

Stichting Geschillencommissie KPZ

Geschillencommissie KPZ

Geschil 25.11

In het geschil tussen:

Mevrouw [naam verzoekster], wonende te [plaatsnaam],
'verzoekster',

en

[naam verweerder] (zorgaanbieder),
gevestigd te [plaatsnaam],
vertegenwoordigd door [naam] (manager),
'verweerder',

gemachtigde [naam] (juridisch specialist).

1. Bevoegdheid

- 1.1 Partijen zijn overeengekomen geschillen naar aanleiding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) te laten beslechten door de Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (hierna: Geschillencommissie) 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 B.H. Tichelaar MSc (lid);
 - mevrouw mr. H.M. den Herder (lid).
- 1.3 Mevrouw ir. S.C. van Bronkhorst is aangesteld als ambtelijk secretaris van de commissie.

2. Het procesverloop

- 2.1 Op 11 september 2025 heeft verzoekster het 'Formulier indienen geschil' met een brief ter toelichting gestuurd en op 2 december 2025 aanvullende stukken. Het geschil is in behandeling genomen op 4 december 2025. Verzoekster heeft op 17 en 29 januari 2026 aanvullende stukken gestuurd.
- 2.2 Gemachtigde van verweerder heeft op 9 januari 2026 een verweerschrift met bijlagen ingediend en op 21 januari 2026 aanvullende stukken ingebracht.
- 2.3 Voor de behandeling van het geschil heeft de commissie een hoorzitting bepaald op 6 februari 2026. Naast de commissie en de ambtelijk secretaris waren bij deze zitting aanwezig: verzoekster (telefonisch) en verweerder met gemachtigde.

Stichting Geschillencommissie KPZ

3. Samenvatting feiten en achtergronden

- 3.1 Verzoekster, geboren [datum], ontvangt vanaf medio 2021 individuele begeleiding, op basis van zorg in natura (ZIN), door een begeleidster van verweerder op grond van een Wmo-indicatie afgegeven door de gemeente [plaatsnaam].
- 3.2 Verweerder biedt begeleiding op maat op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), met als doel het vergroten van de zelfredzaamheid en ondersteuning in maatschappelijke participatie. De focus ligt op het uitbreiden en versterken van draagkracht eventueel met ondersteuning van ketenpartners of het eigen netwerk.
- 3.3 De gemeente [plaatsnaam], waarbij de uitvoering van de Wmo (d.w.z. zowel de indicatiestelling als de toewijzing van zorg op grond van een indicatie) is belegd, hanteert hiervoor de volgende procedure; *“Cliënten met een hulpvraag dienen zich te melden bij de gemeentelijke toegang. Allereerst dient te worden onderzocht in hoeverre professionele ondersteuning noodzakelijk is. Het heeft de voorkeur dat dit proces plaatsvindt onafhankelijk van de partijen die een belang hebben bij een indicatie. Wanneer een indicatie volgt, is de keuzevrijheid voor cliënt beperkt tot de strategische partners. Alleen wanneer de strategische partners geen passend hulpaanbod hebben, komen de overige aanbieders aan bod. Het is niet de bedoeling dat preferred supplier een burger doorverwijst dan wel aanmeldt bij aanbieder binnen de outputgerichte uitvoeringsvariant (zoals uzelf). Het is en blijft aan de gemeentelijke consulent om een opdracht voor het bieden van ondersteuning door te sturen naar een van de aanbieders. Een directe verwijzing door een preferred supplier is niet mogelijk en derhalve niet aan de orde. De vrije keuze van de cliënt wordt beperkt naar de 5 preferred suppliers. Wanneer de 5 preferred suppliers niet in staat zijn aan de hulpvraag van de cliënt tegemoet te komen, kan de cliënt worden doorgeleid naar een andere aanbieder”*.
- 3.4 Verzoekster informeert de Wmo-consulent in een gesprek op 25 januari 2024 en bij brief op 19 maart 2024 dat zij van zorgaanbieder wil wisselen in verband met een vertrouwensbreuk. In april 2024 informeert zij haar begeleidster (werkzaam bij zorgaanbieder) hierover. Daarna heeft verzoekster geen gesprekken meer gehad met haar begeleidster. De Stichting MEE heeft verzoekster ondersteund in de gesprekken en het proces met de Wmo consulent van de gemeente [plaatsnaam].
- 3.5 Op 17 juni 2024 meldt verweerder bij de gemeente [plaatsnaam] elektronisch dat de zorg van verzoekster volgens plan is beëindigd (een zogenoemde 307 melding). Een 307 melding is een ‘stopbericht’, de toevoeging ‘zorg volgens plan beëindigd’ is één van de opties waarmee de zorgaanbieder de reden van beëindiging kan aangeven. Later is deze gewijzigd door zorgaanbieder in ‘overstap naar andere zorgaanbieder’. Zorgaanbieder heeft hiervoor gekozen bij gebrek aan een beter passende optie om de begeleiding te beëindigen.
- 3.6 Verzoekster verliest door de aard van de melding van de zorgaanbieder bij de gemeente haar Wmo-indicatie ‘begeleiding individueel’ met ingang van 18 juni 2024. Deze indicatie wordt na een bezwaarprocedure bij de gemeente [plaatsnaam] bij besluit van 20 oktober 2024 hersteld.

