

Jaarverslag 2020

Klachtencommissie Pluryn

**Sterker in de
samenleving**
Powered by Pluryn



*Behandeling en ondersteuning bij
wonen, werken, leren en vrije tijd*

Voorwoord

Geachte lezer,

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar waarin veel veranderd is.

De Corona-pandemie vroeg om flexibiliteit van iedereen. Tijdens de eerste lock-downperiode werden geen hoorzittingen gehouden en konden twee klachten op basis van schriftelijke stukken worden afgehandeld. Vanaf de zomer werden, met inachtneming van de coronamaatregelen, weer hoorzittingen georganiseerd. Deels vonden deze online plaats, waarbij in elk geval de voorzitter en beide partijen (met maximaal 2 personen per partij) fysiek aanwezig waren en de overige leden van de commissie online via Teams. Andere vertegenwoordigers van partijen werd de mogelijkheid geboden om via een telefoonverbinding aan te sluiten.

In de samenstelling van de klachtencommissie zijn in het verslagjaar diverse wijzigingen geweest. Aan het begin van het jaar heeft de heer Wassenberg vanwege gezondheidsredenen zijn functie als voorzitter neergelegd. De commissie vond een goede opvolger in de persoon van de heer van der Mark, die per 1 juli is benoemd tot voorzitter.

Vier commissieleden hebben hun arbeidsovereenkomst met Pluryn beëindigd waardoor er ook een einde is gekomen aan het lidmaatschap van de klachtencommissie. Aan één lid van de klachtencommissie is na het einde van het dienstverband verzocht om beschikbaar te blijven als extern lid vanwege de beperkte capaciteit van de klachtencommissie.

De commissie is erg blij dat met de benoeming van een vijftal nieuwe interne leden in december, de klachtencommissie weer op sterkte is. De verwachting is dat de problemen in de bezetting van de hoorzittingen hiermee tot het verleden behoren.

Vanwege zwangerschaps/bevallingsverlof van de ambtelijk secretaris wordt deze functie vanaf september waargenomen. Ook is er vanaf september versterking in de secretariële ondersteuning.

Een online-kennismaking van de commissie met de nieuwbenoemde leden zal plaatsvinden in januari 2021.

Het totaal aantal klachten dat door de commissie werd behandeld is, net als vorig jaar, niet erg groot gezien de omvang van de organisatie. De aard van de klachten is divers. Het trekken van conclusies op basis van deze aantallen is niet goed mogelijk.

In oktober vond een online plenaire vergadering plaats, waarbij de gang van zaken werd besproken in aanwezigheid van de Geneesheer-Directeur en verder onderling ervaringen werden uitgewisseld.

De commissie heeft, met de nodige flexibiliteit, haar werkzaamheden goed kunnen uitvoeren dankzij de inzet van alle betrokkenen.

Mede namens Ruud van der Mark, voorzitter

Ans Elderman
Velp, 29 januari 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Inleiding	3
2. Algemene informatie Klachtencommissie	3
2.1. Samenstelling	3
2.2. Secretariaat	4
2.3. Aangesloten externe instellingen	4
3. Werkwijze klachtbehandeling	5
4. Klachten	6
4.1. Cijfers externe instellingen	6
4.2. Cijfers Pluryn	7
4.3. Samenvatting van de klachten Pluryn	8

1. Inleiding

In dit jaarverslag worden de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie en de klachten weergegeven over 2020. Voor de externe organisaties wordt per organisatie een apart jaarverslag opgemaakt. In dit jaarverslag wordt derhalve enkel een cijfermatig overzicht gegeven van de klachten van deze externe organisaties.

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) van kracht. Deze wet vervangt de Wet BOPZ. Voor 2020 geldt dat BOPZ-klachten die betrekking hebben op de periode tot en met 31 december 2019 nog door de bestaande BOPZ-klachtencommissie van Pluryn afgewikkeld worden. In het verslagjaar is een enkele BOPZ-klacht door de commissie behandeld.

