



KLACHTENREGELING  
STICHTING  
SOCIALE  
VEILIGHEID  
PODIUMKUNSTEN

A blue rounded rectangular shape positioned to the right of the main text block.

# ● KLACHTENREGELING VAN DE STICHTING SOCIALE VEILIGHEID PODIUMKUNSTEN

---

## INLEIDING

De NAPK heeft de Stichting Sociale Veiligheid Podiumkunsten (hierna: de Stichting) in het leven geroepen. Vanuit de Stichting is een klachtencommissie ongewenst gedrag (hierna: de commissie) ingericht. Ten behoeve van de uitoefening van de taken van deze commissie is onderstaande klachtenregeling opgesteld. Deze klachtenregeling bevat een beschrijving van de samenstelling van de commissie, een definiëring van de taken en bevoegdheden van de commissie en een omschrijving van de door de commissie te volgen procedure.

# ALGEMENE BEPALINGEN

## 1 ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

### *Ongewenst gedrag of grensoverschrijdend gedrag*

Onder ongewenst gedrag wordt elke gedraging verstaan die door een medewerker als niet gewenst, bedreigend en/of kwetsend wordt ervaren, één en ander conform de begripsbepaling en toetsingscriteria in het *Protocol (on)gewenst gedrag* van de NAPK, versie 2023.

### *Klacht*

Een schriftelijke\*, niet-anonieme melding van ongewenst gedrag jegens de klager, die de klager overeenkomstig deze klachtenregeling onderzocht wil zien.

### *Klager*

Degene die een klacht heeft ingediend.

### *Beklaagde*

Degene over wiens gedrag een klacht is ingediend.

### *Schriftelijk*

Fysiek of digitaal geschreven en vastgelegd.

### *Voorzitter*

De voorzitter van de commissie die belast is met de afhandeling van de klacht.

### *Werkgever*

Het bevoegd gezag van de organisatie waarin het door de klager gestelde ongewenste gedrag zich heeft voorgedaan.

### *Medewerker*

Onder medewerkers wordt verstaan: medewerkers in loondienst, freelancers/zzp'ers, remplaçanten, stagiairs, uitzendkrachten, gedetacheerden en vrijwilligers werkzaam als scheppend en/of uitvoerend podiumkunstenaars, ondersteunend personeel, directieleden, zakelijk en artistiek leiders, Raad van Toezichtleden en bestuursleden.

\* Voor hulp bij het op papier zetten van de klacht kan gebruik worden gemaakt van de vertrouwenspersoon van de organisatie of een vertrouwenspersoon van [www.mores.online](http://www.mores.online)

---

## ARTIKEL 2 KLACHTENCOMMISSIE ONGEWENST GEDRAG IN DE PODIUMKUNSTEN

- a. De commissie valt onder de Stichting.
- b. De commissie onderzoekt de ingekomen klachten op het gebied van ongewenst gedrag, beoordeelt deze en brengt zo nodig advies uit aan de werkgever over de te nemen maatregelen. Als een lid van het bevoegd gezag van een organisatie onderwerp van de klacht is, adviseert de commissie aan het bestuur/ de Raad van Toezicht en bij het ontbreken daarvan aan de andere leden van het bevoegde gezag.
- c. De commissie vervult diens taak onafhankelijk en zonder vooringenomenheid en partijdigheid. De commissie en elk van de commissieleden verrichten op grond daarvan de noodzakelijke werkzaamheden zonder last of ruggenspraak. In geval van (poging tot) beïnvloeding van een lid van de commissie, respectievelijk van de commissie als geheel, door enige betrokkene binnen de betreffende klachtenprocedure, geeft de voorzitter van de commissie hiervan zo spoedig mogelijk kennis aan de organisatie waar het vermeend ongewenst gedrag plaatsvond. In het geval zo'n situatie zich voordoet, neemt de organisatie waar het vermeend ongewenst gedrag plaatsvond onverwijld maatregelen om de noodzakelijke onafhankelijkheid van de commissie te waarborgen.

