze zogenoemde hardheidsclausule in de wet is opgenomen ten behoeve van cliënten die in een zeer afhankelijke situatie verkeren en die bang zijn dat het voorleggen van hun klacht aan de zorgaanbieder mogelijk vervelende repercussies zal hebben (Kamerstukken TK 2009-2010, 32 402, nr. 3, p. 133).

5.5 Verzoeker heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat hij op 10 juli 2017 een klachtbrief heeft gestuurd naar verweerster waarop zij heeft gereageerd met een e-mail om een afspraak te maken voor een gesprek. Dit was voor verzoeker echter geen begaanbare weg meer, aldus verzoeker, omdat door toedoen van verweerster de politie in de tussentijd tot

twee keer toe bij hen langs was geweest. Volgens verzoeker heeft verweerster ten onrechte beweerd dat verzoeker en zijn echtgenote geweigerd zouden hebben zijn persoonlijke bezittingen aan de zoon beschikbaar te stellen.

- 5.6 Verweerster heeft hierover verklaard dat het niet lukte om op een normale manier de persoonlijke eigendommen van de zoon te verkrijgen en dat zij vervolgens op advies van de gemeente met de zoon aangifte heeft gedaan, omdat anders geen nieuw paspoort kon worden verkregen. Verweerster geeft daarbij aan niet te weten op welke manier is geprobeerd de spullen op te halen, omdat zij daar niet bij was betrokken, maar de begeleiders van Focus4Care (instelling voor beschermd wonen). Zij was vanaf 4 juli 2017 officieel geen begeleider meer van de zoon, aldus verweerster.
- 5.7 Verder heeft verweerster verklaard dat zij haar aanbod voor een gesprek verschillende keren – zij meent drie keer – heeft gedaan, maar dat zij verder niet inhoudelijk heeft gereageerd op de klacht.
- 5.8 De commissie heeft kennisgenomen van de klachtbrief van 10 juli 2017. De commissie constateert dat de in deze brief genoemde klachten enkel betrekking hebben op de begeleiding van de zoon, en niet op de begeleiding van verzoeker. Om die reden zal de commissie deze klachtbrief als zodanig buiten beschouwing laten. Wel wijst de commissie erop dat een zorgaanbieder op grond van artikel 17 lid 1 Wkkgz gehouden is binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk mededeling te doen waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 5.9 Verzoeker heeft in de hoorzitting toegelicht dat een gesprek met verweerster door de gebeurtenissen na 4 juli 2017 niet veilig meer voelde; de vertrouwensbasis die in een gesprek zou kunnen worden hersteld, was zodanig beschadigd dat een gesprek een gepasseerd station was, aldus verzoeker.
- 5.10 De commissie begrijpt het standpunt van verzoeker aldus, dat van hem niet verlangd kan worden dat hij zijn klacht bij verweerster indient, omdat dit voor verzoeker niet veilig voelt en bij verzoeker – door toedoen van verweerster – ieder vertrouwen om met elkaar in gesprek te gaan en een gezamenlijke oplossing te vinden ontbreekt. De in de ogen van verzoeker door verweerster gecreëerde vertrouwensbreuk ligt ook aan de basis van zijn klachten. De ernst van deze vertrouwensbreuk wordt mede ingegeven door de grote impact die het handelen van verweerster volgens verzoeker heeft op zijn leven en gezinssituatie.
- 5.11 De commissie is van oordeel dat een cliënt in dergelijke omstandigheden in de gelegenheid moet worden gesteld om zijn klacht rechtstreeks bij de geschillencommissie in te kunnen dienen. Wordt die mogelijkheid ontzegd aan een cliënt die zich vanwege een ernstige vertrouwensbreuk niet in staat acht een klacht bij de zorgaanbieder in te dienen, dan wordt daarmee ook de mogelijkheid ontnomen om de kwaliteit van zorg te toetsen en waar mogelijk te verbeteren. Dat zou niet stroken met het doel en de ratio van de Wkkgz, die de cliënt centraal stelt en waarbij cliëntgerichtheid en een sterke rechtspositie voor de cliënt als belangrijke middelen worden gezien om de kwaliteit van zorg te waarborgen (vergelijk o.m. Kamerstukken TK 2009-2010, 32 402, nr. 3, p. 2).

- 5.12 De commissie is daarom van oordeel dat de uitzondering van artikel 21 lid 1 sub c Wkkgz van toepassing is, zodat de commissie verzoeker in zijn algemeenheid ontvankelijk verklaart in het geschil.

(2) In hoeverre hebben de geschilonderdelen betrekking op verzoeker als cliënt van verweerster?