Voor klachten over onvrijwillige zorg die vallen onder de Wzd is Pluryn vanaf 1 januari 2020 aangesloten bij de landelijke klachtenregeling en klachtencommissie van de koepelorganisaties VNG en Actiz, de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

2. Algemene informatie Klachtencommissie

2.1. Samenstelling

De klachtencommissie Pluryn was in 2020 als volgt samengesteld:

- Mw. J.C.M. Elderman (voorzitter, jurist);
- Dhr. J. Wassenberg (voorzitter, Kinderrechter Rechtbank Limburg). *Per 11 maart 2020 afgetreden;*
- Dhr. R.P.F. van der Mark (voorzitter, jurist gezondheidsrecht). *Per 1 juli 2020 benoemd.*

Interne leden

- Mw. K.M. Bierman, orthopedagoog, locatie Jan Pieter Heije. *Per 27 september 2020 afgetreden;*
- Mw. M. Fokink orthopedagoog, locatie De Winkelsteegh. *Per 11 juni 2020 afgetreden;*
- Mw. A.A.M. Langeslag, BOPZ-AVG arts, locatie De Winkelsteegh;
- Mw. L.M. Oppers, persoonlijk begeleider, locatie De Winkelsteegh;
- Mw. X. Tomaso, Behandel-coördinator, locatie De Beele. *Per 1 november 2020 lidmaatschap beëindigd;*
- Dhr. A. Verburgh, Behandel-coördinator, locatie jeugdzorgplus Kop van Deelen. *Per 7 augustus 2020 afgetreden;*
- Mw. M. Wiegers, gedragswetenschapper, locatie Jan Pieter Heije. *Per 31 oktober 2020 afgetreden;*
- Dhr. R.E. Breuk, kinder- en jeugdpsychiater, FACT Flevoland;
- Mw. C.C. van Wesel-ter Bogt, paramedicus en clusterleider, locatie De Winkelsteegh; *Per 1 december 2020 benoemd;*
- Mw. M. Schreuder, orthopedagoog, locatie Beekbergen. *Per 1 december 2020 benoemd;*
- Mw. R.P.E. Drost, psycholoog, locaties Zeist en Maarsbergen. *Per 1 december 2020 benoemd;*
- Mw. M.M. Nield, orthopedagoog, locatie Beekbergen. *Per 1 december 2020 benoemd;*
- Mw. I.M. Verhaart, orthopedagoog, locatie Zeist. *Per 1 december 2020 benoemd.*

Externe leden

- Dhr. L.J.M. Geominy, kinder- en jeugdpsychiater;
- Mw. K.M. Bierman, orthopedagoog. *Per 27 september 2020 benoemd.*

Cliënten vertegenwoordigers

- Mw. I. van de Gevel, gedragswetenschapper;
- Dhr. H. van Bokhorst, maatschappelijkwerker / leidinggevende jeugdzorg;
- Dhr. J. Krist, gedragswetenschapper.

2.2. Secretariaat

Het secretariaat bestaat uit:

- Secretariële ondersteuning mw. S. Kokke en mw. H. Imminga (vanaf oktober 2020);
- Ambtelijk secretaris mw. H. van Lent en mw. B. van den Camp (vanaf september 2020 tijdelijk aangesteld ter vervanging van zwangerschaps/bevallingsverlof).

Zij voeren hun taken uit aan de hand van onderstaand schema.