Ondersteunend bewijs

- 3.7 Verzoekster heeft ter ondersteuning van het geschil de volgende documenten ingediend:

Stichting Geschillencommissie KPZ

- Een beschikking van de gemeente [plaatsnaam] van 5 juli 2024, verzonden 26 juli 2024, waarin het besluit om een maatwerkvoorziening te verstrekken (begeleiding individueel) wordt ingetrokken met ingang van 18 juni 2024, met als reden dat verweerder heeft doorgegeven dat de zorg volgens plan is gestopt.
- Een protocol van VGZ over zorgopschorting en zorgbeëindiging.
- E-mailberichten die zijn uitgewisseld tussen verzoekster en haar begeleidster (en vice versa), tussen de Wmo-consulent van de gemeente [plaatsnaam] en verzoekster, tussen de begeleidster en Stichting MEE en vice versa. Deze berichten hebben betrekking op het maken van afspraken over het overgaan naar een nieuwe zorgaanbieder, over de wijze waarop (door warme overdracht of door middel van stopbericht), over de rol van Stichting MEE bij dit proces en over het (in eerste instantie onjuiste) stopbericht.
- Het betreft – voor zover relevant – de volgende berichten:

Op 31 maart 2024 mailt de Wmo-consulent van de gemeente [plaatsnaam]:

“Wanneer u ontevreden ben over uw huidige ondersteuning (begeleiding individueel), kunt u dit primair melden bij de desbetreffende organisatie (in dit geval: [naam verweerder]). Zij kunnen samen met u kijken naar een passende oplossing. Mocht u willen overstappen naar een andere organisatie kunt u samen met uw begeleidster op zoek naar een andere aanbieder en wanneer er een match is, kan er een warme overdracht plaatsvinden. Uw aanbieder kan dan vervolgens bij de Wmo aangeven bij welke aanbieder (en per wanneer) dit kan worden gemuteerd. Uiteraard is het geen probleem dat uw cliëntondersteuner vanuit MEE hierbij aansluit en wil ik dit juist ten zeerste aanraden. Wanneer u er niet voor openstaat om dit gesprek gezamenlijk met uw begeleidster en cliëntondersteuner vanuit MEE te voeren, wil ik u vragen om samen met uw begeleidingsorganisatie [naam verweerder] te zoeken naar een oplossing”.

Op 14 mei 2024 meldt de begeleidster aan verzoekster:

“Fijn dat je in contact bent met MEE.

Ik heb contact gehad met de afdeling Wmo, zij geven aan dat je (mocht je de begeleiding graag voort willen zetten met een andere instantie) contact kan opnemen met WMO. Dit kan telefonisch via 14043 of via het contactformulier op de site. De aanvraag wordt dan doorgezet naar de verdeeltafel en daar wordt samen met jou gekeken welke instantie het beste bij je past”.

Op 14 mei 2024 reageert verzoekster als volgt:

“Ik heb dit al eerder met mijn Wmo consulent besproken. Dit heb ik ook aan jou verteld. Je kan niet van begeleiding veranderen. Als er problemen of klachten zijn moet dit eerst besproken worden. Het gesprek met de Wmo consulent en Stichting Mee waarbij jij aanwezig zou zijn ging ook o.a. daarover”.