- 5.13 De voorliggende vervolgvraag is in hoeverre de verschillende geschilonderdelen betrekking hebben op verzoeker als cliënt van verweerster en verzoeker ook uit dien hoofde ontvankelijk kan worden geacht. De commissie zal deze vraag per geschilonderdeel beantwoorden.

- 5.14 Verzoeker heeft in de processtukken en tijdens de hoorzitting de geschilonderdelen uitgebreid inhoudelijk toegelicht. Ook verweerster is uitgebreid in de gelegenheid geweest om haar verweren zowel schriftelijk als mondeling toe te lichten. De commissie zal de standpunten van partijen slechts bespreken voor zover dit relevant is voor de beoordeling van de ontvankelijkheid. Vanzelfsprekend zal de commissie, voor zover van belang, op de standpunten van partijen ingaan in de in het vervolg van deze geschilprocedure te nemen inhoudelijke beslissing.

Geschilonderdeel 1: Verweerster heeft de door verzoeker in vertrouwen met haar gedeelde informatie over zijn gezin zonder zijn toestemming en zonder zijn medeweten gebruikt om een zeer negatief en volkomen onwaar beeld over zijn gezin neer te zetten bij gemeente en GGD Flevoland.

- 5.15 In dit geschilonderdeel staat de informatie centraal die verzoeker als cliënt in het kader van zijn begeleiding aan verweerster heeft verstrekt en de vraag op welke wijze verweerster die informatie heeft gebruikt. Naar het oordeel van de commissie heeft dit geschilonderdeel rechtstreeks betrekking op de cliënt en de aan hem door verweerster verleende begeleiding. De commissie acht verzoeker ontvankelijk in dit geschilonderdeel.

Geschilonderdeel 2: Verweerster heeft ongefundeerde en kritische uitlatingen over de echtgenote van verzoeker gedaan en daarmee bewust een overspannen reactie van zijn echtgenote uitgelokt tijdens twee gesprekken met verweerster waarbij de echtgenote van verzoeker aanwezig was.

- 5.16 Dit geschilonderdeel ziet naar het oordeel van de commissie primair op de wijze waarop verweerster de echtgenote van verzoeker heeft bejegend. Verzoeker heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat de heftige reactie van zijn echtgenote die verweerster heeft veroorzaakt ook effect heeft op hem als cliënt. De commissie is van oordeel dat dit onvoldoende is om de conclusie te rechtvaardigen dat dit geschilonderdeel (ook) op verzoeker betrekking heeft. De commissie verklaart verzoeker dan ook niet-ontvankelijk in dit geschilonderdeel.

Geschilonderdeel 3: Verweerster heeft het vertrouwen van verzoeker en zijn echtgenote beschaamd door gesprekken te voeren, begeleiding te bieden en vooruitgang te melden met betrekking tot verzoeker en zijn gezin, terwijl zij bezig was om zijn gezin uit elkaar te trekken.

- 5.17 Dit geschilonderdeel ligt volgens de toelichting van verzoeker in het verlengde van geschilonderdeel 1. Het stelt de handelwijze van verweerster omtrent de begeleiding van verzoeker ter discussie en heeft daarmee naar het oordeel van de commissie rechtstreeks betrekking op cliënt en de aan hem door verweerster verleende begeleiding. De commissie acht verzoeker ontvankelijk in dit geschilonderdeel.

Geschilonderdeel 4: Verweerster heeft gelogen over de verblijfplaats van de zoon van verzoeker toen hij op 4 juli 2017 in verwarde toestand de ouderlijke woning heeft verlaten.

- 5.18 Verweerster heeft in haar verweerschrift de gang van zaken op de avond van 4 juli 2017 toegelicht. Naar aanleiding hiervan heeft verzoeker aangegeven dat dit geschilonderdeel voor hem geen halszaak meer is, maar dat hij toch een uitspraak over de ontvankelijkheid wenst. Volgens verzoeker gaat dit geschilonderdeel over de begeleiding van zijn zoon, maar door haar handelwijze heeft verweerster het vertrouwen in de relatie tussen hem als cliënt en haar als begeleider geschonden.

- 5.19 De commissie is het met verzoeker eens dat dit geschilonderdeel primair betrekking heeft op de begeleiding van de zoon van verzoeker. Om die reden zal de commissie verzoeker niet-ontvankelijk verklaren in dit geschilonderdeel. Voor zover in dit geschilonderdeel de vertrouwensrelatie tussen verzoeker en verweerster naar het oordeel van de commissie een rol van betekenis speelt, zal de commissie hier aandacht aan besteden bij de beoordeling van de andere geschilonderdelen waarin de volgens verzoeker door verweerster veroorzaakte vertrouwensbreuk aan de orde wordt gesteld.