Taak	Ambtelijk secretaris	Secretariële ondersteuning
Algemene post etc	x	x
Beoordelen klacht (route) in overleg met voorzitter	x	
Bericht van ontvangst klacht		x
Registratie klacht (hele proces)		x
Opvragen verwerken/uitwisselen stukken		x
Beoordelen voldoende informatie en of zitting of schriftelijk afdoen in overleg met voorzitter	x	
Bepalen samenstelling commissie in overleg met voorzitter	x	
Regelen zitting (datum, mensen, ruimte)		x
Uitnodigen zitting en versturen stukken		x
Zitting bijwonen/notuleren etc.	x	
Uitspraak concipiëren en in overleg met betrokken leden wordt deze door de voorzitter definitief vastgesteld	x	
Definitieve uitspraak versturen aan partijen, rvb en zo nodig andere belanghebbenden/ inspectie		x
Registratie afronden		x
Zo nodig nagaan of rvb maatregelen heeft genomen of iets doet met aanbevelingen	x	
Jaarverslag/evaluatie (artikel 30 reglement) Cijfers voor kwaliteit	x	x

2.3. Aangesloten externe instellingen

Per 1 januari 2019 is de Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse zorginstellingen opgeheven. De bij deze commissie aangesloten organisaties is de mogelijkheid geboden om zich aan te sluiten bij de Klachtencommissie Pluryn. De organisaties die gebruik hebben gemaakt van dit aanbod staan vermeld in onderstaande tabel. Een aantal organisaties heeft ervoor gekozen om enkel aan te sluiten voor hun cliënten die onder de BOPZ en Jeugdwet vallen.

De deelname van Estinea en Elver bij de BOPZ-klachtencommissie Pluryn eindigt in 2020 vanwege het vervallen van de BOPZ.

Organisatie	Contactpersoon	Plaats	Wetgeving
De Passerel	Mw. L. Borghuis	Apeldoorn	Alle
De Driestroom	Mw. C. van Binsbergen	Elst	Alle
Elver	Mw. I. Harmelink	Wehl	BOPZ
De Lichtenvoorde	Mw. G. Groot Stevert	Lichtenvoorde	Alle
Siza	Dhr. J. Woensdregt	Arnhem	BOPZ en Jeugdwet
Estinea	Mevr. B. van Riessen	Aalten	BOPZ

3. Werkwijze klachtbehandeling

Na binnenkomst bespreekt de ambtelijk secretaris de klacht met de voorzitters. Als sprake is van een ontvankelijke klacht, wordt een verweer incl. relevante stukken zoals een incidentenrapportage en protocol, opgevraagd bij beklaagde. Tevens wordt een hoorzitting ingepland. Voorafgaand aan de hoorzitting ontvangt klager het verweerschrift incl. de relevante stukken. De hoorzitting wordt door drie leden van de commissie gevoerd; een voorzitter, een lid op voordracht van de cliëntenraad en een intern of extern lid. Voorts worden klager en beklaagde uitgenodigd ter zitting aanwezig te zijn. Zowel klager als beklaagde kunnen zich laten bijstaan. Namens de beklaagde instelling zijn in de regel de direct betrokken medewerker(s) en hun integraal leidinggevende aanwezig.

Onmiddellijk na de hoorzitting beoordeelt de commissie de schriftelijke stukken die gewisseld zijn en hetgeen zij gehoord heeft ter zitting. Wanneer de commissie zich voldoende geïnformeerd acht, neemt zij een besluit. De ambtelijk secretaris concipieert een conceptuitspraak, die door alle leden van commentaar wordt voorzien, waarna de voorzitter de uitspraak vaststelt.

De commissie zendt het besluit aan klager, aan beklaagde en aan de Raad van Bestuur. De commissie verzoekt de Raad van Bestuur, conform de klachtenregeling, om te reageren op het besluit.

De commissie kan afwijken van voornoemde procedure; zij kan besluiten om geen hoorzitting te houden, maar een klacht schriftelijk af te doen. Voorts kan de commissie, als zij overweegt dat mediation een passende oplossing zou kunnen bieden, dit voorstellen aan partijen.

