

Stichting Geschillencommissie KPZ

B I N D E N D A D V I E S

Geschil 22.06

In het geschil tussen:

[verzoekers]
wonende te Hoogeveen,
verzoekers,

en

[verweerster]
gevestigd te [plaats],
verweerster.

1. Bevoegdheid

1.1 Partijen zijn overeengekomen geschillen naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) te laten beslechten door de Geschillencommissie KPZ bij bindend advies.

1.2 De zittingscommissie (hierna: de commissie) die voor het onderhavige geschil is ingesteld op basis van artikel 4 lid 3 van het Geschillenreglement Geschillencommissie KPZ (hierna: Geschillenreglement) bestaat uit:

- mevrouw mr. drs. N.J.E.G. Cremers (voorzitter),
- mevrouw dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen,
- de heer drs. H.W. Otten.

1.3 Mevrouw mr. A. Nielsen is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

2.1 Bij verzoekschrift van 28 juli 2022 heeft verzoekster, [naam], namens haar en haar echtgenoot, de heer [naam] het geschil ingediend. Beiden waren cliënt van verweerster en zijn beiden derhalve belanghebbenden. Beiden worden als verzoekers aangemerkt. Tijdens de zitting is primair het woord gevoerd door verzoekster mede namens verzoeker. Verweerster heeft bij e-mail van 29 september 2022 een verweerschrift ingediend. Partijen hebben nadere stukken ingebracht.

2.2 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald op 7 oktober 2022 in Apeldoorn. Naast de commissie en de ambtelijk secretaris waren bij deze zitting aanwezig: verzoekers en verweerster.

Feiten en achtergronden

Samenvatting feiten en achtergronden

3.1. Verzoekers wenden zich in maart 2022 tot zorgaanbieder [verweerster] voor relatietherapie. Zorgaanbieder, via website handelend onder de naam '[naam]' en handelend onder de naam '[naam praktijk]' is een organisatie die verschillende therapieën aanbiedt waaronder relatie- en EMDR-therapie. Verweerster is eigenaar en tevens enige behandelaar bij zorgaanbieder [verweerster]. [Naam] en [naam praktijk] worden beiden aangemerkt als verweerster.

3.2 Intake en behandelingsovereenkomst

Op 25 maart 2022 heeft tussen partijen een kennismakingsgesprek plaatsgevonden, gevolgd door het ondertekenen van de behandelingsovereenkomst – betreffende een 'pakket' – ten behoeve van relatietherapie. Voor dit pakket is een betalingsafpraak overeengekomen van € 1250,- voor een behandelingspakket van tien sessies. De kosten voor een losse sessie respectievelijk behandeluur bedragen € 125,-. Tijdens de sessie van 3 april 2022 adviseert verweerster verzoeker om naast de relatietherapie ook EMDR te starten. Tijdens de sessie van 10 april 2022 stemmen verzoekers in met dit voorstel. Voor de EMDR-therapie van twaalf sessies wordt een aanvullende behandelingsovereenkomst overeengekomen voor een bedrag van € 1500,-. Verweerster biedt beide trajecten aan voor het totale bedrag van € 2500,-, waarbij partijen een betalingsregeling afspreken van € 200,- per maand.

3.3 In de behandelingsovereenkomst is de volgende clausule opgenomen: *“afspraken die niet worden nagekomen worden wel in rekening gebracht, annuleringen 48 uur van te voren.”*

GAT-Beroepscode

3.4 Tijdens de hoorzitting stelt verweerster, alhoewel niet meer lid te zijn van de beroepsvereniging CAT (Collectief Alternatieve Therapeuten), zich wel te committeren aan de door de CAT in het leven geroepen Beroepscode. De GAT-Beroepscode (Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten) meldt voor zover relevant in dezen:

artikel 4 Praktijkvoering:

“a. De aard, de duur van de therapie, het doorverwijzen van de cliënten de beëindiging van de therapie worden met de cliënt overlegd, waarbij naar wederzijdse overeenstemming wordt gestreefd.

b. De therapeut behoort de cliënt op begrijpelijke wijze te informeren over de aard, inhoud en bijzonderheden van de therapie.

