

# Klachtenregeling voor cliënt en vertegenwoordigers



Wat u kunt doen bij onvrede of een klacht over de ondersteuning van Middin

Onderwerp Klachtenregeling cliënten en vertegenwoordigers  
Eigenaar Raad van bestuur  
Datum 4 september 2020

**middin**

midden in het leven

## Inhoudsopgave

Voorwoord	2
<b>Hoofdstuk 1 - Algemeen</b>	<b>3</b>
1. Begripsomschrijvingen	3
2. Doelstellingen	5
3. Uitgangspunten	5
<b>Hoofdstuk 2 - Opvang van onvrede en klachten</b>	<b>5</b>
4. Bij wie een klager terecht kan	5
5. Rol medewerker bij onvrede of klacht over hemzelf	5
6. Rol medewerker bij onvrede of klacht over andere medewerker	6
7. Rol en bijdrage leidinggevende	6
8. Opvang en ondersteuning klachtenfunctionaris	7
9. Opvang en ondersteuning (cliënten)vertrouwenspersoon	8
<b>Hoofdstuk 3 – Onderzoek en beoordeling door een klachtencommissie</b>	<b>9</b>
10. Klachtencommissie Middin	9
11. Klachtencommissie onvrijwillige zorg	9
<b>Hoofdstuk 4 – Beoordeling door de geschillencommissie</b>	<b>10</b>
12. Geschillencommissie	10
<b>Hoofdstuk 5 –Verbeteren van de ondersteuning door te leren van klachten</b>	<b>10</b>
13. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties	10
14. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten	11
15. Jaarverslag	11
<b>Hoofdstuk 6 - Overige bepalingen</b>	<b>11</b>
16. Openbaarmaking klachtenregeling	11
17. Besluit tot indienen of intrekken klacht	12
18. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling	12
19. Geheimhouding	13
20. Archivering en bewaartermijn klachtendossier	13
21. Kosten	13
22. Beoordeling klacht door meerdere zorgaanbieders (Ketenzorg)	14
23. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling	14
24. Datum van inwerkingtreding	14
<b>Bijlage 1 - Contactgegevens</b>	<b>15</b>



## Voorwoord

Voor u ligt de klachtenregeling voor alle cliënten en vertegenwoordigers van Middin.

Middin streeft ernaar om zo zorgvuldig mogelijk te handelen en uw ondersteuningsvraag zo goed mogelijk te verstaan. Toch kan er een situatie ontstaan waarbij u als cliënt of als vertegenwoordiger ontevreden bent over de ondersteuning die u krijgt of de wijze waarop u benaderd wordt. In de regeling staat wat u daarmee kunt doen, wat u van Middin kunt verwachten, de klachtenfunctionaris dan wel van externe ondersteuners of commissies.

De klachtenregeling baseert zich op onder meer de volgende wetten en geldt voor alle cliënten en vertegenwoordigers van Middin:

- › Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)
- › Jeugdwet<sup>1</sup>
- › Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)<sup>2</sup>
- › Wet zorg en dwang (Wzd)<sup>3</sup>

Naast deze uitgebreide klachtenregeling is er een klachtenschema met de belangrijkste zaken uit deze klachtenregeling.

Daar waar *hij* of *zijn* in dit document staat, kan ook *zij* of *haar* gelezen worden.

---

<sup>1</sup> Er zijn plannen om de jeugdwet aan te passen aan de Wkkgz.

<sup>2</sup> Voor de WMO geldt dat elke gemeente eigen regelgeving opstelt ten behoeve van de opvang van klachten, daardoor kunnen bij bepaalde gemeenten aanpassingen gemaakt moeten worden.

<sup>3</sup> Het jaar 2020 is voor de Wet zorg en dwang (Wzd) een overgangsjaar. De Wzd is per 1 januari 2020 ingegaan. Daar waar het stappenplan van de Wzd nog niet is doorlopen is de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) van toepassing.

