

# KLACHTENREGLEMENT INDAAD

## Voorwoord en toepassing

Indaad doet haar best om de zorg en dienstverlening aan cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kunnen er klachten ontstaan van cliënten, hun vertegenwoordigers, of anderen. Daarvoor is deze klachtenregeling.

Deze regeling behandelt klachten volgens de WMO, WLZ, Jeugdwet, en Wet Forensische Zorg, en voldoet aan de eisen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Als er een klacht wordt ingediend, vindt Indaad het belangrijk om hier zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht is een kans om te leren en de kwaliteit te verbeteren. Indaad wil het vertrouwen van de klager behouden of herstellen en voorkomen dat dezelfde klachten in de toekomst weer voorkomen.

Klachten zijn een basis voor het verbeteren van de zorgkwaliteit. Indaad zorgt ervoor dat klachten laagdrempelig binnen de organisatie opgelost worden en dat de klager duidelijkheid krijgt over de genomen maatregelen. Zo blijft de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren en wordt er recht gedaan aan de klacht.

## Leeswijzer

De volgende artikelen komen aan bod:

- Begrippenlijst
- Artikel 1: Algemeen
- Artikel 2: AVG
- Artikel 3: Informele klachtbehandeling
- Artikel 4: Ondersteuning
- Artikel 5: Bemiddeling bij en afhandeling van klachten
- Artikel 6: Geschillencommissie Zorg
- Artikel 7: Klachtencommissie onvrijwillige zorg
- Artikel 8: Calamiteiten
- Artikel 9: Jeugdwet
- Artikel 10: Derden
- Artikel 11: Overig
- Artikel 12: Rapportage
- Adressen

## Begrippenlijst

<b>Klacht</b>	Een uiting van ontevredenheid over een product, dienst of situatie, vaak met als doel een oplossing of verbetering te krijgen.
<b>Klager</b>	Een persoon die een klacht indient of uiting geeft aan ontevredenheid over een product, dienst of situatie.
<b>Aangeklaagde</b>	Een persoon of entiteit waartegen een klacht is ingediend.
<b>Klachtenfunctionaris</b>	Een onafhankelijke medewerker die verantwoordelijk is voor het ontvangen, behandelen en oplossen van klachten binnen de organisatie.
<b>Klachtenbehandeling</b>	Behandeling van ingediende klachten door de klachtenfunctionaris, waar de klachtenfunctionaris een onafhankelijke beoordeling van de klacht uitvoert.
<b>Geschillencommissie zorg</b>	Onafhankelijke instantie in Nederland die klachten en geschillen tussen cliënten en zorgaanbieders behandelt, waarbij Indaad is aangesloten.

## Artikel 1: Algemeen

1. De klachtbehandeling beoogt op een snelle en zorgvuldige wijze gehoor te geven aan vragen, wensen, suggesties en klachten van- en ten behoeve van- cliënten. Het is te allen tijde mogelijk een klacht in te dienen. Cliënten en hun naasten behoren zo min mogelijk belemmeringen te ondervinden om deze kenbaar te maken.
2. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). De klachtenregeling is van toepassing voor alle cliënten die gebruik maken van het zorgaanbod van Indaad.
3. Klachten die betrekking hebben op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) worden door Indaad behandeld conform de voorliggende klachtenregeling met in achtneming van de klachtenregeling voor de gemeente Amsterdam (Klachtenprocedure Wmo keten oktober 2023).
4. Klachten die betrekking hebben op de Jeugdwet worden behandeld op basis van de Jeugdwet, waarin specifieke regels zijn opgenomen voor de behandeling van deze klachten. Zie hiervoor artikel 8 van deze regeling.
5. De klachtenprocedure is met inachtneming van de geldende wetgeving vastgesteld.
6. Cliënten, hun vertegenwoordigers en medewerkers van de organisatie zijn van het bestaan en de inhoud van de regeling op de hoogte gebracht en worden op de hoogte gehouden.
7. De klachtenregeling staat op [www.Indaad.nl](http://www.Indaad.nl)
8. Voor de uitvoering van de klachtenregeling beschikt de klachtenfunctionaris over de competentie om vertrouwelijke zaken van cliënten alsmede andere betrokken personen goed te begeleiden.
9. De directie draagt zorg dat bekend is wie de klachtenfunctionaris is en hoe, waar en wanneer men de klachtenfunctionaris persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail kan bereiken.
10. De directie is verantwoordelijk voor:
  - a. de correcte afhandeling van de klachten en andere (vertrouwelijke) zaken die door cliënten of hun vertegenwoordigers worden ingediend;
  - b. de behandeling (verstrekken van informatie, opstellen van verweer en eventueel bijwonen van hoorzitting) van klachten die bij de Geschillencommissie worden ingediend;