(.....)

k. Een therapeut zal nooit diagnoses stellen en zal dit altijd overlaten aan een arts.”

artikel 5 Schriftelijke vastlegging

“a. Er dient een schriftelijke behandelovereenkomst te worden opgesteld en ondertekend met de cliënt, waarin duidelijk wordt vermeld wie de partijen zijn, welke behandeling zij overeenkomen, wat de kosten en betaaltermijnen zijn en welke afspraken er worden gemaakt over afzegging van afspraken door cliënt of therapeut.

b. De therapeut houdt zodanig aantekeningen van de voortgang/ontwikkelingen van de therapie, de cliënt en alle bijzonderheden bij, zodat het mogelijk is zo nodig duidelijkheid te kunnen geven en zo nodig rekenschap af te kunnen leggen van zijn/haar beroepsmatig handelen.”

Relatietherapie en EMDR-therapie

- 3.5** Na een kennismakingsgesprek en intake op 25 maart 2022 heeft de relatietherapie plaatsgevonden op 3 april 2022, 10 april 2022 en 17 april 2022. De EMDR-therapie heeft plaatsgevonden op 28 april 2022, 29 april 2022, 30 april 2022, 8 mei 2022 en 13 mei 2022. De geplande vervolgspraak van 14 mei 2022 heeft verzoeker – niet binnen de geldende termijn – geannuleerd. Naast genoemde sessies hebben partijen tevens telefonisch en via WhatsApp contact gehad. Per WhatsApp-bericht geeft verweester op 14 mei 2022 aan dat de overeengekomen uren op grond van de behandelingsovereenkomst op zijn. Verzoeker heeft per WhatsApp op 23 mei 2022 aangegeven de EMDR-therapie niet voort te willen zetten in verband met onvrede over de behandeling.
- 3.6** Partijen verschillen van inzicht ten aanzien van het aantal uren relatie- respectievelijk EMDR-therapie dat heeft plaatsgevonden op grond van de behandelingsovereenkomst alsmede over het effect van de EMDR-therapie.
- 3.7** Klachtenprocedure
Verzoekers hebben op 20 juli 2022 een klacht ingediend bij Klachtenportaal Zorg. Op 27 juli 2022 heeft de klachtenfunctionaris van Klachtportaal Zorg laten weten dat de procedure is afgerond en verwijst naar de Geschillencommissie.
- 3.8** Verweester biedt verzoekers – nadat verzoekers een klacht hebben ingediend bij de Geschillencommissie - via een WhatsApp-bericht een schikkingsvoorstel aan van € 400,-- korting op de nog openstaande vordering mits verzoekers het geschil intrekken en het aanbod uiterlijk voor 15 september 2022 om 12:00 uur accepteren.

4. Het geschil

- 4.1.** Naar aanleiding van de geschilomschrijving onderscheidt de commissie met instemming van verzoekers tijdens de zitting de volgende geschilonderdelen:
1. De uren relatietherapie respectievelijk EMDR-therapie zijn niet ontvangen zoals overeengekomen
 2. Tijdens de EMDR-therapie is een verkeerde diagnose gesteld
 3. Geen medewerking verlenen aan de klachtenafhandeling
- 4.2** Daarnaast eisen verzoekers excuses voor de geleden schade ten gevolge van de behandeling.

5. De beoordeling van het geschil**Geschilonderdeel 1: de ontvangen uren relatietherapie respectievelijk EMDR-therapie**

- 5.1** Ter zitting heeft verzoekster aangegeven dat de relatietherapie nog niet afgerond was op het moment dat de EMDR-therapie is gestart. Verzoekster geeft aan nog in totaal aanspraak te kunnen maken op negen uren therapie (waarvan zeven uren relatietherapie en twee uren EMDR-therapie):
aan de intake en het kennismakingsgesprek d.d. 25 maart 2022 waren geen kosten verbonden waarna de relatietherapie op 10 april 2022 is gestart. Verzoekster stelt dat het aantal uren zoals opgenomen in het zorgdossier niet overeenkomt met het werkelijk aantal uren behandeling dat is ontvangen.