---

## ARTIKEL 3 TOEPASSINGSBEREIK

Iedere medewerker bij een organisatie die (via een branche-organisatie) aangesloten is bij deze klachtenregeling kan een klacht indienen over ongewenst gedrag in een werksituatie dan wel een werkgerelateerde situatie.

---

## ARTIKEL 4 GEHEIMHOUDING

1. De leden van de commissie, de secretaris, de klager, de beklagde(n), de getuigen en verder iedereen die op een of andere wijze bij de behandeling van de klacht is betrokken, dan wel vanwege een andere reden van de inhoud daarvan kennis draagt, zijn gedurende de looptijd van de klachtbehandeling verplicht tot geheimhouding van al wat hen over de klacht en de bij de klacht betrokken personen ter kennis is gekomen. Informatie over de lopende procedure kan alleen worden gedeeld met direct bij de procedure betrokken personen.
2. Wanneer de inhoud van bepaalde informatie uitsluitend ter kennisneming door de Klachtencommissie dient te blijven, wordt dit aan de Klachtencommissie medegedeeld.

# DE COMMISSIE

5

## ARTIKEL 5 SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

- a. De Stichting beschikt over een poule van commissieleden die voor de duur van drie jaar worden benoemd met mogelijkheid van een verlenging voor dezelfde termijn. Per te behandelen klacht wordt hieruit een commissie van drie leden samengesteld. De voorzitter wordt voor de behandeling van de klacht in functie benoemd. De leden van de poule beschikken over de volgende kwalificaties:
- b. Leden die zijn opgeleid tot psycholoog beschikkend over deskundigheid en ervaring met het onderwerp ongewenst gedrag;
- c. Leden afkomstig uit een andere sector dan de cultuursector beschikkend over ervaring in het (mede) beoordelen van klachten met betrekking tot ongewenst gedrag;
- d. Voorzitters met een juridische achtergrond beschikkend over deskundigheid en ervaring met het onderwerp ongewenst gedrag.

De commissie is bij voorkeur divers van samenstelling op het gebied van onder meer gender en culturele identiteit.

6

## ARTIKEL 6 ONDERSTEUNING EN FACILITERING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

- a. De commissie wordt in de uitoefening van diens taken en bevoegdheden bijgestaan door een secretaris, die voor deze functie is aangesteld door de Stichting.
- b. De secretaris van de commissie werkt onder verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de voorzitter.
- c. De secretaris voert alle benodigde werkzaamheden uit. De secretaris draagt tevens zorg voor het voeren van de noodzakelijke correspondentie voor de commissie, de dossiervorming en het convoceren en agenderen van de hoorgesprekken en vergaderingen.
- d. Van beïnvloeding, respectievelijk poging tot beïnvloeding door enig persoon of orgaan anders dan de commissie, geeft de secretaris direct kennis aan de voorzitter.
- e. De commissie heeft de beschikking over de personele en materiële faciliteiten die voor redelijke uitvoering van de taken van de commissie noodzakelijk zijn. De Stichting draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

# TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE

---

## 7 ARTIKEL 7 ONDERZOEK EN ADVIES

- a. De commissie onderzoekt, als de klacht ontvankelijk is, de in de klachtprocedure aangevoerde of anderszins gebleken feiten en omstandigheden ten aanzien van ongewenst gedrag en spreekt zich op grondslag van de klacht uit over gegrondheid van de klacht.
- b. De commissie is bevoegd tot het doen van aanbevelingen over de op de klacht te nemen maatregelen. Ook is de commissie bevoegd tot het doen van aanbevelingen aan de werkgever over door de commissie gesignaleerde feiten en omstandigheden die de psychosociale arbeidsbelasting op de werkplek in het algemeen negatief kunnen beïnvloeden.

---

## 8 ARTIKEL 8 VOORSTEL TOT GESPREK

Indien de commissie na een eerste oriëntatie op een aangebrachte klacht van mening is dat andere middelen dan een klachtbehandelingstraject mogelijk een oplossing kunnen bieden, zoals een begeleid gesprek of mediation, zal de commissie een voorstel hiertoe doen aan klager en beklagde. Indien beide partijen hiermee instemmen, zal eerst dit traject worden afgerond. Het onderzoek naar de klacht wordt gedurende dit traject opgeschort.