## Hoofdstuk 1 - Algemeen

### 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. zorgaanbieder	de stichting Middin (hierna: Middin);
b. raad van bestuur	de raad van bestuur van Middin;
c. cliënt	een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de diensten van Middin;
d. naaste	een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger;
e. vertegenwoordiger	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt,</li> <li>2. de gemachtigde van de cliënt, wanneer een wettelijke vertegenwoordiger ontbreekt,</li> <li>3. de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, wanneer een gemachtigde ontbreekt of deze niet optreedt,</li> <li>4. een ouder, kind, broer of zus van de cliënt indien een echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt ontbreekt of niet optreedt,</li> <li>5. de zaakwaarnemer van de cliënt, wanneer ook een onder d bedoeld persoon ontbreekt of niet optreedt;</li> </ol>
f. medewerker	een bij of voor Middin werkzame persoon. Dit zijn zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen;
g. klacht	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als ook over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Middin of een persoon die voor Middin werkzaam is, niet zijnde een klacht over onvrijwillige zorg (Wzd-klacht), die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
h. Wzd klacht	een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd) een klacht kan worden ingediend <sup>4</sup> ;
i. klager	degene die een klacht indient. Dit kan zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de cliënt zelf,</li> <li>b. de vertegenwoordiger van de cliënt,</li> <li>c. een nabestaande van de overleden cliënt;</li> </ol>
j. aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
k. klachtenfunctionaris	degene die binnen Middin benoemd is voor de eerste opvang van klachten van cliënten en vertegenwoordigers en de andere in deze klachtenregeling vermelde taken. De

<sup>4</sup> Klachtenregeling klachtencommissie onvrijwillige zorg art. 1.h.

	klachtenfunctionaris ondersteunt vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie. Hij voorziet klagers van informatie, advies en bijstand teneinde de een klacht in te kunnen dienen. Hij begeleidt klagers en aangeklaagden bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen, bemiddelen en/of herstel van de relatie;
l. (cliënten)vertrouwenspersoon	een externe en partijdige ondersteuner voor cliënten en/of vertegenwoordigers bij vragen en klachten in het kader van de Wet zorg en dwang en de Jeugdwet.
m. Klachtencommissie Middin	de door Middin ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die klachten onderzoekt, beoordeelt en aanbevelingen doet. De klachtencommissie Middin behandelt geen klachten op het gebied van onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) zoals omschreven in art. 55 Wzd;
n. klachtencommissie onvrijwillige zorg	De klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ) is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De KCOZ is ingesteld door ActiZ, Ieder(in), KansPlus, LOC, LSR en VGN. De KCOZ heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de KCOZ met deze taak hebben belast. <sup>5</sup>
o. inspecteur	de bevoegde inspecteur van de inspectie gezondheidszorg en jeugd;
p. toezichthouder gemeente	de door de gemeente aangestelde toezichthouder belast met de toezicht op de naleving van de Wmo. Dit is veelal de GGD.
q. centrale cliëntenraad	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van alle cliënten van Middin;
r. zittingscommissie	de leden van de klachtencommissie Middin die een bepaalde klacht behandelen;
s. zorg	zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Big) 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.
t. Geschillencommissie zorg	de externe geschilleninstantie waarbij Middin zich volgens de eisen van de Wet kwaliteit klachten en geschillen (Wkkgz) heeft aangesloten;
u. afsluitbericht	een schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris of de raad van bestuur (of een door deze aangewezen bevoegde persoon) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van Middin heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

<sup>5</sup> Klachtenregeling klachtencommissie onvrijwillige zorg art. 2 lid 1 en 2.

## 2. Doelstellingen

De klachtenregeling heeft tot doel:

- A** Recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van de onvrede of klacht.
- B** Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- C** Zo nodig, bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Middin.
- D** Bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning en zorg bij en door Middin.

## 3. Uitgangspunten

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- A** Laagdrempelige en toegankelijke mogelijkheden om onvrede en klachten te bespreken, op te lossen en/of te komen tot een beoordeling ervan.
- B** Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt/naaste en medewerker/zorgmanager te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- C** Onafhankelijke en onpartijdige ondersteuning, bemiddeling en behandeling van de klacht.
- D** Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- E** Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van Middin en de aan deze verbonden medewerkers.
- F** Respecteren van de privacy van cliënt, klager, aangeklaagde, Middin en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt/klager conform de wet en conform deze regeling.

# Hoofdstuk 2 - Opvang van onvrede en klachten

## 4. Bij wie een klager terecht kan

1. Een klager kan zijn onvrede of klacht bespreken met:
  - A** de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - B** de leidinggevende van de medewerker;
  - C** de klachtenfunctionaris;
  - D** de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang of de vertrouwenspersoon voor de jeugdzorg;
  - E** de secretaris van de klachtencommissie Middin;
  - F** de klachtencommissie onvrijwillige zorg(KCOZ).
2. Binnen Middin kan een klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris of bij de secretaris van de klachtencommissie Middin.
3. Een Wzd klacht over onvrijwillige zorg kan via de klachtenfunctionaris worden ingediend bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg en wordt behandeld volgens de klachtenregeling klachtencommissie onvrijwillige zorg, zie [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).