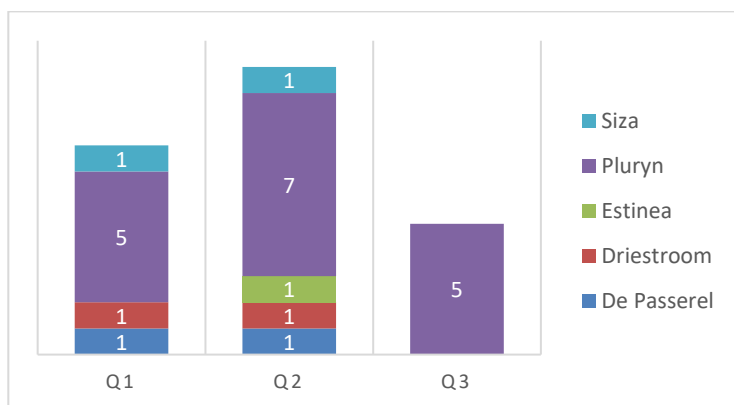
De termijn van klachtbehandeling is afhankelijk van de aard van de klacht.

Vanwege de Coronapandemie zijn in het verslagjaar extra maatregelen getroffen om bijeenkomsten zo veilig mogelijk te laten verlopen. Voor de klachtencommissie betekende dit met name dat het aantal aanwezigen bij een hoorzitting moest worden beperkt tot maximaal 8 personen. Hierdoor is incidenteel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om deelnemers digitaal dan wel telefonisch te laten aansluiten.

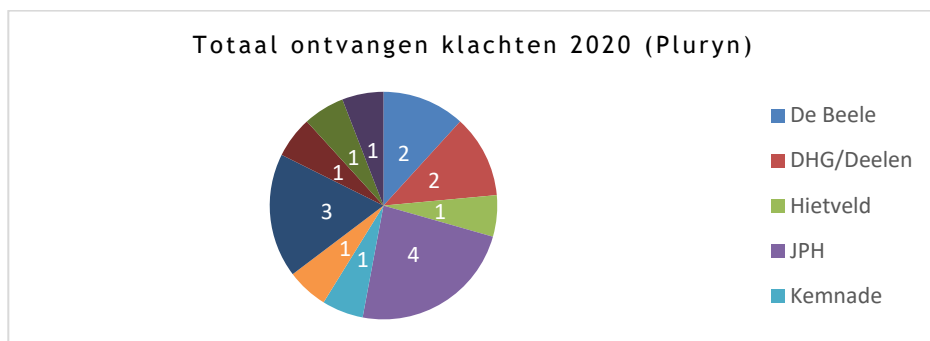
4. Klachten

In dit verslag worden de cijfers van de klachten die in 2020 zijn binnengekomen weergegeven. Twee klachten die in 2019 zijn binnengekomen en in 2020 zijn afgerond, zijn meegenomen in het jaarverslag van 2020 (zie tabel ‘een weergave van de klachten die op een andere wijze zijn afgesloten’).

In 2020 zijn in totaal 24 klachten ingediend bij de klachtencommissie, waarvan 17 klachten van Pluryn en zeven van externe organisaties. Hieronder een weergave van het aantal klachten per organisatie per trimester.



Hieronder een weergave van het totaal aan klachten van 2020 van Pluryn per locatie.



4.1. Cijfers externe instellingen

In dit verslag wordt, om een indruk te geven van de omvang, een beknopte weergave van de ontvangen klachten van externe instellingen gegeven. De externe organisaties ontvangen elk een eigen jaarverslag.

Instelling	Aantal klachten	Niet-ontvankelijk	Hoorzitting	Verwezen naar Klachtenfunctionaris
De Passerel	2	-	X*	-
De Driestroom	2	-	X	-
Elver	0	-	-	-
De Lichtenvoorde	0	-	-	-

Siza	2	X	-	-
Estinea	1	-	-	X
Totaal	7			

* Voor 1 klacht is een schriftelijke procedure gevolgd.

4.2. Cijfers Pluryn

In totaal zijn er in 2020 voor Pluryn zeventien klachten binnen gekomen bij de commissie. Zes klachten hebben geleid tot een hoorzitting en uitspraak. Zes klachten zijn op een andere wijze afgesloten en de behandeling van vijf klachten komt in het jaarverslag van 2021 aan de orde.