---

## 9 ARTIKEL 9 INWINNEN VAN INFORMATIE

De commissie is ten behoeve van het feitenonderzoek en de oordeelsvorming bevoegd tot:

- a. het inwinnen van informatie bij getuigen of deskundigen;
- b. het oproepen en horen van getuigen of deskundigen;
- c. het opvragen van schriftelijke informatie, voor zover deze voor het onderzoek noodzakelijk is.

# INDIENING EN ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

---

## 10 ARTIKEL 10 FORMELE EISEN

Een klacht is ten minste:

- a. ondertekend en bevat:
  - naam, adres, woonplaats, (mobiele) telefoonnummer en email-adres klager;
  - de personalia van de beklagde;
  - een omschrijving van: (zo mogelijk) tijdstip, plaats, aard en inhoud van het gedrag, eventuele reeds ondernomen stappen, eventuele getuigen en bewijsmiddelen;
  - indien nodig de wens om als voertaal Engels te hanteren.

---

## 11 ARTIKEL 11 INDIENING

De klacht wordt per e-mail ingediend via het (mail)adres [klachtencommissie@stichtingsocialeveiligheidpodiumkunsten.nl](mailto:klachtencommissie@stichtingsocialeveiligheidpodiumkunsten.nl) van de Stichting onder vermelding van “klachtencommissie”. De commissie behoudt het recht om ook op andere wijze ingediende klachten in behandeling te nemen, mits deze voldoen aan de in artikel 10 gestelde eisen.

De klager ontvangt een schriftelijke ontvangstbevestiging met een exemplaar van deze klachtenregeling of een verwijzing daarnaar. Uit de poule van de Stichting wordt een voorzitter benoemd die de klacht toetst op ontvankelijkheid.

---

## 12 ARTIKEL 12 HERSTEL VERZUIM

De voorzitter stelt de klager in kennis van eventuele door klager gepleegde verzuimen en nodigt de klager uit deze te herstellen binnen een te stellen termijn. Ingeval klager niet binnen die termijn de verzuimen heeft hersteld, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

## ARTIKEL 13 NIET-ONTVANKELIJKHEID

De voorzitter kan de klacht onmiddellijk afdoen indien deze van oordeel is dat de commissie kennelijk onbevoegd is vanwege de niet-ontvankelijkheid van de klacht. De voorzitter baseert de uitspraak uitsluitend op stukken die op de klacht betrekking hebben.

- a. De klacht is niet-ontvankelijk als:
  - De klacht betrekking heeft op een organisatie die niet is aangesloten bij deze klachtenregeling;
  - De klacht niet voldoet aan de definitie van ongewenst gedrag zoals bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling;
  - De klager geen medewerker is zoals in artikel 1 omschreven;
  - De klacht niet aan de formele vereisten voldoet zoals beschreven in artikel 10 van deze Klachtenregeling en de klager niet binnen de hersteltermijn het geconstateerde verzuim in de klacht heeft hersteld;
  - Het een anonieme klacht betreft, tenzij deze wordt ondersteund door of tezamen wordt ingediend met een of meerdere andere klachten.
- b. Tegen de uitspraak, bedoeld onder a., kan klager binnen twee weken na de dag waarop de uitspraak is toegezonden, bezwaar aantekenen. Het bezwaar moet worden toegelicht in een door de klager ondertekende brief.
- c. Ten gevolge van het bezwaar vervalt de uitspraak, bedoeld in lid a, tenzij het bezwaar ongegrond wordt verklaard.
- d. Indien de voorzitter van oordeel is dat het bezwaar ongegrond is, gaat deze niet tot ongegrondverklaring over dan na aanklager in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord. Bij dit hoorgesprek kunnen naast de voorzitter ook maximaal twee andere commissieleden aanwezig zijn, zulks ter beoordeling van de voorzitter.

