

Reglement klachtencommissie Middin

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 uitvoert volgens dit reglement.
3. De raad van bestuur zorgt ervoor dat de klachtencommissie de faciliteiten heeft om haar werkzaamheden uit te voeren.

Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat minimaal uit drie leden en maximaal uit negen 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. De raad van bestuur benoemt ten minste één jurist, bij voorkeur één arts die over bijzondere deskundigheid met betrekking tot de cliënten beschikt en een gedragsdeskundige tot lid van de klachtencommissie. De raad van bestuur stelt de klachtencommissie zodanig samen dat zij een deskundige en zorgvuldige uitspraak over een klacht kan doen.
3. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. De leden zijn direct herbenoembaar.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat de leden van de commissie niet werken voor Middin, geen speciale werk- of bestuursrelatie hebben met Middin, en geen persoonlijk voordeel halen uit hun betrokkenheid bij Middin, noch financieel nog materieel.
5. De raad van bestuur informeert de centrale cliëntenraad over de benoeming van een lid van de klachtencommissie.

Artikel 3. Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie vervalt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. ontslag op eigen verzoek;
 - 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 omdat een 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. De raad van bestuur vraagt de voorzitter van de klachtencommissie om advies over een voorgenomen besluit tot aanwijzing van een secretaris.
3. De raad van bestuur stelt in overeenstemming met de voorzitter van de klachtencommissie een functiebeschrijving van de secretaris vast. De secretaris voert zijn werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 5 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail en in de Nederlandse taal worden ingediend bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan een cliëntondersteuner vragen om te helpen om de klacht op te schrijven.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. zijn vertegenwoordiger, indien de vertegenwoordiger voldoet aan de voorwaarden gesteld in lid 3 en 4;
 - c. zijn nabestaanden.
3. Een vertegenwoordiger van een cliënt van twaalf jaar of ouder en die ter zake van het onderwerp van de klacht wilsbekwaam is, kan alleen met toestemming van de cliënt een klacht indienen. De vertegenwoordiger overlegt een bewijs van toestemming aan de klachtencommissie.
4. Een vertegenwoordiger van een cliënt jonger dan twaalf jaar en van een ter zake wilsonbekwame cliënt heeft zelfstandig klachtrecht. De vertegenwoordiger wordt gevraagd om uitleg te geven over de wilsonbekwaamheid van de cliënt.
5. De persoon die niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd en dat onterecht vindt, kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 - Waaraan de klachtbrief moet voldoen

1. De klachtbrief vermeldt:
 - a. de voor- en achternaam van de klager;
 - b. het adres van klager;
 - c. de geboortedatum van klager;
 - d. de locatie of het team waarvan cliënt zorg ontvangt van Middin;
 - e. de gegevens (a t/m c) van cliënt indien cliënt niet de klager is;
 - f. een duidelijke omschrijving/motivering van de klacht;
 - g. de datum waarop/periode waarin de gedraging, waartegen de klacht zich richt, heeft plaatsgevonden, en
 - h. indien bekend, de naam en functie van aangeklaagde(n).
2. In de klachtenbrief geeft de klager aan of de kwestie is behandeld door de klachtenfunctionaris en of een cliëntvertrouwenspersoon betrokken is, of is geweest. Het toevoegen van informatie over de uitkomst van betrokkenheid van klachtenfunctionaris en/of (cliënt)vertrouwenspersoon kan helpen bij het sneller afhandelen van de klacht.
3. In de klachtbrief deelt de klager daarnaast mee of hij bezwaar heeft:
 - a. dat, als dit niet eerder is gebeurd, met behulp van de klachtenfunctionaris van Middin of een (cliënt)vertrouwenspersoon zal worden geprobeerd de klacht informeel op te lossen, dan wel

- b. dat de raad van bestuur zonder inschakeling van de klachtencommissie zal proberen de klacht op te lossen.

Artikel 7 - Als niet aan de vereisten van de artikelen 5 en 6 is voldaan

1. Indien de klachtenbrief niet voldoet aan (één van) de vereiste(n) zoals genoemd in artikel 5 en artikel 6, dan wordt klager gevraagd om hier alsnog informatie over te delen met de klachtencommissie, binnen een door de klachtencommissie in te stellen termijn.
2. De datum waarop de klacht compleet is, geldt als de datum van ontvangst van de klacht.

