



Ik heb een klacht, wat kan ik doen?

Even praten helpt goed

Ben je ontevreden? Vaak helpt praten met je begeleider of zorgmanager het beste. Kom je samen niet tot een goede oplossing? Lees dan hieronder wat je kunt doen.



De klachtenfunctionaris

Soms weet je niet goed wat je met een klacht moet doen. Daarom heeft Middin een klachtenfunctionaris. Zij luistert naar jouw klacht, of die van je familie. Zij weet wie kunnen helpen. De klachtenfunctionaris van Middin is onpartijdig.



Jolanda den Outer

Klachtenfunctionaris voor cliënten en vertegenwoordigers

Vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou. En helpt met wat jij, of je familie wilt doen om jouw klacht op te lossen. Er zijn verschillende vertrouwenspersonen. Wie je kunt bellen, ligt aan waar je woont en hoe oud je bent. Voor informatie kijk op www.middin.nl/klachten



Klachtencommissie Middin

Soms wil je een officiële klacht indienen, zodat hier een uitspraak over wordt gedaan. Dit kan bij de klachtencommissie van Middin.

T 070 322 22 46

E klachtencommissiecliënten@middin.nl



Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. Zij wijst jou de weg naar de klachtencommissie onvrijwillige zorg. Voor informatie kijk op www.kcoz.nl



Geschillencommissie

Ben je ontevreden over de afhandeling van je klacht door Middin? Dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg. Kijk voor informatie op www.degeschillencommissiezorg.nl





Ik heb een klacht, wat kan ik doen?



- Praat erover met:
- Iemand op je locatie
 - De zorgmanager
 - Je eigen begeleider
 - De regiodirecteur



Wil je dit niet.
Wie kan je dan helpen?
Je kunt verschillende routes volgen



1

Zoek je iemand die...
Luistert en
naast je staat



Cliëntvertrouwenspersoon van:

- Landelijk steunpunt medezeggenschap (LSR)
- Zorgbelang
- Zorgstem
- Jeugdstem

Cliëntondersteuner van:

- MEE
- Zorgbelang
- GZVI

2

Zoek je iemand die..
Luistert
Helpt oplossen
Kan doorverwijzen



3

Wil je een formele klacht indienen waar een oordeel over wordt gegeven?



Is het een klacht over
onvrijwillige zorg?



Is het een klacht over
een ander onderwerp?



Klachtencommissie
onvrijwillige zorg
(KCOZ)



Klachtencommissie
Middin



Klacht naar de rechter



Klacht naar de
geschillencommissie