Geschilonderdeel 5: Verweerster heeft de zoon van verzoeker als zijn hulpverleenster in haar huiselijke omgeving opgenomen (onethisch) en bevoegde instanties niet geïnformeerd over de crisissituatie en de noodzaak van een crisisplek.

- 5.20 Dit geschilonderdeel ligt in het verlengde van geschilonderdeel 4 en heeft naar het oordeel van de commissie betrekking op de begeleiding van de zoon van verzoeker. De commissie acht verzoeker dan ook niet-ontvankelijk in dit geschilonderdeel.

- 5.21 Verzoeker heeft toegelicht dat ook hier geldt dat de handelwijze van verweerster de vertrouwensrelatie tussen verzoeker als cliënt en verweerster als begeleider raakt. Voor zover dat naar het oordeel van de commissie het geval is, zal de commissie dit meenemen bij de inhoudelijke bespreking van de andere geschilonderdelen waarin de volgens verzoeker door verweerster veroorzaakte vertrouwensbreuk ter beoordeling voorligt.

Geschilonderdeel 6: Verweerster heeft onethisch gehandeld en belangenconflicten niet voorkomen door ervoor te kiezen om verzoeker beroepsmatig te (gaan) begeleiden terwijl zij al een half jaar lang de professionele begeleidster/ondersteuner van de zoon van verzoeker was.

- 5.22 In dit geschilonderdeel wordt de vraag opgeworpen of verweerster (en/of iemand van [zorgaanbieder]) de begeleiding van verzoeker op zich heeft kunnen nemen, terwijl zij reeds begeleider was van de zoon van verzoeker. Deze vraag raakt rechtstreeks de belangen van verzoeker, zodat de commissie verzoeker ontvankelijk acht in dit geschilonderdeel.

Verdere behandeling van het geschil

- 5.23 De commissie heeft partijen reeds afzonderlijk in gescheiden hoorzittingen gehoord. Voor de verdere behandeling van het geschil (geschilonderdelen 1, 3 en 6) acht de commissie het wenselijk om partijen in een gezamenlijke hoorzitting te horen. De commissie is zich bewust van het standpunt van verzoeker dat elk vertrouwen ontbreekt om met verweerster in gesprek te gaan, maar meent dat het van belang is dat partijen in een gezamenlijke hoorzitting de gelegenheid krijgen om hun standpunten (ook) aan elkaar toe te lichten. De commissie zal dan ook een gezamenlijke hoorzitting gelasten.
- 5.24 Voor de verdere beoordeling van het geschil (geschilonderdelen 1, 3 en 6) vraagt de commissie verzoeker toestemming om zijn zorgdossier bij [zorgaanbieder] op te vragen bij verweerster. Daartoe zal een machtigingsformulier aan verzoeker worden gestuurd.

6. Beslissing

Verzoeker ontvankelijk in geschilonderdelen 1, 3 en 6

- 6.1 De commissie verklaart verzoeker ontvankelijk in geschilonderdelen 1, 3 en 6 en niet-ontvankelijk in geschilonderdelen 2, 4 en 5.

Gezamenlijke hoorzitting

- 6.2 Voor de verdere behandeling van het geschil (geschilonderdelen 1, 3 en 6) is een hoorzitting gepland. Partijen worden hiertoe door de ambtelijk secretaris opgeroepen.
- 6.3 Bij deze hoorzitting zullen partijen, eventuele vertegenwoordigers/bijstand, de commissie en de ambtelijk secretaris aanwezig zijn. Tijdens deze hoorzitting worden partijen in de gelegenheid gesteld het geschil (geschilonderdeel 1, 3 en 6) mondeling toe te lichten en zal de commissie partijen vragen stellen.
- 6.4 Partijen zijn in de gelegenheid een getuige(n) of een deskundige(n) te laten horen tijdens de hoorzitting. Wanneer zij dit willen, dienen zij uiterlijk een week voor de hoorzitting hiervoor een verzoek in te dienen onder vermelding van naam, functie en e-mailadres van de getuige en/of deskundige.

Machtiging opvragen zorgdossier

- 6.5 De commissie verzoekt verzoeker om de commissie te machtigen om het zorgdossier van verzoeker bij [zorgaanbieder] bij verweerster op te vragen. Deze machtiging kan worden verleend door het invullen van het machtigingsformulier dat de ambtelijk secretaris aan verzoeker zal toesturen.



7 augustus 2018

mr. drs. T. Novakovski, voorzitter

Geschillencommissie KPZ