Twee klachten die zijn binnengekomen in 2019, zijn afgehandeld in 2020.

Onderstaande tabel is een weergave van de klachten die in 2020 tot een hoorzitting en een besluit hebben geleid.

Onderwerp klachtmelding	Locatie	Aantal klachten	Aantal deelklachten	Gegronde	Ongegronde	Niet ontvankelijk	opmerkingen	Quadrimester binnenkomst
Behandeling en begeleiding *	Seys Centra	1	1		1	-		1
Samenwerking van hulpverlener met ouder	Jan Pieter Heije	1	5	2	3	-		1
Kennisniveau en leefklimaat	De Hoenderloo Groep	1	3	2	1	-		1
Zorgplicht voor meerderjarige	De Beele	1	3	1	2	-		2
Vrijheidsbeperking en onvoldoende communicatie	Jan Pieter Heije	1	7	4	3			2
Bejegening en communicatie	De Beele	1	7	6	2		1 deelklacht is deels gegronde en deels ongegronde verklaard.	2
Totaal	-	6	26	16	12			-

* op verzoek van klagster is een schriftelijke procedure gevolgd.

Onderstaande tabel is een weergave van de klachten die op een andere wijze zijn afgesloten.

Afsluiting	Locatie	Aantal	Quadrimester binnenkomst
De commissie heeft besloten dat zij geen besluit zal schrijven. Geen reactie van klagster.	Lindenhorst	1	2019
Klacht niet ontvankelijk.	GBL	1	2019
Bericht ter kennisgeving aangenomen, mogelijkheid tot indienen concrete klacht benoemd .	De Hoenderloo Groep	1	1
In overleg verwezen naar klachtenfunctionaris.	Jan Pieter Heije	2	1 & 2
Klacht te oud - niet ontvankelijk.	onbekend	1	2
Klacht alsnog intern opgelost.	Lindenhorst	1	2
Klacht niet ontvankelijk.	Kemnade	1	2
Totaal		8	

4.3. Samenvatting van de klachten Pluryn

Hieronder wordt een samenvatting gegeven per klacht waarin een besluit is genomen door de commissie.

1. Klacht betreft de uitspraak van een behandelaar over de zoon van klaagster. Op uitdrukkelijk verzoek van klaagster heeft geen hoorzitting plaatsgevonden. Hierdoor heeft de commissie een aantal zaken die haar is opgevallen, niet kunnen verifiëren. De klacht is ongegrond verklaard. Aanbeveling aan de RvB betreft de chronologie van dossiervorming. De RvB deelt het oordeel van de commissie. Terzake de aanbeveling wijst de RvB erop dat het dossier chronologisch is opgebouwd, maar beklaagde in zijn reactie de volgorde van de brief van klaagster heeft aangehouden.

2. Klaagster is ontevreden over de behandeling van dochter en opstelling van beklaagde jegens klaagster als moeder. De klacht kent 5 onderdelen:

1. het voortdurend niet of onvoldoende nakomen van gemaakte afspraken;
2. onvoldoende uitvoering van nodige werkzaamheden en correcties op omissies;
3. het op cruciale onderdelen ontbreken van nodige structuur en afgesproken begeleiding van dochter;
4. het negeren van door klaagster geuite commentaar op niet nagekomen afspraken;
5. het bij voortdurend negeren van klaagster of verdraaien van feiten met een ongefundeerde ‘aanval’ op klaagster dat zij niet tot samenwerking bereid zou zijn.

Klacht 1 en 2 zijn ongegrond verklaard, klacht 3 en 4 gegrond. Klacht 5 is ongegrond verklaard waarbij de klachtencommissie de voorkeur zou hebben om bij klacht 5 bij niet tot een oordeel te komen omdat de weergave van gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn en aan de beleving van klaagster niet meer waarde mag worden gehecht dan aan de beleving van beklaagde. De klachtenregeling biedt deze ruimte echter niet.