Op 18 juni 2024 meldt de begeleidster aan verzoekster:

“Wij hebben, na overleg met de gemeente, een stopbericht gestuurd naar de gemeente Wmo voor de begeleiding vanuit ons. Dat betekent dat de begeleiding vanuit ons dan officieel stopgezet zal worden. Dit is nodig omdat wij inmiddels

Stichting Geschillencommissie KPZ

geruime tijd geen begeleidingsafspraken meer hebben gehad en je hebt aangegeven te willen stoppen met de begeleiding vanuit ons. Wij zijn als zorgorganisatie verplicht dit bij de gemeente kenbaar te maken.

Ik hoop dat het wat beter met je gaat en dat je in goed contact met stichting MEE staat rondom de voortzetting van begeleiding bij een andere zorgaanbieder. Mocht daar alsnog een gesprek met mij voor nodig zijn, dan sta ik daarvoor open en hoor ik het graag van je”.

Verzoekster reageert op 23 juni als volgt:

“Ik heb bij jou herhaaldelijk kenbaar gemaakt dat de Wmo consulent heeft aangegeven om aan een oplossing te werken. Dit heb ik ook bij jou kenbaar gemaakt. Ik heb daarom ook een gesprek gehad met Stichting Mee en de klachtenfunctionaris gevraagd te bemiddelen, zodat de zorg weer kan hervat worden.

Bij deze wil ik jou erop wijzen dat als een zorgaanbieder de zorg stopt zij dit eerst kenbaar moeten maken bij de cliënt. Dit is de wettelijke verplichting en hier heb jij je niet aan gehouden. Tevens zijn jullie hiervan op de hoogte. Je gaat niet de zorg stopzetten en daarna de cliënt dit meedelen. Vanuit de klachtenfunctionaris wordt er contact met jullie opgenomen. Heb jij de stopzetting besproken met [naam]? Hij is mijn Wmo consulent”.

Email begeleider (gedateerd 9 maart 2024):

“Graag wil ik het volgende kenbaar maken en laten aanpassen, dan wel toevoegen aan het dossier van [naam verzoekster] (geboortedatum [datum]).

De begeleiding vanuit [verweerder] werd op 18 juni 2024 stopgezet. In het systeem werd toen 'beëindigd volgens plan' als optiemogelijkheid aangevinkt.

De begeleiding vanuit [verweerder] werd na een vertrouwensbreuk stopgezet en [naam verzoekster] heeft dus nog doelen die ze niet behaald heeft.

[Naam verzoekster] zou graag zien dat dit aangepast wordt, is dat mogelijk?”

Email gedateerd 9 mei 2024 van begeleider aan verzoekster:

“Onze administratie heeft de reden van afsluiting kunnen aanpassen. Echter zijn er, zoals ik in ons gesprek al toelichtte, slechts een aantal keuzemogelijkheden waarvan je er ééntje kunt aanvinken. We hebben nu ‘Overstap naar andere aanbieder’ aangevinkt, omdat die het best passend is en zo de indicatie niet wordt stopgezet maar slechts de begeleiding vanuit ons. Ik kan in het formulier voor het stopzetten van de begeleiding hier geen verdere toelichting over geven. Dit heb ik nu zowel in mijn mail aan Wmo als telefonisch ten tijde van de afsluiting gedaan”.

- Een besluit van 20 oktober 2024 op het door verzoekster bij gemeente [plaatsnaam] Ingediend bezwaarschrift tegen de eerdere weigering van de Wmo-consulent om de individuele begeleiding aan verzoekster te hervatten bij een andere zorgaanbieder. De bezwaren van verzoekster tegen de eerdere intrekking door de gemeente van de maatwerkvoorziening worden gegrond verklaard en daarmee wordt de indicatie voor een maatwerkvoorziening in de vorm van individuele begeleiding van 2-4 uur/week voortgezet.

