

Reglement klachtencommissie Middin



Onderwerp Regelement klachtencommissie Middin
Eigenaar Raad van bestuur
Datum 4 september 2020

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Artikel 1 - Klachtencommissie	2
Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie	2
Artikel 3 - Einde lidmaatschap klachtencommissie	2
Artikel 4 - Secretaris	2
Artikel 5 - Het indienen van een klacht	3
Artikel 6 - In behandeling nemen van een klacht	3
Artikel 7 - Bevoegdheid van de commissie	4
Artikel 8 - Aard van de klacht en termijn van behandeling	4
Artikel 9 - Ontvankelijkheid van de klacht	4
Artikel 10 - Zittingscommissie	5
Artikel 11 - Onderzoek	5
Artikel 12 - Hoorzitting	5
Artikel 13 - Stopzetting behandeling van de klacht	6
Artikel 14 - Advies klachtencommissie	6
Artikel 15 - Oordeel raad van bestuur in geval van een klacht	6



Artikel 1 - Klachtencommissie

1. De raad van bestuur stelt een onafhankelijke en deskundige klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De werkzaamheden van deze klachtencommissie zijn geregeld in dit reglement. De raad van bestuur ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft ten minste drie leden en ten hoogste zeven leden, waaronder de voorzitter en een of meer plaatsvervangend voorzitters.
2. De raad van bestuur benoemt de leden van de klachtencommissie. De raad van bestuur benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en zijn plaatsvervangers in functie.
3. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De raad van bestuur benoemt ten minste één jurist, één arts die over bijzondere deskundigheid met betrekking tot de cliënten beschikt en bij voorkeur een gedragsdeskundige tot lid van de klachtencommissie.
5. De raad van bestuur stelt de centrale cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie. Ten minste twee leden worden benoemd op voordracht van de centrale cliëntenraad. De overige leden worden benoemd op voordracht van de raad van bestuur.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn terstond herbenoembaar.
7. De leden van de commissie hebben geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met Middin en hebben geen financieel en/of materieel belang bij hun betrokkenheid bij Middin.

Artikel 3 - Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - A het verstrijken van de zittingstermijn;
 - B het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - C overlijden;
 - D ontslag door de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - A als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - B op verzoek van de klachtencommissie.
3. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 - Secretaris

1. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een secretaris consulteert de raad van bestuur de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De raad van bestuur stelt in overeenstemming met de voorzitter van de klachtencommissie een functiebeschrijving van de secretaris vast. De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 5 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - A de cliënt;
 - B zijn vertegenwoordiger;
 - C zijn nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 - In behandeling nemen van een klacht

1. Wanneer de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris of een (interne) (cliënten)vertrouwenspersoon is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris of een (interne) (cliënten)vertrouwenspersoon te proberen de klacht informeel op te lossen. Wanneer 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.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt (of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft dan wel de vertegenwoordiger van de cliënt, of een nabestaande van de cliënt) een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt (of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft dan wel de vertegenwoordiger van de cliënt, of een nabestaande van de cliënt) in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 - Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de inspectie gezondheidszorg en jeugd.¹
3. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen voor zover die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang volgens art. 55(Wzd).
5. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
6. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde en vierde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
7. Wanneer de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
8. Wanneer de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt voor zover deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de raad van bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 - Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. Het advies komt uiterlijk zes weken na het indienen van de klacht met eventueel een verlenging van vier weken. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en raad van bestuur binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan raad van bestuur een kopie van de klacht.

Artikel 9 - Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - A** dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtencommissie is behandeld;
 - B** wanneer een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - C** de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - D** de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Wanneer de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

¹ Art. 4.2.2 jeugdwet

4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Artikel 10 - Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of zijn plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd..
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 11 - Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Middin verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van Middin zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Middin.

Artikel 12 - Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. De commissie kan besluiten, op gemotiveerd verzoek van de klager of van de beklagde, het horen door de commissie apart van elkaar te laten plaatsvinden. Dit kan in dezelfde hoorzitting.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.
4. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan.
5. Aan de beklagde wordt gevraagd om uiterlijk twee weken voor de hoorzitting een schriftelijk verweer op te stellen en aan te leveren bij de secretaris van de klachtencommissie. Dit verweer dient ter voorbereiding op de hoorzitting en wordt eveneens voorafgaand aan de hoorzitting verzonden aan klager.
6. Medewerkers van Middin die door de klachtencommissie worden opgeroepen voor de hoorzitting zijn verplicht gehoor te geven aan de oproep.



Artikel 13 - Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, wanneer de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, Middin en de klager.

Artikel 14 - Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - A de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - B de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - C de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - D het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - E de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - F eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - A de klager;
 - B de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - C de aangeklaagde;
 - D de raad van bestuur.

Artikel 15 - Oordeel raad van bestuur in geval van een klacht

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Wanneer de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 8, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Wanneer de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Wanneer de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert

zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Wanneer het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, wanneer hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