Omdat klaagster aangeeft dat zij behandeling van haar dochter bij beklaagde wenst voort te zetten en het visieverschil tussen klaagster en beklaagde nog niet is opgelost, beveelt de commissie de RvB aan om bemiddeling in te zetten hiervoor.

De RvB onderschrijft het oordeel van de commissie. De aanbeveling van de commissie is door de zorgverlener opgepakt in afstemming met klaagster.

3. Zoon van klager verblijft op een leefgroep van beklaagde. De klacht betreft de bejegening en het kennisniveau van het personeel waarbij drie klachten zijn beschreven:

1. er heerst een repressief klimaat op de groep;
2. de kennis over autisme op de groep is ver beneden de maat en;
3. fixatie die te pas en te onpas lijkt te worden toegepast.

De commissie oordeelt de eerste en derde klacht ongegrond, de tweede klacht gegrond.

De RvB heeft laten weten het oordeel van de klachtencommissie aangaande de drie klachten te delen en heeft daarbij tevens toegelicht dat deskundigheidsbevordering op het gebied van autisme de komende periode extra aandacht krijgt middels inzet van de Autisme Academie.

4. Zoon van klaagster verblijft op locatie de Beele. Klaagster heeft een drietal klachten over de zorg:

1. de begeleider van de zoon heeft verkeerd gehandeld door hem op enig moment uit zorg te plaatsen;
2. de betreffende begeleider heeft de zoon van klaagster drie weken na een incident een gele kaart met gedragsregels gegeven zonder uitleg en zonder einddatum en;
3. De onprofessionele en niet pedagogische wijze waarop betreffende begeleider de zoon van klaagster heeft aangesproken tijdens een breed overleg.

Klacht 1 is door de commissie gegrond verklaard, klacht 2 en 3 ongegrond waarbij de commissie bij klacht 3 heeft overwogen dat het haar niet mogelijk is om op basis van de aangedragen feiten en

omstandigheden tot een oordeel te komen vanwege afwezigheid van de betreffende medewerker. De commissie heeft de voorkeur om in een situatie waarin de weergave van gebeurtenissen niet duidelijk is geworden, niet tot een oordeel te komen, omdat aan de beleving van klaagster niet meer waarde mag worden gehecht dan aan het niet kunnen geven van een verklaring door beklagde. De klachtenregeling geeft deze ruimte echter niet. Aan de RvB is de aanbeveling gedaan om de procedures rondom uitplaatsing van cliënten te onderzoeken op juistheid en (opnieuw) onder de aandacht te brengen van medewerkers. Voorts is de aanbeveling om bij een verzoek voor gesloten plaatsing te overwegen acties uit te zetten voor het geval een jongere toch op de groep blijft. De commissie beveelt tevens aan om nader onderzoek te overwegen naar de uitlatingen van de betrokken medewerker die door klaagster als niet professioneel en pedagogisch worden gezien, omdat een gedegen onderzoek recht zou doen aan zowel klaagster als aan de betrokken medewerker. De RvB deelt het oordeel van de klachtencommissie en heeft intern de regels over de zorgplicht naar cliënten nogmaals onder de aandacht gebracht van alle betrokkenen en voorts is binnen de Beele besproken dat bij naderende escalatie de familie beter wordt betrokken.

5. De klacht betreft locatie JPH waar dochter van klaagster verbleef op verschillende afdelingen. Klaagster heeft vier klachten:

1. dochter verbleef onrechtmatig lang in afzondering na een incident;
2. er was sprake van een onnodig lange isolatie;
3. er was geen overdracht bij de overgang van de ene naar de andere afdeling;
4. er was sprake van een patroon van het niet nakomen van afspraken, bedreiging van klaagster en het rapporteren van onwaarheden.