Artikel 8 - In behandeling nemen van de klacht

1. De klachtencommissie stelt de raad van bestuur op de hoogte van de klacht. En vraagt de raad van bestuur binnen vijf werkdagen aan te geven of hij zelf de klacht in behandeling neemt.
2. De klachtencommissie stuurt, nadat de raad van bestuur heeft besloten wie de klacht in behandeling neemt, een bevestiging naar de klager, en een kopie van de klachtbrief aan de aangeklaagde en de desbetreffende zorgmanager. Als de klacht over de zorgmanager gaat, wordt een kopie van de klachtbrief naar de directeur gestuurd. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging door wie de klacht in behandeling wordt genomen en dat klager en de aangeklaagde zich kunnen laten bijstaan tijdens de klachtprocedure.
3. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager de klachtencommissie laat weten dat het niet gelukt is de klacht op een artikel 6 lid 3 bedoelde wijze op te lossen.

Artikel 9 - Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
3. De klachtencommissie kan de klager vragen om, binnen een door haar te bepalen termijn, aanvullende informatie aan te leveren voor de behandeling van de klacht.
4. De klachtencommissie doet geen uitspraak over onderwerpen als vermeld in artikel 55 van de Wet zorg en dwang. De klachtencommissie verwijst de klager dan naar de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
5. De klachtencommissie doet geen uitspraak indien en voor zover de klacht een verzoek om schadevergoeding bevat. De klachtencommissie neemt de klacht dan niet in behandeling maar stuurt deze door naar de raad van bestuur.
6. Betreft de klacht een voor cliënten geldende regeling als bedoeld in artikel 8 lid 1 onder a van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018)? Deze regelingen zijn geldig tot stand gekomen als Middin daarvoor de instemming heeft gekregen van de centrale cliëntenraad (ccr). Als de klacht te maken heeft met zo'n cliëntregeling, kan de klacht alleen rechtstreeks door de klachtencommissie in behandeling worden genomen als het een klacht betreft over onjuiste of onrechtvaardige toepassing van de regeling of onderdelen daarvan. Of over onjuiste of onrechtvaardige niet-toepassing van een cliëntregeling of onderdelen daarvan. Ook als je van mening bent dat de betreffende cliëntregeling in strijd zou zijn met hogere regelgeving, kan klager

rechtstreeks bij de klachtencommissie terecht. Overige klachten over een cliëntregeling stuurt de klachtencommissie ter behandeling door naar de raad van bestuur.

7. Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, draagt de klachtencommissie de klacht en de daarvoor noodzakelijke informatie na toestemming van klager over aan de andere zorgaanbieder.
8. Is er naar het oordeel van de klachtencommissie bij een klacht sprake van structureel onverantwoorde jeugdhulp, dan meldt de klachtencommissie dit 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 (IGJ).
9. Indien de klachtencommissie de klacht niet in behandeling neemt, kan de klager binnen twee weken schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. De voorzitter van de klachtencommissie en twee door hem aan te wijzen leden beoordelen het besluit. De beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.

Artikel 10 - Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten een klacht inhoudelijk niet te behandelen (niet-ontvankelijk verklaren) als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtencommissie is behandeld en de klacht toen niet ontvankelijk of niet gegrond is verklaard;
 - b. wanneer een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht is 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;
 - e. als de persoon die klaagt of Middin al naar de rechter is gegaan over het geschil of als de rechter al een uitspraak heeft gedaan over waar het geschil over gaat.
2. Wanneer de voorzitter van de klachtencommissie besluit een klacht niet inhoudelijk te behandelen, deelt hij dit binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en raad van bestuur.
3. De klager kan binnen twee weken, na het besluit van de voorzitter om de klacht inhoudelijk niet te behandelen, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar van klager over het niet in behandeling nemen van de klacht wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mee.
5. De klachtencommissie stelt de raad van bestuur op de hoogte als de commissie een klacht niet in behandeling neemt onder vermelding van de afwegingen.

Artikel 11 - Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een zittingscommissie. De voorzitter stelt de zittingscommissie per klacht samen. De zittingscommissie bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of zijn plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen zodat zij een deskundige en zorgvuldige uitspraak kan doen.

3. Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid aan de behandeling van een klacht wanneer hij vindt dat dit lid partijdig is.
4. Een lid van de klachtencommissie kan deelname in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende onpartijdig kan oordelen over de klacht.
5. De secretaris van de klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 - Onderzoek

1. De zittingscommissie kan medewerkers van Middin vragen om informatie te geven over de klacht.
2. Medewerkers van Middin verlenen hun medewerking aan de werkzaamheden van de zittingscommissie, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevraagd kan worden.
3. De zittingscommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan zijn voor rekening van Middin.