3.8 Verweerder heeft ter ondersteuning van het verweer de volgende documenten ingediend:

Stichting Geschillencommissie KPZ

- Het document "Vraag en Antwoord-- Wmo BGG-BGI- Strategisch Partnerschap" van 16 november 2022 dat verweerder heeft ontvangen van afdeling Cluster Inkoop Sociaal Domein [naam provincie] gemeente [plaatsnaam]. Dat document verstrekt informatie over de wijze van toekenning van een zorgverlener.
- Emailberichten tussen verzoekster, haar begeleidster, haar contactpersoon bij Stichting MEE en de Wmo-consulent. Deze berichten waren bedoeld om tot een afspraak voor een gesprek te komen naar aanleiding van vragen die verzoekster had over de beëindiging van haar indicatie voor begeleiding individueel na het stopbericht door zorgaanbieder. Deze afspraak is niet tot stand gekomen.
- Een Overeenkomsten Ambulante Zorg 2022 resp. over het leveren van ambulante begeleiding gedurende 2022 en 2023.
- Een Zorgplan, ingangsdatum juni 2021, niet ondertekend door verzoekster.
- Evaluatie/ (her)ijkings-formulieren begeleiding individueel (juni en november 2022, maart 2023, januari 2024).
- De brief van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg van 11 november 2024 waarmee de klachtenprocedure wordt afgerond. In de brief wordt gesteld dat verzoekster, na de schriftelijke reactie van de zorgaanbieder, heeft afgezien van een gesprek om met partijen verbeteringen voor de organisatie op basis van de klacht te bespreken.

4. Het geschil

- 4.1 Naar aanleiding van de geschilomschrijving in de ingediende stukken omschrijft de commissie het geschil, met instemming van beide partijen, als volgt:

De zorgaanbieder heeft bij beëindiging van de zorg een onjuiste melding van beëindiging van de zorg bij de gemeente aangegeven namelijk dat de zorg volgens het zorgplan is beëindigd.

- 4.2 Naast deze vaststelling van de onjuiste melding vordert verzoekster een excuus met betrekking tot de communicatie rond de afsluitprocedure en de nadelige gevolgen die verzoekster daarvan heeft ervaren.

5. De beoordeling van de ontvankelijkheid van verzoekster in het geschil

Ontvankelijkheid

- 5.1 Voordat de commissie overgaat tot een inhoudelijke behandeling, beoordeelt de commissie de ontvankelijkheid van verzoekster in haar geschil.
- 5.2 Verzoekster heeft op 14 juni 2024 een klacht ingediend bij de klachteninstantie waar zorgaanbieder bij is aangesloten, het Klachtenportaal Zorg. De inhoud van de klacht is beschreven in de klachtbrief waarmee op 2 juli 2024 de klachtenprocedure is gestart. Aangezien deze niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is de klachtenprocedure op 11 november 2024 afgerond en heeft verzoekster zich tot de geschillencommissie gewend.

Stichting Geschillencommissie KPZ

- 5.3 Volgens artikel 9 lid 4 Geschillenreglement en artikel 21 Wkkgz dient een cliënt eerst een klacht in te dienen bij een zorgaanbieder voordat hij een geschil bij de commissie kan indienen. Tevens dient er een tijdig oordeel van de zorgaanbieder te zijn over deze klacht. Indien een cliënt het geschil vervolgens aan de commissie wil voorleggen, dient dat op grond van artikel 12 lid 1 sub e Geschillenreglement te gebeuren binnen een jaar nadat het geschil overeenkomstig artikel 9 lid 4 Geschillenreglement aanhangig kan worden gemaakt. De commissie constateert dat voldaan is aan deze voorwaarden voor ontvankelijkheid.
- 5.4 De commissie verklaart verzoekster ontvankelijk in haar vordering.

Beoordelingskader

- 5.5 In zijn algemeenheid toetst de commissie het handelen en/of nalaten van de zorgaanbieder en zorgverleners aan de kwaliteitsnormen in de Wmo:
- De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (artikel 3.1, tweede lid sub a);
 - De voorziening is veilig (artikel 3.1, tweede lid sub a);
 - De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b);
 - De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c);
 - De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d).

6 Beoordeling van het geschil

Geschilonderdeel: De zorgaanbieder heeft bij beëindiging van de zorg een onjuiste melding van beëindiging van de zorg bij de gemeente aangegeven namelijk dat de zorg volgens het zorgplan is beëindigd.