De klachtencommissie heeft vastgesteld dat de eerste klacht en de tweede klacht (deels) BOPZ-klachten betrof. De commissie heeft deze klachten gegrond verklaard en voor zover het BOPZ-maatregelen betrof, de bestreden beslissingen vernietigd. De derde klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Ten aanzien van de vierde klacht oordeelt de klachtencommissie het onderdeel dat betrekking heeft op het niet nakomen van afspraken gegrond en de twee andere klachtonderdelen ongegrond.

De commissie heeft twee aanbevelingen aan de RvB uitgebracht: namelijk erop toe te zien dat de door beklagde zelf geformuleerde verbeterpunten daadwerkelijk worden uitgevoerd en geëvalueerd. Tevens beveelt de commissie aan om, met het oog op de nieuwe Wet Zorg en Dwang een goede naleving hiervan onder de aandacht te brengen, en met name de registratieplicht van onvrijwillige zorg. De RvB onderschrijft de bevindingen en conclusies van de klachtencommissie en geeft aan dat verbetermaatregelen worden doorgevoerd binnen een concrete termijn waarbij tevens evaluatiemomenten zijn benoemd.

6. Klager verblijft op locatie De Beele en heeft een zevental klachten over de zorgverlening:

1. klager is onterecht en plotseling uitgeplaatst naar zijn moeder;
2. uitplaatsing was gezien de coronapandemie onverantwoord en risicovol;
3. beklagde heeft klager en zijn moeder niet geïnformeerd over de uitplaatsing zodat zij zich hierop niet konden voorbereiden;
4. klager is door beklagde niet serieus genomen bij melding van diefstal van zijn eigendommen door een groepsgenoot;
5. de privacy van klager is geschonden doordat beklagde zonder toestemming van klager gevoelige informatie over zijn behandeling heeft verstrekt aan zijn moeder en aan het wijkteam;
6. er vinden onterechte kamercontroles plaats en;
7. klager ontvangt geen copie van een rapportage waar hij wel recht op heeft.

Klager is onverwacht en zonder opgave van redenen niet verschenen bij de hoorzitting terwijl de vertrouwenspersoon van klager wel aanwezig was.

De klachtencommissie oordeelt klacht 1, 3, 6 en 7 gegrond. Omdat de tweede klacht in het verlengde ligt van klacht 1 doet de commissie over dit onderdeel geen aparte uitspraak en wordt verwezen naar klacht 1. Omdat klager, onverwacht en zonder opgave van redenen niet aanwezig was bij de zitting, beschikt de commissie niet over voldoende informatie om ten aanzien van klacht 4 tot een weloverwogen oordeel te komen en moet daarom tot het oordeel komen dat de klacht ongegrond is. De commissie zou zelfde voorkeur hebben om in een situatie waar de weergave van gebeurtenissen niet duidelijk is geworden, niet tot een oordeel te komen. De klachtenregeling biedt deze ruimte echter niet. Ten aanzien van klacht 5 oordeelt de commissie de klacht voor zover deze ziet op het verstrekken van informatie aan de moeder ongegrond en voor zover de klacht ziet op het verstrekken aan het wijkteam gegrond.

De commissie raadt de RvB aan om de procedures rondom uitplaatsing van een client en het verstrekken van afschrift van het dossier te toetsen aan de wet en (opnieuw) onder de aandacht te brengen van medewerkers. Ook vindt de commissie het wenselijk dat nog eens naar de dossiervorming te kijken. De Raad van Bestuur is het eens met het oordeel en de aanbevelingen van de commissie en neemt deze ter harte. Ten aanzien van de procedures omtrent privacy geeft de RvB aan dat deze helder zijn en bekend bij de medewerkers, in de uitvoering worden deze regels echter niet altijd goed nageleefd, hetgeen nog eens onder de aandacht is gebracht.

www.pluryn.nl



Postadres : Postbus 53, 6500 AB Nijmegen
Bezoekadres : Industrieweg 50, 6541 TW Nijmegen
Telefoon : 088 - 779 20 00
E-mail : info@pluryn.nl