## ARTIKEL 14 AKKOORD VAN DE ORGANISATIE

De Stichting vraagt de organisatie waarbinnen het ongewenste gedrag volgens klager zich heeft voorgedaan, om akkoord te gaan met het starten van een onderzoek naar de inhoud van de klacht. De Stichting legt de afspraken met betrekking tot de uitvoering van het klachtenonderzoek door de commissie vast in een schriftelijke overeenkomst, die door de organisatie dient te worden ondertekend.

Als er tot dan toe nog geen voltallige commissie is aangezocht, zorgt de Stichting ervoor dat deze wordt samengesteld en dat een secretaris wordt benoemd.



---

## ARTIKEL 15 INTREKKING KLACHT

De klager kan op elk moment tot aan het uitbrengen van het advies de klacht schriftelijk intrekken. Trekt de aanklager de klacht later dan vier dagen voor de eerste hoorzitting in, dan is beklagde gerechtigd de commissie alsnog om een uitspraak te verzoeken of de klacht gegrond of ongegrond zou worden verklaard.

# KLACHTONDERZOEK

16

## ARTIKEL 16 HOORGESPREKKEN

Hoorgesprekken vinden plaats op een locatie die de commissie daarvoor geschikt vindt. Deze gesprekken zijn niet openbaar. Bij uitzondering kan een hoorgesprek online plaatsvinden.

17

## ARTIKEL 17 HOREN DOOR DE COMMISSIE

1. Het horen van onderscheidenlijk klager, beklagde, getuigen en deskundigen geschiedt door de voltallige commissie in aanwezigheid van de secretaris.
2. Om moverende redenen kunnen getuigen of deskundigen door de voorzitter worden gehoord, in aanwezigheid van de secretaris.

18

## ARTIKEL 18 HET HOREN VAN KLAGER EN BEKLAAGDE

1. Klager en beklagde worden in twee ronden door de commissie gehoord. Zij kunnen beslissen om niet gehoord te willen worden.
2. Het horen van klager en beklagde gebeurt afzonderlijk, tenzij zowel klager als beklagde schriftelijk aan de commissie hebben gevraagd in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
3. Partijen kunnen zich tijdens het hoorgesprek door een vertrouwenspersoon, een gemachtigde of door een advocaat laten bijstaan. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de organisatie waar het door klager gestelde ongewenste gedrag heeft plaats gevonden. Er kan tijdens het hoorgesprek geen bijstand worden verleend door een directe collega, een directe of hogere leidinggevende of een levenspartner.
4. De klager en de beklagde kunnen de inhoud van de klacht en van het verweer tot aan de sluiting van het hoorgesprek wijzigen, tenzij de voorzitter van oordeel is, dat de wederpartij door deze wijziging onredelijk wordt benadeeld.

---

## ARTIKEL 19 VERSLAG HOORGESPREK

1. Van elk hoorgesprek wordt een verslag gemaakt.
2. Ten behoeve van het verslag van het hoorgesprek kan door de commissie een geluidsopname worden gemaakt die onmiddellijk na het ondertekenen van het verslag of de weigering daarvan wordt vernietigd, tenzij de gehoorde persoon bezwaar heeft tegen het maken van een opname.
3. Het verslag wordt aan de gehoorde persoon voorgelegd. Binnen twee weken kan deze op het verslag reageren. De voorzitter kan een kortere of langere tijd voor reactie bepalen. De gehoorde persoon beoordeelt of het verslag een juiste weergave van het hoorgesprek bevat en kan op het verslag ook verbeteringen en opmerkingen toevoegen die niet in het hoorgesprek zijn gemaakt.
4. Het verslag wordt door de gehoorde persoon voor akkoord of voor gezien ondertekend. Voor zover de reden van het ontbreken van een ondertekening bekend is, wordt deze door de commissie aan het verslag toegevoegd. Het ontbreken van een ondertekening voor gezien of akkoord doet niet af aan de bruikbaarheid van het verslag.