- c. de op basis van de klacht afgesproken oplossing(en).
11. Indaad kent een centrale klachtenfunctionaris die zorgdraagt voor een uniforme werkwijze ten aanzien van de afhandeling van klachten. De centrale klachtenfunctionaris is tevens verantwoordelijk voor de interne en externe verantwoording van klachten zoals bedoeld in artikel 11 in de vorm van kwartaalrapportage, jaarrapportage en verslaglegging voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

## Artikel 2: AVG

*Bescherming persoonsgegevens, toestemming cliënt, geheimhouding.*

1. Persoonsgegevens worden in acht genomen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, zonder schriftelijke toestemming van de cliënt of zijn vertegenwoordiger, kan geen informatie over de cliënt worden gegeven.
3. De klachtenfunctionaris en andere betrokkenen moeten geheimhouding bewaren over vertrouwelijke informatie die ze tegenkomen tijdens het afhandelen van klachten, tenzij de wet hen verplicht om het bekend te maken of als het noodzakelijk is voor de klachtenprocedure.
4. Dergelijke wettelijke voorschriften zijn er onder meer bij calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard. Geheimhouding kan alleen doorbroken worden indien hiervoor van betrokkene toestemming is verkregen, dan wel indien dit wettelijk is voorgeschreven of toegestaan (zie voor uitzonderingen artikel 8 van deze regeling).

## Artikel 3: Informele klachtbehandeling

1. Het verdient aanbeveling dat de cliënt en/of diens vertegenwoordiger klachten zoveel mogelijk eerst zelf bij de betrokken medewerker en/of leidinggevende de klacht bespreekt. Als de klacht in deze lijn is opgelost is er sprake van een informele klacht. Indien de klacht niet in deze lijn opgelost kan worden is er sprake van een formele klacht. Hierbij is de klachtenfunctionaris van Indaad betrokken. De afhandeling van informele en formele klachten worden geregistreerd in de klachtenadministratie.
2. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt en/of vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
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. De gemaakte afspraken worden geregistreerd in het zorgdossier van de cliënt.
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 te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij 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: Ondersteuning

*Ondersteuning cliënt door klachtenfunctionaris.*

1. De cliënt kan in een vertrouwelijk gesprek met de klachtenfunctionaris zijn/haar verhaal vertellen en advies en bijstand krijgen. De klachtenfunctionaris luistert naar de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of (andere) naaste(n), geeft informatie, en voorlichting, bespreekt wensen en suggesties. Als in het gesprek duidelijk wordt dat er sprake is van een klacht, dan

kan de klachtenfunctionaris de wijze van klachtbehandeling aan de cliënt uitleggen en behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht.

2. De klachtenfunctionaris zal niks bekendmaken van wat hij te weten komt tijdens een vertrouwelijk gesprek, tenzij het wettelijk verplicht is.