- 5.2 Verweerster is van mening dat verzoekers meer uren therapie hebben gehad dan waar zij op grond van de behandelingsovereenkomst recht hadden. Naast de reguliere sessies dient ook de tijd die gemoeid is met telefoon- en WhatsAppverkeer als onderdeel van de behandelingsovereenkomst beschouwd te worden. Ook aan de intake en het kennismakingsgesprek zijn kosten verbonden. Op 14 mei 2022 heeft verweerster aan verzoekers gemeld dat de overeengekomen behandeluren EMDR-therapie bereikt zijn. Verweerster stelt tijdens de intake verzoekers uitgebreid te hebben geïnformeerd omtrent de wijze van declareren en bovendien te handelen overeenkomstig de regels die gelden volgens de Beroepscode waaraan ze zich heeft geëngaat.

Beoordeling geschilonderdeel

- 5.3 De commissie stelt vast dat er verschil van inzicht bestaat over de tijd die als onderdeel van de behandeling beschouwd dient te worden. Over het verloop hiervan hebben partijen verschillende lezingen en belevingen. Het zorgdossier biedt geen duidelijkheid omtrent hetgeen hierover door verweerster aan verzoeker is meegedeeld.

5.4 Beroepscode

De Beroepscode waaraan verweerster refereert bepaalt dat in de behandelingsovereenkomst duidelijk wordt vermeld welke behandeling partijen overeenkomen. Tevens is de zorgaanbieder gehouden zodanig aantekeningen van de voortgang/ontwikkelingen van de therapie, de cliënt en alle bijzonderheden te noteren, zodat het mogelijk is zo nodig duidelijkheid te kunnen geven en zo nodig rekenschap af te kunnen leggen van zijn/haar beroepsmatig handelen. Niet is gebleken dat verweerster hieraan heeft voldaan.

- 5.5 Nu uit het zorgdossier niet voldoende blijkt dat verweerster verzoekers heeft geïnformeerd omtrent alle relevante feiten die samenhangen met de behandeling komt dit voor rekening en risico van verweerster. De commissie concludeert dat verweerster verzoekers onvoldoende heeft geïnformeerd omtrent wat deze mochten verwachten ten aanzien van welke elementen van de communicatie onderdeel vormen van de behandelingsovereenkomst. Ook tijdens de zitting was verweerster onvoldoende in staat aan te tonen dat verzoekers in totaal 22 behandeluren hebben gehad. Evenmin blijkt dit uit het zorgdossier. De commissie acht geschil onderdeel 1 dan ook gegrond.

Geschilonderdeel 2: tijdens de EMDR-therapie een verkeerde diagnose gesteld

- 5.6 De EMDR-therapie is op 28 april 2022 gestart. Verder heeft verzoeker op 29 april 2022, 30 april 2022 en 8 mei 2022 EMDR-therapie gehad. Partner van verzoeker heeft via WhatsApp-verkeer op 5 mei 2022 aangegeven aan verweerster dat “haar partner niet zichzelf is” waarna aldus verzoekers de zorgaanbieder de diagnose “psychose” of “DIS” heeft gesteld. Vervolgens heeft verzoekster op 11 mei 2022 via Whatsapp-verkeer aangegeven dat “het niet zo goed gaat” met haar echtgenoot. Verzoekster herkent de gestelde diagnose niet en heeft deze schadelijk bevonden voor haar partner. Via een intervisiegroep heeft de zorgaanbieder geanonimiseerd het dossier van verzoeker besproken. Verweerster bericht verzoekster per WhatsApp op 12 mei 2022 “ wij blijven unaniem bij psychose”. Verzoekster stelt dat het bij herhaling door verweerster aangegeven dat er sprake is van psychose grote gevolgen voor het zelfbeeld van verzoeker en zijn gezin heeft gehad.
- 5.7 Verweerster ontkent ter zitting te hebben gesteld dat er sprake zou zijn van de diagnose “psychose”, echter dat de symptomen van verzoeker passend zijn bij de diagnose psychose.

Tevens benadrukt verweerster ter zitting duidelijk te hebben gezegd geen arts te zijn en derhalve geen diagnose te kunnen stellen.

