

Klachtenreglement klanten LB

Versienummer	6
Eigenaar	Secretaris Raad van Bestuur
Gerelateerde documenten	Klachtenprocedure klanten LB , Formulier klacht- en complimentmelding klanten LB , Klachtenanalyseformulier Klanten LB
Wijzigingen ten opzichte van vorige versie	Het reglement is aangepast aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz)

De bedoeling van de notitie

Deze notitie beschrijft de klachtenregeling voor klanten van Laurens. Deze regeling is onlosmakelijk verbonden aan het document Klachtenprocedure.

Inhoud

De klant of zijn/haar vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid zijn/haar onvrede, over de zorg- en dienstverlening jegens de klant, te uiten. Daartoe heeft de klant/vertegenwoordiger (klager) diverse mogelijkheden. Hij/zij kan de klacht indienen bij:

- degene op wie de klacht betrekking heeft
- diens leidinggevende of de desbetreffende directie
- de cliëntenvertrouwenspersoon
- de Raad van Bestuur
- de externe Klachtencommissie Rijnmond of in plaats daarvan kan de klager zich wenden tot de rechter of andere juridische wegen bewandelen.
- de externe Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg.

De klager bepaalt zelf van welke mogelijkheden hij/zij gebruik maakt. Alleen voor de Geschillencommissie geldt dat de klacht eerst behandeld dient te zijn in de instelling of door de Klachtencommissie Rijnmond alvorens deze ingediend kan worden bij de commissie.

De Klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- het bieden van een mogelijkheid tot het uiten van ongenoegen en het kenbaar maken van problemen;
- het bieden van de mogelijkheid om ongenoegen weg te nemen en problemen op te lossen en/of het vertrouwen in de instelling te herstellen;
- het zonodig komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht;
- genoegdoening van de klager;
- het signaleren van verbetermogelijkheden met het oog op kwaliteitsbevordering

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

a. Aangeklaagde

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

b. BOPZ-arts

De arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft, inclusief de uitvoering van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) - (art.1, lid 3 wet BOPZ).

c. Cliënt

Natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg dan wel maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.

d. Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

Indien binnen de zorgorganisatie meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in dit reglement voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de zorgorganisatie een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k WMCZ aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in dit reglement voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

e. Gegrond en ongegrond

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

f. Hoor en wederhoor

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een oordeel is gebaseerd.

g. Inspecteur

De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.

h. Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, of de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding

i. BOPZ-klacht

Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ. Dat artikel noemt de volgende

beslissingen:

- a. de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- b. de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- e. een beslissing om (het BOPZ-deel van) een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

j. Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) is een advies en heeft derhalve géén juridisch afdwingbare gevolgen. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) op grond van de Wet BOPZ is een beslissing en heeft wél juridisch afdwingbare gevolgen.

k. Klachtencommissie

Stichting Klachtencommissie Rijnmond, de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling.

l. Klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon

Degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten. De taak van de klachtenfunctionaris wordt bij Stichting Laurens uitgevoerd door de cliëntvertrouwenspersoon.

m. Klachtenopvang

Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die in contact met de klager zijn gericht op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk op het oplossen van onvrede.

n. Klager

Degene die een klacht indient.

o. Ontvankelijk en niet-ontvankelijk

Besluit van de klachtencommissie over de vraag of een klacht door een daartoe bevoegde persoon bij de juiste instantie en volgens de geldende formele vereisten is ingediend.

Een ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie verder behandeld. Een niet-ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie niet verder behandeld.

p. Oordeel over de klacht

Een schriftelijke weergave van de ingediende klacht(en), de feitelijk behandelde klacht(en), de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

q. Raad van Bestuur

De raad van bestuur van de zorgaanbieder.

r. Zorg

Zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet en/of overige zorg- en dienstverlening dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

- s. Zorgaanbieder
Stichting Laurens, aangesloten bij de Klachtencommissie Rijnmond.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang, procedure ter bemiddeling

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de cliëntvertrouwenspersoon.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De cliëntvertrouwenspersoon

1. De cliëntvertrouwenspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersoon nader in een functiebeschrijving. Deze is als bijlage gehecht aan de onderhavige regeling.
4. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorgaanbieder stelt de cliëntvertrouwenspersoon in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de cliëntvertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.

7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de cliëntvertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in de functie van cliëntvertrouwenspersoon, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de cliëntvertrouwenspersoon daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de cliëntvertrouwenspersoon wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend cliëntvertrouwenspersoon.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling, procedure ter beoordeling

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de klachtencommissie, een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Voor de klachten die worden ingediend bij de klachtencommissie is Stichting Laurens aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Rijnmond. De Klachtencommissie Rijnmond behandelt de klacht en brengt een advies uit aan de Raad van Bestuur.
3. De Klachtencommissie Rijnmond heeft haar werkzaamheden vastgelegd in een Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond. Genoemd reglement maakt integraal deel uit van onderhavige regeling. Voor het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie Rijnmond wordt verwezen naar dit reglement.

Artikel 6 Klacht indienen bij de Raad van Bestuur

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de cliëntvertrouwenspersoon is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld (art. 5 lid 1).
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis hiervan bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren (hoor en wederhoor);
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee.
2. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
3. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
4. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op

wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

5. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.

6. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 12 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 13 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Bopz-klacht betreft.

3. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur 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.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden bewaard in een apart dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de

aangeklaagde.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond, de cliëntvertrouwenspersoon en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regelingen

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad.
4. Besluiten tot vaststelling en wijziging van het Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond worden, vóór vaststelling door het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond, ter advisering voorgelegd aan de Raad van Bestuur.
De Raad van Bestuur vraagt hierover advies aan de cliëntenraad.
De Raad van Bestuur verleent een negatief advies aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.