## 5. Rol medewerker bij onvrede of klacht over hemzelf

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om zijn onvrede of klacht met hem te bespreken. Hij spant zich in om tot een (verdere) bespreking



en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de (verdere) afhandeling van de klacht over hem. 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 degene met onvrede en klachten attent op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon, klachtencommissie Middin of klachtencommissie onvrijwillige zorg.
3. Bij een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.
4. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, wordt hiervan in kennis gesteld door Middin
5. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om zelf mondeling of schriftelijk een toelichting op zijn handelen te geven.
6. Een medewerker kan binnen Middin beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of de secretaris van de klachtencommissie Middin.
7. Een medewerker bespreekt onvrede van cliënten in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de onvrede weg te nemen, te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat en de kwaliteit te verbeteren.

## 6. Rol medewerker bij onvrede of klacht over andere medewerker

1. De medewerker die zelf ontevreden is over een andere medewerker (bij Middin of bij een andere zorgaanbieder, indicatiesteller of -financier) ten opzichte van cliënt(en), stelt dat rechtstreeks bij deze aan de orde.
2. De medewerker die via een klager kennis neemt van zijn onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon, klachtencommissie Middin of klachtencommissie onvrijwillige zorg. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
4. Bij een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

## 7. Rol en bijdrage leidinggevende

1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.



2. Hij voorziet een klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon, interne of externe klachtencommissie of geschilleninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.
3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de aangeklaagde de afhandeling van een klacht over van de aangeklaagde. Wanneer een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt.
4. De leidinggevende weegt bij elke klacht waarvan hij kennis neemt, af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en andere daartoe aangewezen ondersteuners in het kader van de klachtenregeling.
5. De leidinggevende organiseert na afronding van de klachtafhandeling een evaluatiegesprek met de betrokkenen over de klacht en de afhandeling om het lerend proces en de kwaliteit van de klachtafhandeling te vergroten.

## 8. Opvang en ondersteuning klachtenfunctionaris

1. Middin stelt een klachtenfunctionaris aan. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en Middin.
2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - A eerste opvang bij onvrede en klachten;
  - B informeert cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - C adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - D helpt een klager met het oplossen van hun onvrede of klacht;
  - E biedt bijstand en bemiddeling bij onvrede en klachten;
  - F begeleidt het proces en bewaakt en registreert de voortgang;
  - G begeleidt bij bijzondere situaties;
  - H signaleert en adviseert in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg; signaleert en adviseert in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij Middin.
3. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

toegang tot ruimtes (op afspraak) waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren;

het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de onvrede of klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klager en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen;

  - A het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de onvrede of de ingediende klacht zijn betrokken;
  - B het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.
4. De klachtenfunctionaris 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 de onvrede betrekking heeft.
5. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en de vastgestelde functiebeschrijving. Middin onthoudt zich



van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

6. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen, waarbij de gegevens niet te herleiden zijn naar de klagers. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. Middin stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. Wanneer hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of wanneer hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de organisatie van waaruit de klachtenfunctionaris werkzaam is, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## 9. Opvang en ondersteuning (cliënten)vertrouwenspersoon

1. De bij Middin betrokken (cliënten)vertrouwenspersoon van de Wet zorg en dwang en de jeugdwet werken volgens de geldende wet- en regelgeving.
2. Middin informeert cliënten en vertegenwoordigers over de mogelijkheid van advies en ondersteuning door de (cliënten)vertrouwenspersoon.
3. De (cliënten)vertrouwenspersoon heeft geen toestemming nodig van derden om met de klager te spreken.
4. Indien nodig ontvangt de (cliënten)vertrouwenspersoon aanvullende informatie met toestemming van de betrokken cliënt.
5. De (cliënten)vertrouwenspersoon heeft tenminste de volgende taken:
  - A** Verstrekt informatie aan cliënten en/of vertegenwoordiger over aangelegenheden die samenhangen met de rechtspositie van cliënten en het bieden van onvrijwillige dan wel jeugd zorg.
  - B** Geeft voorlichting over de aard en de uitvoering van zijn werkzaamheden aan cliënten en/of vertegenwoordiger en aan medewerkers van de zorgaanbieder.
  - C** Bezoekt indien mogelijk frequent de betrokken locaties en begeeft zicht regelmatig op plaatsen waar cliënten samenkomen.
  - D** Observeert met betrekking tot het bieden van onvrijwillige zorg en jeugdzorg de zorg- en dienstverlening aan de cliënt, mede in het kader van de signaleringsfunctie.
  - E** Ondersteunt de klager bij het structureren van het proces om tot een oplossing van de onvrede en klachten te komen.
  - F** Ondersteunt de klager bij het bespreken van de klacht met betrokken medewerkers en het voorleggen van de klacht aan de klachtenfunctionaris en/of de (Wzd)klachtencommissie en/of de geschilleninstantie en de gang naar de rechter.

