

Klachtenregeling

Wzd-klachtencommissie

Regionale Klachtencommissie Twente

Reglement Wzd-klachtencommissie ex art. 55 Wzd

Regionale Klachtencommissie Twente

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1. *Zorgaanbieder:*
De rechtspersoon waarvan de raad van bestuur zich akkoord heeft verklaard om de onafhankelijke behandeling van klachten ex artikel 55 Wzd te beleggen bij de Wzd-klachtencommissie;
- 1.2. *Raad van bestuur:*
Het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken bij de zorgaanbieder: de directie / raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- 1.3. *Bestuurlijk Overleg:*
Het door aangesloten zorgaanbieders ingestelde Bestuurlijk Overleg waarin bestuurlijke besluiten ten aanzien van de Wzd-klachtencommissie worden genomen, waaronder benoeming en ontslag van de voorzitter en leden van de Wzd-klachtencommissie;
- 1.4. *Cliënt:*
Natuurlijke persoon aan wie door de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening wordt of is verleend;
- 1.5. *Wzd-Klachtencommissie:*
De Regionale Klachtencommissie Twente, in de uitoefening van haar taak zoals bedoeld in artikel 2 van deze klachtenregeling;
- 1.6. *Wzd:*
Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten;
- 1.7. *Klacht:*
Een op schrift naar voren gebracht bezwaar tegen een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;
- 1.8. *Klager:*
degene die een klacht indient;
- 1.9. *Aangeklaagde:*
de zorgaanbieder of de medewerker werkzaam bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt;
- 1.10. *Klachtenfunctionaris:*
een functionaris, die ten behoeve van één of meer van de zorgaanbieders is belast met de opvang en bemiddeling van klachten;
- 1.11. *Cliëntenraad:*
De door de raad van bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen aangestelde raad die de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt;
- 1.12. *Wzd-functionaris:*
Ter zake kundige die door de zorgaanbieder is aangewezen om toe te zien op de inzet van de minst ingrijpende vorm van onvrijwillige zorg en de mogelijke afbouw ervan en die verantwoordelijk is voor de algemene gang van zaken op het terrein van het verlenen van onvrijwillige zorg;
- 1.13. *Inspecteur:*
De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

Toelichting:

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- een beslissing over verlof of ontslag;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

Over de nakoming van de volgende verplichtingen kan op grond van artikel 55 Wzd een klacht worden ingediend:

- de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een verplichting van de Wzd-functionaris.

Artikel 2 Taak en werkwijze van de Wzd-klachtencommissie

- 2.1 De Wzd-klachtencommissie is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De Wzd-klachtencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van de Wet zorg en dwang en op basis van deze klachtenregeling.
- 2.2 De Wzd-klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders waarvan de raad van bestuur zich akkoord heeft verklaard om de onafhankelijke behandeling van klachten ex artikel 55 Wzd te beleggen bij de Wzd-klachtencommissie.

Artikel 3 Indiening en ontvangst van de klacht

- 3.1 Klachten worden schriftelijk / per e-mail aan de Wzd-klachtencommissie voorgelegd. De Wzd-klachtencommissie wijst de klager erop dat hij zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan. Tevens wordt vermeld dat hij zich bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht kan laten ondersteunen, bijvoorbeeld door de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder of het secretariaat van de Wzd-klachtencommissie.
- 3.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. meerderjarige broers en zusters van de cliënt;
 - h. diens voogd, curator of mentor;
 - i. elke andere bij de zorgaanbieder verblijvende cliënt;

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

- j. ingeval van een klacht wegens niet-toepassing van een behandeling zoals beschreven in een zelfbindingsverklaring: de cliënt of de door cliënt aangewezen persoon of de personen die een afschrift hebben gekregen van de verklaring, namelijk: de inspecteur, de psychiater die tezamen met betrokkene de verklaring heeft opgesteld en indien betrokkene een andere behandelaar heeft: deze behandelaar.
- 3.3 Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Wzd-klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Wzd-klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de Wzd-klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
 - 3.4 De Wzd-klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen aan de klager een schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht. Daarbij wordt de datum van ontvangst van de klacht gemeld en wordt melding gemaakt van de verdere procedure. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld.
 - 3.5 Indien de klager dit wenst wordt een kopie van deze klachtenregeling toegestuurd en, indien aanwezig, het huishoudelijk reglement van de Wzd-klachtencommissie.
 - 3.6 De Wzd-klachtencommissie doet binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan aan:
 - degenen op wie de klacht betrekking heeft
 - de raad van bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder
 - de Wzd-functionaris
 - 3.7 De Wzd-klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een, in de schriftelijke mededeling genoemde, redelijke termijn. Tevens wordt de verdere procedure vermeld en wordt aangegeven dat de aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan.