Standpunt verzoekster (verkort en zakelijk weergegeven)

- 6.1 Verzoekster ontvangt vanaf medio 2021 individuele begeleiding, op basis van zorg in natura (ZIN), door een begeleidster van zorgaanbieder op grond van een Wmo-indicatie afgegeven door de gemeente [plaatsnaam].
- 6.2 Verzoekster geeft aan dat er op enig moment een vertrouwensbreuk is ontstaan tussen de begeleidster werkzaam bij zorgaanbieder en verzoekster. De begeleidster en verzoekster hebben een poging ondernomen om te komen tot herstel van de vertrouwensbreuk. Dat is niet gelukt. De zorgaanbieder weigerde medewerking te verlenen aan overdracht van de zorg naar een andere zorgaanbieder zodat de zorg daar zou kunnen worden voortgezet. Verzoekster heeft toen voorgesteld om een gesprek te laten plaatsvinden met Stichting MEE en verzoekster om de verslechterde relatie tussen haar en begeleidster te bespreken en op welke manier de zorg het beste kon worden voortgezet bij zorgaanbieder. Daarna zou Stichting MEE contact opnemen met begeleidster voor een gezamenlijk gesprek over de voortgang. Begeleidster is hiermee akkoord gegaan. Ook is de afspraak gemaakt de zorg tijdelijk stop te zetten totdat het gesprek tussen Stichting MEE, verzoekster en begeleidster heeft plaatsgevonden.

Nog voordat Stichting MEE contact heeft opgenomen met de begeleidster om een afspraak te maken voor een gesprek, heeft begeleidster aangegeven dat zij eenzijdig de zorg heeft

Stichting Geschillencommissie KPZ

beëindigd voor verzoekster en dit ook heeft doorgegeven aan de gemeente [plaatsnaam]. Verzoekster verneemt via de gemeente dat haar Wmo-indicatie is beëindigd omdat de zorg volgens het zorgplan is beëindigd.

- 6.3 Verzoekster neemt contact op met de gemeente en verneemt de volgende informatie; *“Bij een melding beëindiging zorg volgens de zorgplan is de zorg met wederzijdse goedkeuring beëindigd, omdat er geen hulpvragen meer zijn en de doelen zijn behaald. Dit betekent dat de Wmo-indicatie wordt beëindigd. Ook de zorgaanbieder weet dit. Met de zorgaanbieder zijn hier duidelijke afspraken over gemaakt.”*

Ook heeft verzoekster vernomen dat ze bezwaar kan maken bij de gemeente tegen het beëindigen van de indicatie.

- 6.4 Volgens verzoekster heeft Stichting MEE begeleidster per mail om opheldering verzocht over de onjuiste melding (die resumerend inhield dat er geen hulpvraag meer was bij verzoekster) en om een gesprek. Dit gesprek vindt plaats maar begeleidster is niet bereid om de onjuiste melding te herstellen. Uiteindelijk heeft begeleidster op verzoek van Stichting MEE een corrigerende mail gestuurd naar de gemeente. Zij heeft in dat bericht aangegeven dat zorgaanbieder de zorg op maat aan verzoekster heeft overgedragen aan een andere zorgaanbieder. Ook dit betreft een foutieve melding.

- 6.5 Verzoekster heeft via een bezwaarschriftprocedure bij de gemeente de gevolgen van de foutieve meldingen voor haar indicatiebesluit hersteld. In de beslissing op bezwaar heeft de gemeente geconcludeerd dat er nog hulpvragen en noodzaak van begeleiding bij verzoekster aanwezig zijn. Doordat verzoekster dit traject met de gemeente door toedoen van zorgaanbieder moest doorlopen, heeft verzoekster bijna één jaar geen zorg ontvangen.

Standpunt verweerder (verkort en zakelijk weergegeven)