## **Artikel 5: Bemiddeling bij en afhandeling van klachten**

*De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris zal streven naar een 'duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'.*

1. Klachten kunnen zowel schriftelijk, via e-mail, telefonisch als mondeling worden ingediend. De cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris kan klager desgewenst behulpzaam zijn bij het opstellen van de klacht.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De cliënt van Indaad kan natuurlijk altijd zelfstandig een klacht indienen. Soms kan de cliënt niet zelf klagen. Dan kunnen anderen dat namens de cliënt doen.
  - b. Anderen zijn:
    - i. de vertegenwoordiger van de cliënt
    - ii. een naast staande van de cliënt (iemand die als nauw betrokkene bekend is met de situatie van de cliënt en die te goeder trouw de belangen van de cliënt wil behandelen)
    - iii. een nabestaande van de cliënt
3. Iedere klager ontvangt standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin opgenomen de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris contact opneemt. De klachtenfunctionaris stuurt bij iedere klacht (schriftelijk, mondeling, telefonisch, etc.) een standaard format toe waarin de klacht wordt omschreven en indien van toepassing: de oplossing en/of vervolgstappen..
4. Iedere klacht wordt geregistreerd in een standaard klachtenoverzicht.
5. Tijdens een eerste gesprek met de klager ligt de klachtenfunctionaris het klachtenreglement toe. Daarnaast past de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toe over de onvrede en/of klacht. Vervolgens bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen partijen om tot een passende oplossing van de klacht te komen. Er wordt een verslag gemaakt van het bemiddelingsgesprek. De oplossingen worden in dit verslag schriftelijk vastgelegd. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om op het verslag te reageren. De klachtenfunctionaris kan de klager hierbij ondersteunen.
6. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de betrokkenen, direct leidinggevende van degene waarover een klacht wordt ingediend, afhankelijk van de klacht van een cliënt of diens vertegenwoordiger, indien geen oplossing bereikt wordt.
7. Een klacht dient in principe binnen een periode van zes weken te zijn afgehandeld. In overleg met de klager kan deze termijn met vier weken worden verlengd.
8. Iedere klacht wordt schriftelijk afgesloten. De klager ontvangt daarvoor een bericht.
9. Al naar gelang de ernst van de klacht belt de klachtenfunctionaris maximaal zes weken na het afsluiten van het dossier de klager om na te vragen of de klacht daadwerkelijk is verholpen en de gemaakte afspraken nagekomen worden.
10. Na afwikkeling van de klacht wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt in de (digitale) klachtenregistratie bewaard tot maximaal twee jaar nadat de klacht is afgehandeld.

## Artikel 6: Geschillencommissie Zorg

1. Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht bij de Geschillencommissie indienen. Indaad is aangesloten bij de Geschillencommissie zorg.
2. De Geschillencommissie neemt een klacht pas in behandeling als klager en organisatie er met elkaar niet uitkomen.
3. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie gebeurt schriftelijk. De vertrouwenspersoon kan de klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn, en kan de klager ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.
4. De Geschillencommissie kent voor de beroepsprocedure een eigen reglement. Tevens zijn de procedurevoorschriften van de WKKGZ van toepassing.
5. De Geschillencommissie is onafhankelijk en onpartijdig en is bevoegd een bindend advies te geven. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hiertegen niet in hoger beroep kan worden gegaan.
6. De Geschillencommissie is bevoegd een vergoeding voor geleden schade toe te kennen tot een bedrag van €25.000,-.
7. De Geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
8. De klachtenfunctionaris treedt voor Indaad op als contactpersoon voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris is daarbij verantwoordelijk voor de coördinatie en communicatie.
9. De klachtenfunctionaris maakt in het jaarverslag melding van de klachten die bij de Geschillencommissie in behandeling zijn gegeven.