Artikel 13 - Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden waarbij zij de klager en de aangeklaagde de gelegenheid geeft hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Medewerkers van Middin die worden opgeroepen voor een hoorzitting zijn verplicht gehoor te geven aan deze oproep. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg een andere datum worden voorgesteld.
3. De aanklaagde levert uiterlijk twee weken voor de hoorzitting een schriftelijk verweer aan bij de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie zendt het verweer van de aangeklaagde aan de zittingscommissie en de klager.
4. In de regel zijn beide partijen aanwezig bij de verhoren tijdens de hoorzitting. De zittingscommissie kan besluiten dat het horen plaatsvindt zonder aanwezigheid van de andere partij. De commissie besluit dit op gemotiveerd verzoek van de klager of van de aangeklaagde. De zittingscommissie zorgt in dit geval voor een verslag. Dit verslag wordt gedeeld met de partij die niet aanwezig was en de partij krijgt de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan.

Artikel 14 - Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, wanneer de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door aan 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 schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

Artikel 15 - Uitspraak van de klachtencommissie

1. In de uitspraak van de klachtencommissie staat of de klachtencommissie vindt dat de klacht geheel gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie kan de raad van bestuur ook adviseren over te nemen



maatregelen.

2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van de uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. de uitspraak van de klachtencommissie over de klacht en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht aan de raad van bestuur.

Artikel 16 - Besluit van de raad van bestuur over de klacht

1. De raad van bestuur neemt zo snel mogelijk na het ontvangen van de uitspraak van de klachtencommissie, een besluit over de klacht en de eventuele aanbevelingen. De raad van bestuur verstuurt zijn besluit schriftelijk of per e-mail aan de klager de aangeklaagde, de betrokken zorgmanager en de klachtencommissie en eventueel de cliënt, indien deze niet de klager is. De raad van bestuur voegt bij zijn oordeel de uitspraak van de klachtencommissie over de klacht.
2. De raad van bestuur motiveert zijn besluit en laat weten of de klacht leidt tot maatregelen. Zo ja, welke maatregelen dit zijn en wanneer en binnen welke termijn deze uitgevoerd worden.
3. De raad van bestuur zorgt ervoor dat de termijn van 10 weken (6 weken met de mogelijkheid van eenmalig 4 weken verlenging), na ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie, wordt aangehouden. Hierbij wordt rekening gehouden met de zorgvuldigheid die voor het onderzoek nodig is.
 - a. Indien de klacht door de klachtencommissie wordt behandeld deelt de secretaris van de klachtencommissie na verloop van zes weken na het tijdstip van ontvangst van de klacht, aan de raad van bestuur mee of, naar zijn inschatting, behandeling binnen de maximale termijn van 10 weken kan worden gehaald.
 - b. Indien de raad van bestuur zelf de klacht direct in behandeling neemt, dan deelt de secretaris van de raad van bestuur na verloop van zes weken na het tijdstip van ontvangst van de klacht, aan de raad van bestuur mee of, naar zijn inschatting, behandeling binnen de maximale termijn van 10 weken kan worden gehaald.

Verlenging van de termijn van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt vervolgens door de secretaris van de klachtencommissie gemeld bij de klager.

4. Wanneer het ernaar uitziet dat de klacht niet binnen de termijn van 10 weken door de raad van bestuur behandeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de aangeklaagde. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en overlegt met de klager hoeveel extra weken de behandeling van de klacht nog mag duren. Klager en raad van bestuur moeten beide instemmen met deze extra verlenging. Indien de klager het niet eens is met de extra verlenging

kan deze ervoor kiezen in plaats daarvan naar de geschillencommissie te gaan.

Artikel 17 - Geschillencommissie

1. De raad van bestuur vermeldt bij zijn besluit over de klacht dat de klager, wanneer hij niet tevreden is over het oordeel, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt binnen welke termijn de klager zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
2. Indien de afhandelingstermijn van 10 weken (na verlenging) wordt overschreden, kan de klager ervoor kiezen om het besluit van de raad van bestuur over de klacht niet af te wachten alvorens de klacht in te dienen bij de geschillencommissie. In de brief over verlenging van de termijn van afhandeling verzoekt de raad van bestuur de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het besluit van de raad van bestuur 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.