---

## ARTIKEL 20 WRAGING

- a. Voor of tijdens de hoorgesprekken kan elk van de zittende leden van de commissie door een of meer van de bij de klacht betrokken personen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid zich verschonen.
- b. Uit de poule van commissieleden wordt in dit geval een commissie samengesteld die beoordeelt of wraking wordt toegestaan. In deze commissie zitten geen leden die al onderdeel zijn van de commissie die de klacht beoordelen.
- c. Als de wraking wordt goedgekeurd, wordt het betreffende commissielid op de kortst mogelijke termijn vervangen en wordt de procedure hervat in de stand waarin die zich bevond op het moment van wraking.

# — VERLOOP VAN DE PROCEDURE

21

## ARTIKEL 21 PROCESVERLOOP

Zodra de voorzitter, of de voltallige commissie na bezwaar tegen de niet-ontvankelijkheid, de klacht als ontvankelijk heeft beoordeeld en er een akkoord ligt als bedoeld in artikel 14:

- a. wordt de klachtbrief aan beklaagde in vertrouwelijkheid toegestuurd;
- b. wordt de klager uitgenodigd om zo spoedig mogelijk door de commissie te worden gehoord.
- c. Nadat de klager is gehoord wordt de beklaagde gehoord.
- d. Indien voor de sluiting van een hoorgesprek blijkt dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan de commissie bepalen, dat het hoorgesprek op een door de commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.
- e. Klager en beklaagde kunnen getuigen en deskundigen ter zitting aandragen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk op de vierde dag voor de zitting schriftelijk opgeven aan de commissie en aan de wederpartij.
- f. Getuigen, deskundigen en anderen worden gehoord nadat klager en beklaagde voor de eerste keer zijn gehoord. Zij worden buiten aanwezigheid van klager en beklaagde gehoord. De commissie kan klager en beklaagde de mogelijkheid geven vragen in te dienen om aan de getuige en/of deskundige te laten stellen. Desgewenst kan een getuige en/of deskundige een vertrouwenspersoon meenemen.
- g. Voorafgaand aan het moment dat de klager en de beklaagde voor de tweede keer worden gehoord, wordt aan ieder van hen inzage verleend in de op de klachtbehandeling betrekking hebbende stukken, met inbegrip van de verslagen van alle reeds gehouden hoorgesprekken. Van de stukken mogen geen kopieën of beeldopnamen worden gemaakt.
- h. Als de klager of de beklaagde zich laat bijstaan door een advocaat, wordt inzage verleend door verstrekking van de stukken aan de advocaat, maar alleen wanneer deze toezegt dat de stukken op het advocatenkantoor blijven, dat aan de klager of de beklaagde uitsluitend inzage overeenkomstig het vorige lid wordt verleend en dat de stukken na de inzage worden vernietigd.
- i. De commissie sluit het onderzoek zodra voldoende informatie ter kennis van de commissie is gekomen voor het maken van het advies.

---

## ARTIKEL 22 ADVIES

1. Binnen drie weken na de sluiting van het onderzoek, brengt de commissie een rapport uit met het advies naar aanleiding van de klacht. Deze termijn kan door de commissie met ten hoogste drie weken worden verlengd indien de oorspronkelijke termijn onvoldoende tijd geeft aan de commissie om met een gefundeerd advies te komen. De klager, de beklaagde en de werkgever van beklaagde krijgen daarvan tijdig bericht. De commissie verzendt het advies naar de werkgever. Klager en beklaagde krijgen bericht wanneer dat gebeurt onder toezending van het advies aan de klager en beklaagde, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken, zulks ter beoordeling van de commissie.
2. Het advies van de commissie bevat een rapport van bevindingen met bijlagen, en een conclusie met een oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht. In geval van gegrondheid van de klacht, worden aanbevelingen gegeven. De voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekenen de conclusie en het advies, waarvan een afschrift wordt toegezonden aan het bevoegd gezag van de organisatie waar het onderzochte ongewenste gedrag plaats vond, of aan het bestuur/de Raad van Toezicht indien de klacht de directie betreft.
3. De commissie nodigt het bestuur/de Raad van Toezicht uit voor een gesprek waarin de commissie het advies zal toelichten en eventuele vragen zal beantwoorden.
4. Herziening van een conclusie en/of advies van de commissie kan op verzoek van elk van beide partijen plaatsvinden op grond van nader gebleken feiten of omstandigheden die indien deze eerder bekend waren geweest, tot een andere conclusie en/of advies zouden hebben moeten leiden.
5. Het bevoegd gezag van de beklaagde neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies een besluit over de implementatie van het advies naar aanleiding van de klacht en zendt een afschrift van dat besluit aan de commissie, de klager en de beklaagde.