## Artikel 7: Klachtencommissie onvrijwillige zorg

1. De Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) beoordeelt klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang.
2. De KCOZ beoordeelt klachten over:
  - a. Beslissingen over de wilsbekwaamheid van cliënt
  - b. Beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen
  - c. Beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren
  - d. Beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren buiten het zorgplan om
  - e. Beslissing over verlof of ontslag
  - f. Beslissing van een Wzd-functionaris
  - g. Verplichting om een dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorgverlening
  - h. Verplichting van een Wzd-functionaris
3. Klachten worden ingediend door de klachtenfunctionaris van Indaad bij KCOZ en neemt contact op met het secretariaat van het KCOZ voor inloggegevens voor een digitaal klachtdossier in het portaal van de KCOZ.
4. De klager kan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon voor onafhankelijke ondersteuning bij klachten die gaan over de Wet zorg en dwang. Dit wordt uitgevoerd door Zorgstem: [www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl)
5. Klachten worden door drie leden van het KCOZ beoordeelt.
6. De KCOZ doet binnen twee weken uitspraak over de klacht.

7. Als de klacht gaat over een beslissing of verplichting die geen invloed meer heeft op de klager, geeft de KCOZ binnen vier weken uitspraak over de klacht.
8. KCOZ doet een bindende afspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen.

## Artikel 8: Calamiteiten

*Calamiteiten, seksueel misbruik en andere klachten van ernstige aard.*

1. De directie is op grond van de WKKGZ verplicht om calamiteiten die binnen Indaad hebben plaatsgevonden en seksueel misbruik waarbij een cliënt is betrokken, direct te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.
2. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtenfunctionaris de directeur daarvan in kennis, desnoods zonder de toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger, en informeert de klager en aangeklaagde hierover. Indien klager en aangeklaagde verblijven op eenzelfde locatie dient confrontatie tussen beiden vermeden te worden. Dit zou kunnen impliceren dat de vermeende dader niet op de aangaande locatie mag verblijven. Het gaat hierbij om ernstige, risicovolle situaties van structurele aard, die niet langer mogen voortduren. Het belang van de cliënt is hierbij het primaire uitgangspunt. In een dergelijk geval heeft de klachtenfunctionaris ook zonder toestemming van de cliënt en of diens vertegenwoordiger inzage in persoonlijke dossiers van de cliënt, en kan strikt noodzakelijke inlichtingen verstrekken directie en bij de zorg voor de cliënt betrokken medewerkers.

## Artikel 9: Jeugdwet

*Klacht op grond van de Jeugdwet.*

Bij de klachtencommissie Jeugd kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

1. Een klacht op grond van de Jeugdwet kan mondeling, schriftelijk of per e-mail rechtstreeks bij de Klachtencommissie Jeugd worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan klager daarbij desgewenst behulpzaam zijn en kan, als de klager dat wil, deze ook bij de behandeling van de klacht bijstaan.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de jeugdige zelf (vanaf 12 jaar) of namens de jeugdige;
  - b. de ouder van de cliënt;
  - c. de ouder zonder gezag;
  - d. de voogd van de cliënt;
  - e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder;
  - f. een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
3. De klachtencommissie Jeugd kent voor de behandeling van klachten een eigen reglement. Dit reglement is gebaseerd op de Jeugdwet waarin specifieke regels zijn opgenomen voor de behandeling van deze klachten
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de externe cliëntvertrouwenspersoon (Jeugdstem) proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

5. De Jeugdwet schrijft voor dat de klachtencommissie de behandeling van een klacht afrondt binnen de in het reglement opgenomen termijn.
6. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke. Bij afwijking van de genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## Artikel 10: Derden

*Melding van een klacht via derde instanties.*

1. Derden instanties die namens cliënten klachten over Indaad willen aanmelden, kunnen dit doen bij de klachtenfunctionaris.
2. De meldende instantie ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht en een bericht van afhandeling.
3. De klacht wordt volgens artikel 5 van deze klachtenregeling behandeld.
4. Klachten die geen betrekking hebben op Indaad worden niet in behandeling genomen, tenzij er andere afspraken zijn gemaakt. Eventueel wordt een advies gegeven bij welke instantie de klacht wel in behandeling kan worden genomen.
5. Klachten over een gestelde WLZ indicatie worden doorgestuurd naar het CIZ. De meldende instantie wordt hiervan op de hoogte gebracht. Klachten over een gestelde WMO beschikking worden doorgestuurd naar de Gemeente Amsterdam. De meldende instantie wordt hiervan op de hoogte gebracht. Klachten met betrekking tot de zorg die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van Indaad wordt verleend, worden door Indaad in behandeling genomen.