Artikel 4 Bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 4.1 De Wzd-klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 4.2 De Wzd-klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet of niet verder in behandeling te nemen als:
 - het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.7 van deze klachtenregeling;
 - eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Wzd-klachtencommissie is behandeld of indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 3.2 van deze klachtenregeling.
- 4.3 Indien de Wzd-klachtencommissie beslist dat de klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde, de Wzd-functionaris en de raad van bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder, onder vermelding van de gronden.
- 4.4 De Wzd-klachtencommissie kan de beoordeling van zijn bevoegdheid en de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter van de Wzd-klachtencommissie.

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

Artikel 5 Samenstelling van de Wzd-klachtencommissie bij de behandeling van klacht

- 5.1 Een klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de Wzd-klachtencommissie, waarbij de voorzitter niet werkzaam is voor de zorgaanbieder.
- 5.2 De Wzd-klachtencommissie is zodanig samengesteld dat wordt voldaan aan de vereisten uit artikel 5.1 van het Besluit zorg en dwang. Bij de behandeling van de klacht is in ieder geval een jurist betrokken, bij voorkeur aangevuld met een orthopedagoog of een specialist ouderen geneeskunde of een psychiater.
- 5.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de Wzd-klachtencommissie:
- tegen wiens beslissing of gedraging het bezwaar is gericht of
 - die betrokken is bij de zorgaanbieder tegen wie of tegen wiens beslissing of tegen wiens medewerker het bezwaar is gericht of
 - die op een andere manier bij het bezwaar is betrokken.
- 5.4 Zowel de klager als de aangeklaagde worden uiterlijk 5 werkdagen voor de behandeling van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de Wzd-klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de Wzd-klachtencommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De voorzitter van de Wzd-klachtencommissie beslist over bezwaren van de klager of de aangeklaagde tegen de samenstelling van de Wzd-klachtencommissie. Als een dergelijk bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende lid van de Wzd-klachtencommissie zich terug en stelt de voorzitter een ander lid van de Wzd-klachtencommissie aan voor behandeling van de klacht. Als het bezwaar de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 5.5 Een lid van de Wzd-klachtencommissie, aangewezen voor de behandeling van een klacht, treedt terug indien naar zijn oordeel zijn onafhankelijkheid niet is gewaarborgd.

Artikel 6 Schorsing

- 6.1 De Wzd-klachtencommissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt, schorsen.
- 6.2 De Wzd-klachtencommissie hoort binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek de Wzd-functionaris van de betreffende zorgaanbieder.
- 6.3 De Wzd-klachtencommissie beslist, gehoord de Wzd-functionaris van de zorgaanbieder, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 6.4 Van het besluit over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en in een latere fase schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde, de Wzd-functionaris en de raad van bestuur.
- 6.5 De Wzd-klachtencommissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter van de Wzd-klachtencommissie.
- 6.6 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:
- de klacht wordt ingetrokken of
 - de Wzd-klachtencommissie beslist op de klacht.

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

Artikel 7 Behandeling van de klacht

- 7.1 De leden van de Wzd-klachtencommissie en ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem/haar bij de behandeling van een klacht ter kennis zijn gekomen, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking hen daartoe verplicht. De Wzd-klachtencommissie deelt dit, voorafgaande aan de behandeling van een klacht, mee aan partijen en overige bij de klacht betrokken personen.
- 7.2 De Wzd-klachtencommissie heeft vrije toegang tot de zorgaanbieder, met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.
- 7.3 De Wzd-klachtencommissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden indien de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 7.4 De Wzd-klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 7.5 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk hun standpunten toe te lichten. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 7.6 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de Wzd-klachtencommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de Wzd-klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 7.7 De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen en vereiste vertrouwelijkheid.
- 7.8 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 7.9 De Wzd-klachtencommissie kan zich na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.

Artikel 8 Het niet verder behandelen van een klacht

- 8.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze:
- door de klager wordt ingetrokken of
 - naar genoegen van de klager is weggenomen, bijvoorbeeld door bemiddeling.
- 8.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de Wzd-klachtencommissie wenst.
- 8.3 Het niet verder behandelen van een klacht wordt door de Wzd-klachtencommissie schriftelijk medegedeeld aan klager, de aangeklaagde, de Wzd-functionaris en de raad van bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 9 Beslissing inzake een klacht

- 9.1 De uitspraak van de Wzd-klachtencommissie over een klacht luidt:
- a. onbevoegdverklaring van de Wzd-klachtencommissie,