- G** Registreert klachten en rapporteert anoniem over zijn werkzaamheden en de bevindingen aan Middin en verwerkt deze tot een jaarverslag. Jaarverslagen worden bij onvrijwillige zorg gedeeld met Middin, de aanbieder van het vertrouwenswerk en de landelijke faciliteit (cliëntenvertrouwenspersoon Wzd).
- H** Geeft signalen door aan Middin en/of de inspectie gezondheidszorg en jeugd (IGJ) over tekortkomingen in de structuur bij onvrijwillige zorg dan wel jeugdzorg voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt.
- I** Onderneemt gepaste actie in geval van een onaanvaardbare situatie waarin de cliënt zelf niet in staat is actie te ondernemen. De (cliënten)vertrouwenspersoon kan daarvan melding doen bij de IGJ.

## Hoofdstuk 3 - Onderzoek en beoordeling door een klachtencommissie

### 10. Klachtencommissie Middin

1. De raad van bestuur stelt een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De raad van bestuur ziet er op toe dat de klachtencommissie en de uitvoering van de klachtenbehandeling door deze voldoet aan de geldende (wettelijke en/of reglementaire) vereisten.
2. De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht en geeft een oordeel en aanbevelingen. Bij het onderzoek is sprake van volwaardig hoor en wederhoor.
3. In vervolg op een uitspraak van de klachtencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de raad van bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak. In de reactie op de uitspraak geeft de raad van bestuur aan of Middin overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Wanneer de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de bestuurder in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of Middin deze aanbevelingen al dan niet overneemt.
4. De klachtencommissie werkt conform een door de raad van bestuur vastgesteld reglement<sup>6</sup> uit. Dit reglement voorziet in regels voor de samenstelling van de klachtencommissie en de benoeming van de leden. De raad van bestuur legt het reglement van de klachtencommissie ter advies/instemming voor aan de centrale cliëntenraad en ondernemingsraad.

### 11. Klachtencommissie onvrijwillige zorg

1. De klachtencommissie onvrijwillige zorg<sup>7</sup> is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN, samen met cliëntenorganisaties leder(in), KansPlus, LOC Waardevolle Zorg en LSR.
2. De klachtencommissie onvrijwillige zorg beoordeelt klachten over onderwerpen die de Wet zorg en dwang (Wzd) benoemt in art. 55.
3. De klachtencommissie onvrijwillige zorg doet bindende uitspraken over Wzd-klachten. De klachtencommissie is een externe commissie en beoordeelt Wzd-klachten onafhankelijk en onpartijdig.

---

<sup>6</sup> Op te vragen bij de secretaris klachtencommissie

<sup>7</sup> <https://www.kcoz.nl/home>

4. De klachtencommissie onvrijwillige zorg werkt volgens een eigen reglement.

## Hoofdstuk 4 - Beoordeling door de geschillencommissie

### 12. Geschillencommissie

1. Er is sprake van een geschil wanneer een klacht na behandeling door de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie Middin volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie waarbij Middin zich aangesloten heeft.
3. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van de raad van bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie op de uitspraak of advies van de geschillencommissie. In deze reactie is aangegeven of Middin overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan Middin is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of Middin deze al dan niet overneemt.

## Hoofdstuk 5 -Verbeteren van de ondersteuning door te leren van klachten

### 13. Melding ernstige klachten; omgang met spoedeisende situaties

1. Wanneer een klacht een ernstige situatie betreft, verzoekt de bij de afhandeling van deze klacht betrokken persoon of klachtencommissie de direct bij de situatie betrokkene of leidinggevende om passende maatregelen te treffen.
2. Onder lid 1 bedoelde (klacht over een) ernstige situatie wordt in elk geval verstaan:
  - A** een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de cliënt en/of de medewerker;
  - B** een situatie die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van de diensten aan andere cliënten of voor de veiligheid van medewerkers;
  - C** een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie en/of een incident dan wel het vermoeden hiervan.
3. Wanneer de bij de afhandeling van de klacht betrokken persoon of instantie niet is gebleken dat de direct betrokken of verantwoordelijke binnen een redelijke termijn passende maatregelen heeft genomen, vindt melding aan de raad van bestuur plaats met het verzoek aan deze om tot passende maatregelen over te gaan.
4. Komt de raad van bestuur niet binnen een redelijke termijn tot passende maatregelen of ontstaat daarover onvoldoende duidelijkheid dan gaat de bij de klacht betrokken instantie



of persoon over tot melding aan de raad van toezicht van Middin en aan de betrokken inspecteur. De raad van bestuur ontvangt een afschrift van deze melding.