## Artikel 11: Overig

*Overige zaken inzake klachtenbehandeling.*

1. Klachtenbehandeling houdt in de afhandeling van een klacht volgens de voorschriften van de WKKGZ. Indien gewenst kunnen deze voorschriften worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.
2. Als een cliënt bij Indaad zorgverlening en/of een product/dienst aanvraagt en hij/zij heeft reeds voor de indicatiestelling of de uitlevering daarvan een klacht, dan wordt aan deze cliënt schriftelijke informatie opgestuurd waarin de procedure klachtenbehandeling wordt uitgelegd. Zo nodig wordt deze regeling mondeling toegelicht.
3. De hierboven genoemde regel geldt met uitzondering van klachten die betrekking hebben op de indicatiestelling (zie artikel 9, 5e lid).
4. Klachten over een klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de een leidinggevende of directie.
5. Klagers die hun klacht sturen aan de directie of leidinggevende ontvangen binnen drie dagen een standaard bericht met een ontvangstbevestiging van de klacht en de mededeling dat de klacht voor behandeling is doorgestuurd aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris handelt de klacht verder af zoals in artikel 5 beschreven.
6. Deze regeling verhindert het niet om een klacht voor te leggen aan andere instanties.

7. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie of de klachtencommissie Jeugd, voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft.
8. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van Indaad.
9. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de Cliëntenraad Indaad en ter instemming aan de personeelsvertegenwoordiging van Indaad.

## Artikel 12: Rapportage

*Rapportage, jaarverslag, evaluatie van de procedure.*

1. Alle ingediende klachten en meldingen worden door de klachtenfunctionaris in de klachtenregistratie geregistreerd. Bij het registreren gaat het om een overzicht van de behandeling, de gemaakte afspraken en de wijze van afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris maakt naast klachtenregistratie gebruik van een klachtenoverzicht. Hierin staat het overzicht van alle verzamelde klachten op een anonieme wijze. Het klachtenoverzicht dient als basis voor de kwartaalrapportages en het jaardocument.
2. Per kwartaal levert klachtenfunctionaris aan beleidsmedewerker het anonieme klachtenoverzicht. Klachtenfunctionaris kan advies en signaleringen uitbrengen die de beleidsmedewerker op de agenda zet bij het management en directie.
3. De klachtenfunctionaris maakt, wanneer dit redelijkerwijs te verwachten is, de directie per ommekeer attent op klachten waarbij de mogelijkheid bestaat dat rondom de klacht een kritieke- en/of mediagevoelige situatie ontstaat.
4. Ieder kwartaal wordt op grond van de informatie uit de klachtenoverzichten van de klachtenfunctionaris een kwartaalrapportage voor de directie opgesteld. Deze rapportage biedt Indaad breed inzicht in het aantal klagers en klachten, het soort klachten en de aard van de klachten.
5. Onderdeel van de rapportage zijn een klachtenanalyse en voorstellen om de kwaliteit van de zorg op deelgebieden te verbeteren. In de directievergadering geeft de beleidsmedewerker een toelichting op de kwartaalrapportage, wijst op specifieke situaties die verbetering behoeven en doet verbetervoorstellen specifiek gericht op de desbetreffende sector.
6. De klachtenprocedure wordt iedere twee jaar geëvalueerd door de klachtenfunctionaris, samen met de beleidsmedewerker.

## Adressen

Indaad

T.a.v. Klachtenfunctionaris

Postbus 69229

1060 CE Amsterdam

Voor het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of de Geschillencommissie Zorg zie de website van Indaad [www.indaad.nl](http://www.indaad.nl)