5.8 De commissie stelt vast dat nu de zorgaanbieder geen uitspraak mag doen over een diagnose zij ook geen uitspraak kan doen omtrent de vraag of de diagnose juist dan wel onjuist was. De commissie vat dit geschilpunt op als zijnde dat verweerster, alhoewel hier niet toe bevoegd, toch een diagnose heeft gesteld. De commissie stelt vast dat in het zorgdossier gesproken wordt van “symptomen van psychose”, echter in het berichtenverkeer via WhatsApp wordt enerzijds gesteld “ik heb geen diagnose gesteld enkel het vermoeden van DIS of psychose”, echter anderzijds wordt na intervisie gemeld “ik heb contact gehad en we blijven unaniem bij psychose”.

5.9 Beroepscode

De Beroepscode waaraan verweerster zich heeft gecommitteerd stelt dat de zorgaanbieder nooit diagnoses zal stellen en dit zal overlaten aan een arts. De commissie concludeert dat verweerster enerzijds in de communicatie richting verzoeker melding heeft gemaakt van “symptomen van diagnose” echter dat er ook sprake is geweest van het stellen van een diagnose althans de indruk gewekt is dat daarvan sprake was. Verweerster meldt ter zitting dat ze dit achteraf ook anders gedaan zou hebben, zeker omdat ze niet heeft voorzien hoe verzoeker hierop zou reageren. Verweerster betreurt dat het zo is verlopen en zegt dat dit haar spijt. De commissie is van oordeel dat verweerster op onjuiste wijze invulling heeft gegeven aan de bepaling van de beroepscode in dit kader en acht geschil onderdeel 2 dan ook gegrond.

Geschilonderdeel 3: Geen medewerking verlenen aan de klachtenafhandeling

5.10 Verzoekster stelt de klacht in eerste instantie onder de aandacht te hebben gebracht bij verweerster. Dit heeft niet tot een oplossing geleid.

5.11 Verzoekster heeft op 7 juni 2022 de klacht gestuurd naar het Tuchtcollege te Zwolle. Het Tuchtcollege heeft zich onbevoegd verklaard deze in behandeling te nemen.

5.12 Verzoeker heeft op 20 juli 2022 een klacht ingediend bij Klachtenportaal Zorg. Verweerster heeft daar op 26 juli 2022 schriftelijk op gereageerd. Bij schrijven van 27 juli 2022 hebben verzoekers een bevestiging afronding klachtenprocedure ontvangen: *“ U heeft me laten weten niet tevreden te zijn met haar reactie, en er geen vertrouwen in te hebben dat een gesprek met de zorgaanbieder zal leiden tot een oplossing van de klacht. Ook omdat de zorgaanbieder heeft laten weten verder geen tijd te willen steken in de behandeling van uw klacht.”*

5.12 Verweerster geeft tijdens de zitting aan dat zij is benaderd door de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Omdat de klacht naar haar mening “allemaal onwaarheden bevatte”, was zij niet bereid daar tijd aan te besteden.

5.13 De commissie overweegt dat verweerster onvoldoende openstond om het gesprek met verzoekers aan te gaan om tot een oplossing van de klacht te komen. Tijdens het klachtenproces leek verweerster haar belangen voorop te stellen. Verzoekster heeft in mei 2022 bij herhaling haar ongenoegen geuit bij verweerster met betrekking tot de diagnose die zij gesteld heeft tijdens de EMDR-therapie waardoor het vertrouwen van verzoekers was verdwenen.

Verweerster heeft in reactie op deze signalen via WhatsApp-berichten steeds afwijzend gereageerd zonder een inhoudelijk constructief gesprek aan te bieden. Ook nadat zij door de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg was benaderd heeft verweerster gemeld dat zij niet bereid was om tijd te besteden aan de klachtenprocedure.

De commissie constateert op grond van de ingebrachte stukken en de proceshouding van verweerster tijdens de zitting dat zij met betrekking tot de klachtenprocedure vanuit emotie en met onvoldoende rolbewustzijn heeft gereageerd. Van een professionele hulpverlener mag verwacht worden dat zij zich toetsbaar opstelt en op zorgvuldige wijze omgaat met signalen van onvrede over haar handelwijze. De commissie concludeert dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende verantwoordelijkheid om op professionele wijze met een klacht om te gaan en acht dit geschilonderdeel gegrond.