- 6.6 Verweerder geeft aan dat verzoekster op 3 augustus 2021 een begeleidingstraject is gestart. Na klachten met betrekking tot de begeleiding is de begeleiding vanaf juli 2022 ingevuld door een andere medewerker van zorgaanbieder. In 2023 heeft verzoekster bij benadering bijna de helft van de geplande begeleidingsafspraken moeten annuleren wegens ziekte of andere omstandigheden. Eind december 2023/begin januari 2024 heeft zich een voorval voorgedaan dat later tot een vertrouwensbreuk tussen verzoekster en verweerder heeft geleid. Op 15 april 2024 heeft hierover een gesprek plaatsgevonden tussen verzoekster en de betrokken begeleidster. Verzoekster heeft toen aangegeven de voorkeur te geven aan een andere zorgaanbieder. De begeleidster heeft dit verzoek gerespecteerd en meegedacht over vervolgstappen. Afgesproken werd dat verzoekster eerst haar situatie verder zou bespreken met haar onafhankelijke ondersteuner van Stichting MEE en dat, indien verzoekster dit wenste, de zorg daarna zou worden overgedragen aan een andere organisatie. Na het gesprek van 15 april 2024 heeft verzoekster feitelijk geen gebruik meer gemaakt van de begeleiding van verweerder. Verweerder heeft wel contact gehouden met verzoekster via emailberichten om te informeren naar de stand van zaken.
- 6.7 Verweerder stelt dat sinds medio 2024 gedurende ongeveer twee maanden geen begeleiding meer plaatsvond en verzoekster te kennen had gegeven geen verdere afspraken meer te willen met zorgaanbieder. Daarom heeft verweerder in juni 2024 de begeleiding formeel beëindigd. Op 18 juni 2024 heeft verweerder aan de gemeente [plaatsnaam] een stopbericht gestuurd inhoudende dat de begeleiding bij zorgaanbieder is gestopt. In eerste instantie is de

Stichting Geschillencommissie KPZ

optie “zorg volgens plan beëindigd” gebruikt bij gebrek aan een meer passende keuze-optie; er was geen aparte code voor “vertrouwensbreuk”. Het betrof een administratieve afhandeling aldus verweerder. Op dezelfde dag, 18 juni 2024, heeft begeleidster verzoekster hierover per email geïnformeerd. In juli/augustus 2024 heeft verzoekster een klacht ingediend bij de zorgaanbieder over de reden van afmelding bij de gemeente. Stichting MEE heeft namens verzoekster een emailbericht gestuurd aan begeleidster met het verzoek hierover een gesprek te plannen aangezien verzoekster nog hulpvragen heeft en de reden van beëindiging door begeleidster bij de gemeente vragen oproept (zorg “volgens plan” gestopt). Verweerder heeft op 3 september 2024 een email aan de gemeente gestuurd en verzocht de eerder gemelde reden van beëindiging in het dossier te wijzigen door “overstap naar andere zorgaanbieder”. Verzoekster is hier op 5 september 2024 per email over geïnformeerd.

- 6.8 Tijdens de hoorzitting biedt verweerder excuses aan met betrekking tot de communicatie betreffende de afsluitprocedure en de last die verzoekster daarvan heeft ervaren.

Oordeel Geschillencommissie

- 6.9 De geschillencommissie oordeelt ten aanzien van dit geschil als volgt. Partijen zijn het eens over het feit dat de zorg niet is beëindigd door verweerder omdat verzoekster geen zorg meer nodig meer heeft. Verzoekster had bij het einde van de behandelrelatie met verweerder nog een zorgvraag. Partijen verschillen van inzicht over de vraag of het voor verzoekster duidelijk had moeten zijn dat de behandelrelatie op dat moment beëindigd zou worden. Verzoekster stelt dat de procedure zoals die door verweerder is gevolgd ten aanzien van het eindigen van de behandelovereenkomst grote gevolgen heeft gehad omdat de reden van beëindigen geheel niet passend was bij de feiten en zij pas na beëindiging vernam dat dit was gebeurd. Verweerder stelt dat de procedure zo gevolgd is omdat er geen andere, passender optie was om tot beëindigen over te gaan.
- 6.10 De commissie moet beoordelen of verweerder aan zijn informatieplicht heeft voldaan. De informatieplicht van een zorgaanbieder omvat een breed scala aan verplichtingen die bedoeld zijn om cliënten te informeren over belangrijke aspecten van hun zorg. Dit omvat het mondeling, digitaal, schriftelijk of op andere wijze verstrekken van informatie. De informatieplicht strekt zich onder meer uit tot de contractstatus en/of het cliëntendossier. Van een tekortkoming in het nakomen van de informatieplicht kan dan ook pas worden gesproken indien komt vast te staan dat de zorgaanbieder zich onvoldoende heeft ingespannen om de client adequaat te informeren met betrekking tot het (proces) tot beëindigen van de behandelingsovereenkomst en in dat kader een fout heeft gemaakt.
- 6.11 De commissie is van oordeel dat het voor verzoekster voorafgaand aan het beëindigen van de behandelingsovereenkomst niet duidelijk was dat die zou worden beëindigd en ook niet om welke reden(en), hetgeen tot uitdrukking kwam door melding van de zorgaanbieder bij de gemeente. Tijdens de hoorzitting heeft verweerder gesteld dat verzoekster heeft aangegeven dat ze naar een andere zorgaanbieder wilde. Voorts stelt verweerder dat hij per mail bij herhaling heeft getracht een afspraak te maken met verzoekster om in gesprek te komen. Verweerder stelt dat verzoekster hier steeds niet op inging dan wel afspraken annuleerde. Verzoekster ontkent niet dat ze van zorgaanbieder wilde wisselen maar stelt dat het voor haar absoluut niet duidelijk was dat de behandelovereenkomst op dat moment zou worden beëindigd. Ze werd pas geïnformeerd nadat de beëindiging reeds – foutief – had plaatsgevonden.