5. Wanneer een betrokkene bij een klacht(afhandeling) kennis neemt van omstandigheden waarbij (mogelijk) sprake is van een spoedeisend belang is deze gerechtigd om onmiddellijk contact op te nemen met de persoon of instantie die in staat of verantwoordelijk is om passende maatregelen te nemen ter voorkoming van (mogelijke) nadelige gevolgen. Dit gebeurt zo nodig buiten onmiddellijk medeweten en eventuele toestemming van klager en/of aangeklaagde.

## 14. Signalering door betrokkenen; bespreking van signalen uit klachten

1. Ieder die betrokken is bij (de afhandeling van) een individuele klacht over Middin overweegt tevens de betekenis van deze klacht als signaal ter verbetering van de kwaliteit. Hij zorgt dat dit signaal op de juiste plaats bekend wordt. Daarbij wordt rekening gehouden met de privacy van de cliënt, de klager en de aangeklaagde.
2. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

## 15. Jaarverslag

1. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie Middin brengen uiterlijk in februari van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden aan de raad van bestuur. In de jaarverslagen staat het aantal (in percentages indien mogelijk), de aard van de behandelde klachten en de strekking van de adviezen. In de jaarverslagen kunnen aanbevelingen worden gedaan met name over regelmatig terugkerende klachten. De raad van bestuur geeft een kopie van de jaarverslagen aan de centrale cliëntenraad en bespreekt deze op de overlegvergadering.
2. De raad van bestuur bespreekt ten minste een keer per jaar de bevindingen vanuit het jaarverslag in een gezamenlijk overleg met klachtenfunctionaris en een afvaardiging van de klachtencommissie Middin.

# Hoofdstuk 6 - Overige bepalingen

## 16. Openbaarmaking klachtenregeling

1. De raad van bestuur draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, vertegenwoordigers, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
2. De raad van bestuur rust medewerkers en leidinggevenden zo danig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en vertegenwoordigers en met de mogelijkheid om ingeval van onvrede de diensten van de klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon dan wel de klachtencommissie Middin in te roepen.



3. De raad van bestuur voorziet in de nodige faciliteiten en middelen om de klachtenregeling goed te laten functioneren.

## 17. Besluit tot indienen of intrekken klacht

1. De klager bepaalt op welk moment, wie, waar en in welke vorm hij zijn onvrede of klacht in eerste instantie bespreekt of indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere persoon of instantie. Het is wenselijk dat de klager over (het voornemen tot) indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn). Hij is echter niet verplicht dit te doen.
3. Een bij de klachtafhandeling betrokken klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon of klachtencommissie Middin verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij informeert de betrokken klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon of klachtencommissie hiervan.
5. Wanneer sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang<sup>8</sup> kan de klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon of klachtencommissie Middin ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en aangeklaagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

## 18. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij de klachtenfunctionaris of de interne klachtencommissie heeft ingediend.
2. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats. Bij behandeling door de klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon of een onderzoek van de klachtencommissie Middin vindt deze uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van indiening van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
3. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
4. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.

---

<sup>8</sup> Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin Middin een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).

5. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, de overeengekomen afspraken tussen klager en aangeklaagde of Middin, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

## 19. Geheimhouding

1. 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.

## 20. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon en de klachtencommissie Middin dragen zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die bij elk van hen zijn ingediend.
2. De dossiervoering, dossierbewaring en de registratie gebeurt op zo'n manier dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
3. De klachtenregistratie en de klachtendossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren. Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en -stukken zoals jaarverslagen.
4. In het cliëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

## 21. Kosten

1. Voor de ondersteuning en behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris, (cliënten)vertrouwenspersoon en beoordeling van de klachtencommissie Middin worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. De kosten van de klachtencommissie onvrijwillige zorg worden in rekening gebracht bij Middin.
2. Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt.  
Middin maakt deze kosten (tevooren) aan klager en aangeklaagde bekend.
3. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