6. Verzoek tot schadevergoeding

- 6.1.** Verzoekers stellen zowel materiële als immateriële schade te hebben geleden vanwege het optreden van zorgaanbieder. De commissie begrijpt dat ook het gezin geleden heeft onder de situatie maar vat het verzoek tot immateriële schade op als ingesteld door verzoeker.

(a) Materiële schade

- 6.2** Verzoeker stelt nog steeds maandelijks de afgesproken termijnen te betalen. Verzoeker stelt dat hij materiële schade heeft geleden:
- Verzoeker die werkzaam is als zzp-er geeft aan een week niet te hebben kunnen werken teneinde de diagnose die de zorgaanbieder heeft gesteld tijdens de EMDR-therapie te verwerken.
 - Verzoeker stelt dat de relatietherapie – alhoewel de uren volgens de behandelingsovereenkomst niet op zijn gemaakt – als zodanig naar wens is verlopen en daar baat van te hebben ondervonden. Ook de afgesproken uren EMDR-therapie zoals overeengekomen zijn niet ontvangen waarbij verzoeker aangeeft geen EMDR-therapie meer te wensen.
- 6.3** De commissie begrijpt dat de echtgenoot van verzoekster meent te hebben schade geleden omdat de EMDR-behandeling in zijn beleving niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. De commissie begrijpt tevens dat het voor verzoekers niet duidelijk was welke onderdelen van de communicatie onderdeel uitmaakten van de behandelingsovereenkomst. Uit de ingebrachte stukken blijkt dat verweerster aan verzoekster per WhatsApp een schikkingsvoorstel heeft gedaan van € 400,-- korting op de nog openstaande vordering. De commissie overweegt dat geschilonderdeel 1, 2 en 3 gegrond zijn verklaard. De commissie sluit aan bij het financiële voorstel van verweerster van € 400,-- en stelt het schadebedrag – bij wijze van schatting – vast op € 400,--. Dit bedrag komt voor vergoeding in aanmerking nu verweerster niet heeft bewezen het aantal uren behandeling te hebben gegeven conform de overeengekomen behandelingsovereenkomst.
- 6.4** Verzoeker stelt tevens dat hij materiële schade heeft geleden doordat hij gedurende een week zijn werkzaamheden als zzp-er niet kon verrichten. Verzoeker heeft deze stelling niet onderbouwd. De commissie wijst het verzoek tot schadevergoeding in dit kader af.

(b) Immateriële schade

- 6.5** Verzoeker stelt emotionele schade te hebben geleden als gevolg van de handelwijze van zorgaanbieder zonder deze nader te kwantificeren.
- 6.6** Verzoekster heeft toegelicht dat de tijdens de EMDR-therapie gestelde diagnose grote emotionele schade heeft aangericht aan haar man.
- 6.7** Emotionele schade als door verzoekers bedoeld dient te worden aangemerkt als immateriële schade. Voor de beoordeling van het verzoek tot immateriële schadevergoeding neemt de commissie artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek tot uitgangspunt en sluit de commissie zoveel mogelijk aan bij de wijze waarop de burgerlijke rechter blijkens de rechtspraak invulling aan deze bepaling heeft gegeven.
- 6.8** In artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek is geregeld dat en in welke gevallen recht op een – naar billijkheid vast te stellen – immateriële schadevergoeding bestaat. Dat is onder meer aan de orde als de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast (artikel 6:106 lid 1 sub b Burgerlijk Wetboek). De eerste twee situaties doen zich in het onderhavige geval niet voor, zodat bezien dient te worden of sprake is van een aantasting in de persoon ‘op andere wijze’.
- 6.9** Van persoonsaantasting ‘op andere wijze’ is in ieder geval sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen in de zin van een in de psychiatrie erkend ziektebeeld, dat door het verwijtbaar handelen van verweerster is veroorzaakt. Het is niet gesteld en de commissie heeft niet kunnen constateren dat dit bij verzoeker aan de orde is.
- 6.10** Daarnaast kunnen de aard en de ernst van het verwijtbaar handelen en van de gevolgen daarvan voor verzoeker meebrengen dat van een persoonsaantasting ‘op andere wijze’ sprake is. De drempel om persoonsaantasting ‘op andere wijze’ aan te nemen ligt hoog.
- 6.11** In dit geval kan zorgaanbieder – kort gezegd – een onvolledige en onduidelijke manier van communiceren worden verweten (zie gegrond verklaard geschilonderdeel 2). De commissie kan zich voorstellen dat verzoeker hierdoor erg aangedaan was en zijn vertrouwen in verweerster is aangetast. De commissie is echter van oordeel dat dit verwijtbaar handelen van zorgaanbieder niet zodanig van ernst en aard is dat moet worden aangenomen dat verzoeker ‘op andere wijze’ in zijn persoon is aangetast en dat vergoeding van immateriële schade in de rede ligt.
- 6.12** De commissie is dan ook van oordeel dat de gestelde immateriële schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.