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht.
- 9.2 De Wzd-klachtencommissie doet geen uitspraak over het al dan niet toekennen van een schadeclaim.
- 9.3 De Wzd-klachtencommissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak en met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken. Naast een beslissing kan de Wzd-klachtencommissie aanbevelingen doen.
- 9.4 Een uitspraak beschrijft de wijze waarop de Wzd-klachtencommissie de klacht behandeld heeft, motiveert het oordeel van de Wzd-klachtencommissie en bevat de namen van de leden van de Wzd-klachtencommissie die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 9.5 De Wzd-klachtencommissie beslist
- binnen twee weken na ontvangst van de klacht als het een bezwaar betreft dat gericht is tegen een nog lopende toepassing
 - binnen vier weken na ontvangst van de klacht als het een bezwaar betreft dat gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing.
- 9.6 Indien de Wzd-klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 9.7 Indien de Wzd-klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 9.8 De Wzd-klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 9.9 De Wzd-klachtencommissie deelt de uitspraak ten aanzien van een klacht schriftelijk mede aan:
- de klager,
 - de betrokken cliënt,
 - de aangeklaagde,
 - de Wzd-functionaris,
 - de raad van bestuur
 - de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg.
- 9.10 Indien de Wzd-klachtencommissie afwijkt van de in artikel 9.5 genoemde termijnen doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Wzd-klachtencommissie haar oordeel over de klacht alsnog zal uitbrengen.

Artikel 10 Reactie van de raad van bestuur

- 10.1 Bij een uitspraak ten aanzien van een klacht geeft de raad van bestuur direct na ontvangst van de uitspraak van de Wzd-klachtencommissie opdracht tot uitvoering van noodzakelijke maatregelen om de uitspraak gestand te kunnen doen. Deze maatregelen worden schriftelijk medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en de Wzd-klachtencommissie.
- 10.2 Als de Wzd-klachtencommissie naar aanleiding van de behandeling van een klacht is gebleken dat de zorgaanbieder nalaat om maatregelen te treffen teneinde een ernstige situatie met een

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

structureel karakter te verbeteren, meldt de Wzd-klachtencommissie deze situatie bij de Inspectie voor de gezondheidszorg.

Artikel 11 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 11.1 De Wzd-klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt na datum uitspraak maximaal 2 jaar bewaard. De raad van bestuur van de betreffende zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen, indien voor een ander, daarmee verenigbaar doel, verwerking nog noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als er nog een civiel- of tuchtrechtelijke zaak ten aanzien van deze klacht loopt.
- 11.2 De gegevens met betrekking tot een klacht maken geen onderdeel uit van het medisch dossier. Eventuele afspraken die kunnen voortvloeien uit een klacht kunnen wel in het medisch dossier worden opgenomen.

Artikel 12 Beroepsmogelijkheid

- 12.1 Tegen uitspraken van de Wzd-klachtencommissie ten aanzien van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.
- 12.2 Indien de Wzd-klachtencommissie over een klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 12.3 Het in deze klachtenregeling gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 13 Kosten

- 13.1 Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
- 13.2 De leden van de commissie ontvangen vacatiegeld per bezochte vergadering en per behandeling van een klacht, alsmede een reiskostenvergoeding op basis van schriftelijk ingediende declaraties. De hoogte van de vergoeding en de wijze van verrekening, wordt vastgesteld door het Bestuurlijk Overleg.

Artikel 14 Jaarverslag en huishoudelijk reglement

- 14.1 De Wzd-klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden. In dit jaarverslag beschrijft de Wzd-klachtencommissie het aantal en de aard van de door de Wzd-klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Wzd-klachtencommissie.

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief

- 14.2 Het jaarverslag wordt verspreid aan alle aangesloten zorgaanbieders.
- 14.3 De Wzd-klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Bepalingen in dat huishoudelijk reglement mogen niet in strijd zijn met deze klachtenregeling.

Artikel 15 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

- 15.1 De raad van bestuur van elke aangesloten zorgaanbieder maakt deze klachtenregeling openbaar, binnen tien dagen nadat het is vastgesteld. Dit gebeurt op een wijze die bij zorgaanbieder gebruikelijk is, onder vermelding van het adres hoe een klacht bij de Wzd-klachtencommissie kan worden ingediend.
- 15.2 Een afschrift van deze klachtenregeling wordt ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 15.3 De klachtenregeling wordt ter inzage aangeboden aan eenieder die daarom verzoekt.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging klachtenregeling

- 16.1 Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Wzd-klachtencommissie. De Wzd-klachtencommissie besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat het Bestuurlijk Overleg tenminste vier weken gelegenheid heeft gehad om haar standpunt ten aanzien van de wijziging aan de Wzd-klachtencommissie te laten weten.
- 16.2 De Wzd-klachtencommissie besluit niet tot wijziging van artikel 2 en dit artikel 16 van deze klachtenregeling dan nadat het Bestuurlijk Overleg daarmee heeft ingestemd.

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

- 17.1 In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Wzd-klachtencommissie.

Artikel 18 Toezicht

- 18.1 Het Bestuurlijk Overleg ziet er, namens alle aangesloten zorgaanbieders, op toe dat de Wzd-klachtencommissie haar werkzaamheden volgens deze klachtenregeling uitvoert.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

- 19.1 Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2020.

Titel:	Klachtenregeling Wzd-klachtencommissie
Status:	Definitief