## 22. Beoordeling klacht door meerdere zorgaanbieders (Ketenzorg)

1. Wanneer 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. De klachtenfunctionaris of (cliënten)vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder van wie de raad van bestuur contact heeft opgenomen begeleidt en coördineert zo nodig deze gecombineerde afhandeling.
2. Wanneer de klager bij Middin een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, bevordert Middin dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft. De overdracht aan een andere (klachten)instantie gebeurt in principe met inzet van de klachtenfunctionaris of (cliënten)vertrouwenspersoon.
3. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
4. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

## 23. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.
2. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de (cliënten)vertrouwenspersoon, de secretaris van de klachtencommissie Middin, de klachtencommissie Middin, de centrale cliëntenraad en ondernemingsraad.
3. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur. Dit na overleg met de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie Middin.

## 24. Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2020.



## Bijlage 1 - Contactgegevens

Klachtenfunctionaris	Jolanda den Outer <a href="mailto:klachtenfunctionaris@middin.nl">klachtenfunctionaris@middin.nl</a> 06 - 48481684
Cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang	Mevr. Marjolijn Ploeger <a href="mailto:m.ploeger@hetsr.nl">m.ploeger@hetsr.nl</a> 06 - 15271292  Regio: Rotterdam Rijnmond Gemeenten: Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Hoeksche Waard, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Westvoorne  Dhr. Peter van de Laar <a href="mailto:P.vandelaar@zorgstemvertrouwenspersonen.nl">P.vandelaar@zorgstemvertrouwenspersonen.nl</a> 06 408 531 91  Gemeenten: Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Den Haag, Voorschoten, Wassenaar, Westland  Dhr. Andre Maaskant <a href="mailto:a.Maaskant@zorgstemvertrouwenspersonen.nl">a.Maaskant@zorgstemvertrouwenspersonen.nl</a> 06 - 401 772 11  Gemeenten: Lansingerland, Maassluis, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Schiedam, Vlaardingen, Zoetermeer, Zuidplas  Mevr. Nazma van Belle <a href="mailto:nazmavanbelle@zorgbelangcvp.nl">nazmavanbelle@zorgbelangcvp.nl</a> 06 - 572 085 28  Gemeenten: Dordrecht, Zwijndrecht, H.I. ambacht, Molenlanden
Vertrouwenspersoon voor cliënten/vertegenwoordigers jeugdwet	Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). 088 555 10 00 <a href="mailto:info@akj.nl">info@akj.nl</a> <a href="http://www.akj.nl/welkom/">http://www.akj.nl/welkom/</a>  Op de <a href="#">website</a> van het AKJ staat meer informatie bijvoorbeeld informatie om te <a href="#">chatten</a> met een vertrouwenspersoon.
Onafhankelijke ondersteuner via MEE of Zorgbelang	Bureau MEE Landelijk telefoonnummer: 0900 - 999 88 88  Website: <a href="http://www.mee.nl">www.mee.nl</a> Vraag of zoek naar de MEE-vestiging in uw regio  Zorgbelang-Zuid Holland Telefoonnummer: 0900 - 243 70 70
Gemeente	Krijgt u ondersteuning via de gemeente? U kunt uw gemeente benaderen
Klachtencommissie Middin	Klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers t.a.v. de secretaris Klachtencommissie cliënten Postbus 162 2280 AD Rijswijk 070 - 322 22 46 <a href="mailto:klachtencommissiecliënten@middin.nl">klachtencommissiecliënten@middin.nl</a>
Klachtencommissie onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)	<a href="mailto:info@kcoz.nl">info@kcoz.nl</a> 085 - 077 2060



	<a href="https://www.kcoz.nl/home">https://www.kcoz.nl/home</a>
Geschillencommissies zorg	<a href="#">digitaal indienen klacht</a> Postbus 90600 2509 LP Den Haag 070-3105380 <a href="http://www.degeschillencommissiezorg.nl">www.degeschillencommissiezorg.nl</a>  bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ)	<a href="http://www.igz.nl/">http://www.igz.nl/</a>  Procedurale toetsing IGJ bepaalt zelf of zij de melding over de kwaliteit van zorg in onderzoek neemt en of maatregelen aan de orde zijn.
Landelijk Meldpunt Zorg(LMZ)	088 - 120 50 20 (op werkdagen van 9.00 - 17.00 uur) <a href="https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl">https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl</a>  advies over mogelijkheden om klacht behandeld te krijgen, bevordert de zorgaanbieder rond een juiste afhandeling van de klacht