Stichting Geschillencommissie KPZ

6.12 Partijen hebben aan de commissie emailberichten overlegd. Hieruit blijkt – in lijn met hetgeen verweerder stelt – dat deze getracht heeft om in contact te komen met verzoekster. Ook blijkt dat de emailberichten niet tot een gesprek leidden. Uit de inhoud van de emailberichten blijkt echter op geen enkele wijze dat het beëindigen van de begeleiding onderwerp van gesprek zou zijn en evenmin dat verweerder voornemens was op korte termijn de behandelovereenkomst te beëindigen. Partijen verschillen niet van inzicht dat communicatie via email als zodanig goed mogelijk was. Gezien de grote gevolgen van het beëindigen van de behandelovereenkomst had het op de weg van verweerder gelegen verzoekster tijdig en voorafgaand aan het beëindigen van de behandelingsovereenkomst hier expliciet over te berichten. Uit de door de commissie ontvangen stukken blijkt op geen enkele wijze – noch uit de gevoerde communicatie, noch uit het zorgdossier – dat dit op enigerlei wijze is gebeurd.

6.13 De commissie komt tot de conclusie dat dit geschilonderdeel gegrond is.

7 Verzoek tot schadevergoeding

7.1 Verzoekster heeft niet gevraagd om een financiële vergoeding maar wenst dat de zorgaanbieder overgaat tot het maken van excuus.

7.2 De geschillencommissie heeft niet de bevoegdheid om een zorgaanbieder op te leggen een excuus aan te bieden. Tijdens de hoorzitting heeft zorgaanbieder evenwel excuus aangeboden voor de afsluitprocedure, zie overweging 6.8.

8 Leerpunten voor de zorgaanbieder

8.1 Leerpunt 1: De Geschillencommissie adviseert om de verslaglegging in het zorgdossier van een cliënt uitgebreider en eenduidiger in te vullen. Hetzelfde geldt voor het vastleggen welke relevante informatie er verstrekt is, zowel mondeling als schriftelijk.

8.2 Leerpunt 2: Zorgaanbieders dienen hun patiëntenadministratie zodanig in te richten dat hun handelen en voortgangsactiviteiten actueel en inzichtelijk zijn voor de betrokken cliënt.

8.3 Leerpunt 3: Zorgaanbieders dienen zich bewust te zijn van hun rol en verantwoordelijkheid als zorgaanbieder. Intervisie of een andere wijze van deskundigheidsbevordering zijn van belang voor de toepassing van de professionele standaard.

8.4 Leerpunt 4: Zorgaanbieders zijn verplicht (op grond van de WGBO) om informatie te verstrekken aan zorgvragers over hun situatie, voorgenomen onderzoeken en behandelingen. Overleg met andere zorgverleners over de situatie van de zorgvrager vindt alleen plaats na toestemming van de zorgvrager.

9. De beslissing

9.1 De commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- het geschilonderdeel gegrond is;

Stichting Geschillencommissie KPZ

- verweerder uiterlijk op 19 maart 2026 het door verzoekster voldane griffiegeld van € 90,- dient terug te betalen op een door verzoekster aan verweerder op te geven rekeningnummer;
- het meer of anders gevorderde ongegrond is en/of niet voor toewijzing in aanmerking komt.

19 februari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'R' or similar character, followed by a horizontal line.

Mevrouw mr. drs. N.J.E.G. Cremers, voorzitter,

Namens de Geschillencommissie KPZ.