---

## ARTIKEL 23 EINDE PROCEDURE

De klachtprocedure eindigt op het moment dat het bevoegd gezag van de organisatie, danwel de Raad van Toezicht, schriftelijk aan de commissie heeft laten weten of en op welke wijze het advies zal worden geïmplementeerd, of op het moment dat de klacht is ingetrokken of buiten behandeling is gesteld.

# OVERIGE BEPALINGEN

---

24

## ARTIKEL 24 BEHEER DOSSIER EN ARCHIVERING

Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de klacht worden door de secretaris van de commissie in een, al dan niet digitaal, klachtdossier vastgelegd. Stukken uit dit dossier zijn gedurende de looptijd van het onderzoek alleen toegankelijk voor de commissie en de secretaris. Na het einde van de procedure (zie artikel 23) zal de secretaris het dossier overdragen aan de Stichting.

Het dossier zal door de Stichting vijf jaar worden bewaard. De organisatie waarbinnen het door klager gestelde ongewenste gedrag plaatsvond, zal van deze termijn op de hoogte worden gesteld. Na het verstrijken van deze termijn wordt het dossier vernietigd.

25

## ARTIKEL 25 PERSOONSGEGEVENS

De commissie ziet erop toe dat de op grond van deze klachtregeling betrokken persoonsgegevens overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet algemene verordening gegevensbescherming worden verwerkt.

26

## ARTIKEL 26 JAARVERSLAG

- a. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld door de commissie.
- b. In dat verslag worden in geanonimiseerde zin en met in achtneming van de ter zake geldende wettelijke bepalingen vermeld:
  - het aantal klachten dat de commissie heeft ontvangen;
  - het aantal niet-ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond en ongegrond geachte klachten;
  - de aard van de klachten (ingedeeld naar vormen van ongewenst gedrag gedefinieerd in de ARBOWet, te weten seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten)
  - de doorlooptijd van de adviezen;
  - aanbevelingen en tendensen.
- c. Het verslag wordt gepubliceerd op de website van de Stichting.

---

## ARTIKEL 27 WIJZIGING KLACHTENREGELING

- a. Voorstellen tot wijziging van deze Klachtenregeling behoeven, alvorens deze ter goedkeuring aan het Stichtingsbestuur worden voorgelegd, een gewone meerderheid van de leden van de commissie.
- b. Voorstellen tot wijziging van deze regeling treden niet eerder in werking dan na verkregen goedkeuring van het Stichtingsbestuur en nadat de aangepaste regeling is gepubliceerd op de website van de Stichting.
- c. Wijzigingen ten aanzien van omvang, voordracht en samenstelling van de commissie en ten aanzien van de benoemingstermijn behoeven de instemming van het Stichtingsbestuur.

---

## ARTIKEL 28 ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

Als zich een omstandigheid voordoet waarin deze klachtenregeling niet voorziet, of er omstandigheden zijn die een afwijking van de procedure rechtvaardigt, beslist in de fase bedoeld in artikel 13 de voorzitter, en voor het overige de commissie over de wijze waarop met deze omstandigheid wordt omgegaan. In het advies, bedoeld in artikel 22, legt de commissie hierover verantwoording af.

# SLOTBEPALINGEN

---

## ARTIKEL 29 INTREKKING KLACHTENREGELING

De klachtenregeling NAPK van november 2023 wordt ingetrokken.

---

## ARTIKEL 30 OVERGANGSREGELING

Klachten die aanhangig zijn gemaakt voordat deze regeling in werking is getreden worden behandeld op basis van de regeling die ten tijde van het indienen van de klacht gold.