7. Leerpunten voor zorgaanbieder

De Wkkgz heeft als doel om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Ter afsluiting formuleert de commissie de belangrijkste leerpunten voor zorgaanbieder uit dit geschil die kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Leerpunt 1 (m.b.t. de behandelingsovereenkomst)

- 7.1** De commissie adviseert om in de behandelingsovereenkomst voldoende concreet op te nemen waar de behandeling uit bestaat en welke vorm van communicatie hier onderdeel van uitmaakt opdat één en ander achteraf reproduceerbaar is. Op deze wijze wordt onduidelijkheid hierover gedurende de zorg tevens voorkomen.

Leerpunt 2 (zorgdossier)

- 7.2** Op grond van de Beroepscode geldt: *“De therapeut houdt zodanig aantekeningen van de voortgang/ontwikkelingen van de therapie, de client en alle bijzonderheden bij, zodat het mogelijk is zo nodig duidelijkheid te kunnen geven en zo nodig rekenschap af te kunnen leggen van zijn/haar beroepsmatig handelen”*. De commissie adviseert met inachtneming van voornoemde gedragsregel het zorgdossier in te richten.

Leerpunt 3 (stellen diagnose)

- 7.3** Het stellen van een diagnose vraagt om kennis, kunde en zorgvuldigheid. Om die reden mag alleen een daartoe gekwalificeerd en bevoegd behandelaar een diagnose stellen. De commissie adviseert steeds – zo nodig bij herhaling – nadrukkelijk te melden dat verweerster nimmer een diagnose stelt en dit ook vast te leggen in het zorgdossier.

Leerpunt 4 (klachtenafhandeling)

- 7.4** De verplichting om te voorzien in een adequate klachtenafhandeling vloeit voort uit de Wkkgz. De commissie adviseert om in het kader van een deugdelijke klachtenafhandeling te borgen dat een cliënt bij een uiting van onvrede zich voldoende gehoord voelt om zo invulling te geven aan de Wkkgz, en tevens te leren van de klacht en ongewenste gebeurtenissen.
- 7.5** De commissie acht het positief dat verweerster sommige leerpunten zelf al heeft benoemd en heeft aangegeven. De commissie gaat er dan ook van uit dat verweerster de werkprocessen overeenkomstig de leerpunten zal aanpassen en verbeteren.

8. De beslissing

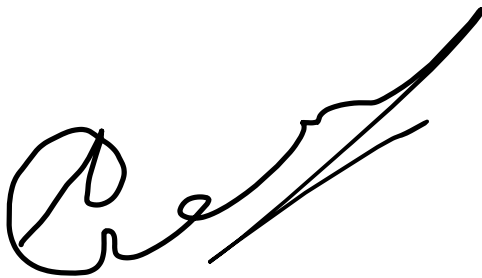
De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- geschilonderdeel 1 en 2 en 3 gegrond zijn;
- verzoekers gerechtigd zijn de schadevergoeding van € 400,-- in mindering te brengen op de openstaande vordering van zorgaanbieder dan wel indien deze vordering inmiddels is voldaan dat verweerster uiterlijk 14 december 2022 € 400,-- terugbetaalt aan verzoekers op een door verzoekers aan verweerster op te geven rekeningnummer;

- verweester het door verzoekster voldane griffiegeld van € 90,-- dient terug te betalen op een door verzoekers aan verweester op te geven rekeningnummer binnen veertien dagen na de datum van het bindend advies;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.

17 november 2022

mr. drs. N.J.E.G. Cremers, voorzitter
namens de Geschillencommissie KPZ

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by a series of loops and a long, sweeping stroke that extends upwards and to the right.