

Klachtenregeling cliënten en vertegenwoordigers



Wat je kunt doen bij onvrede of een
klacht

Onderwerp	Klachtenregeling cliënten en vertegenwoordigers
Eigenaar	Raad van bestuur
Datum	Definitief vastgesteld december 2025

middin

midden in het leven

Leeswijzer

In deze klachtenregeling wordt na de algemene informatie eerst uitgelegd bij wie je een klacht kunt indienen, welke verschillende partijen een rol spelen bij het indienen en afhandelen van een klacht, en hoe hun rol verschilt. Daarna worden andere belangrijke punten genoemd, zoals geheim houden, kosten en het melden van ernstige klachten. De inhoudsopgave vertelt precies wat er allemaal beschreven staat in de klachtenregeling.



middin	midden in het leven	0
1. Welke informatie lees je in de klachtenregeling?		3
2. Algemeen		4
2.1 Bij wie kun je een klacht indienen?		4
3. Klacht bespreken met medewerker of leidinggevende		6
4. Klachtenfunctionaris		6
4.1 Wat doet een klachtenfunctionaris?		6
4.2 Wat mag een klachtenfunctionaris? (bevoegdheden)		7
4.3 Hoe pakt de klachtenfunctionaris de klacht op?		7
5. Cliëntvertrouwenspersoon		7
5.1 Wat doet een cliëntvertrouwenspersoon?		7
6. Klachtencommissie		8
6.1 Een klacht indienen bij de klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers van Middin		8
6.2 Wat doet de klachtencommissie		8
6.3 Waarover kun je niet klagen bij de klachtencommissie		8
6.4 De beslissing van de raad van bestuur over de uitspraak van de klachtencommissie		9
6.5 Wanneer kun je klagen bij de externe klachtencommissie onvrijwillige zorg?		9
7. Geschillencommissie		10
7.1 Wanneer kan je klagen bij de geschillencommissie?		10
8. Belangrijk om te weten		10
8.1 Wanneer kan Middin je niet helpen met een klacht?		10
8.2 Wanneer kan iemand anders voor je klagen?		11
8.3 Hoe kun je een klacht intrekken?		11
8.4 Hoe lang mag de behandeling van een klacht duren?		11
8.5 Geheim houden		11
8.6 Hoe lang bewaart Middin de informatie over een klacht?		12
8.7 Kosten		12
8.8 Melding ernstige klachten		12
8.9 Klacht over meerdere zorgaanbieders		13
8.10 Leren van klachten		13
8.11 Evaluatie		13
Hoe neem je contact op?		14



1. Welke informatie lees je in de klachtenregeling?

Middin wil zo goed mogelijk jouw vraag verstaan. We luisteren naar je. Zodat je kunt doen wat jij belangrijk vindt. We willen graag weten wat je goed vindt gaan en wat Middin volgens jou beter kan doen.

Goede zorg

We horen het graag als je tevreden bent over de zorg die we bieden. Vertel het aan de begeleider of aan de zorgmanager van de locatie.

Ben je ontevreden?

Soms kun je ontevreden zijn over ons. Dat is vervelend. Voor jou, voor je naasten en ook voor Middin. Want we willen juist dat je tevreden bent. Over jouw leven, en over hoe Middin je hierbij helpt. Vaak helpt het om te praten met de betrokken begeleider.

We geven je informatie over onze klachtenregeling. Dit doen we als je bij ons in zorg komt. Ben je betrokken bij een ernstig incident, een calamiteit of geweld in de zorgrelatie, dan brengen we de klachtenregeling extra onder jouw aandacht.

Heb je toch een klacht? In deze regeling lees je meer over wat je kunt doen. En hoe we bij Middin omgaan met klachten. Je leest bijvoorbeeld meer over de klachtenfunctionaris, de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtencommissie.

Hulp nodig?

Ben je cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt en heb je hulp nodig bij het indienen van een klacht? Dan kun je de klachtenfunctionaris van Middin of een onafhankelijke cliëntondersteuner om begeleiding vragen. Zij helpen je de klachtenregeling te begrijpen.

Wat zijn de belangrijkste punten in onze klachtenregeling?

- We zorgen ervoor dat je altijd bij iemand terecht kunt .
- We vinden het belangrijk dat de klacht eerst wordt besproken met de betrokken begeleider/leidinggevende. En dat dit zo snel mogelijk gebeurt.
- We nemen de klacht serieus.
- We behandelen klachten zorgvuldig.
- We respecteren jouw privacy.
- Bij Middin gebruiken we klachten om van te leren en de zorg te verbeteren.

Wat verwachten we van jou?

We behandelen iedereen respectvol. We verwachten dat je ons ook met respect behandelt, ook als je een klacht hebt. Bij grensoverschrijdend gedrag van cliënt of vertegenwoordiger heeft de klachtbehandelaar het recht om de klachtbehandeling te staken, in eerste instantie tijdelijk. Als het grensoverschrijdend gedrag niet stopt en het mag wel verwacht worden



gezien de beperking van de cliënt dan kan de klachtafhandeling definitief gestaakt worden. Dit geldt voor alle contactmomenten. Middin accepteert niet dat medewerkers onbeschoft, beledigend of discriminerend worden behandeld.

Andere documenten

Naast deze klachtenregeling is er een klachtenschema met de belangrijkste zaken uit deze klachtenregeling. Ook is er het reglement van de klachtencommissie. In dat reglement staat hoe de klachtencommissie een advies geeft over de klacht aan de raad van bestuur.

Enkele begrippen in de klachtenregeling

In deze regeling en ook in het Reglement klachtencommissie Middin wordt verstaan onder:

1. *'cliënt'*: een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van begeleiding en zorg bij Middin;
2. *'klacht'*: een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, en ook over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Middin of een persoon die bij of voor Middin werkzaam is.
3. *'vertegenwoordiger'*: dit is de persoon die beslissingen mag nemen als je dit zelf niet (meer) kan doen. Deze rol kan door verschillende mensen vervuld worden. De onderstaande volgorde bepaalt wie de vertegenwoordiger is:
 - a. de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt. Dit is een ouder of voogd en bij meerderjarigen een curator of mentor, aangewezen door de rechter;
 - b. wanneer er geen wettelijke vertegenwoordiger is: de schriftelijk gemachtigde, d.w.z. een persoon die door de cliënt zelf schriftelijk is gemachtigd om hem te vertegenwoordigen;
 - c. als er geen gemachtigde is of deze niet optreedt: de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt;
 - d. als een echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel ontbreekt of niet optreedt: een ouder, kind, broer, zus van de cliënt;
 - e. de zaakwaarnemer van de cliënt, wanneer de bovenste vier personen ontbreken of niet optreden.
4. *'wils(on)bekwaam'*: (niet) in staat zijn om te komen tot een redelijke waardering van de eigen belangen ter zake van het onderwerp van de klacht (anders gezegd: 'de persoon snapt (niet) waar de klacht over gaat en overziet niet wat de gevolgen zijn van het indienen van zijn klacht')

2. Algemeen

2.1 Bij wie kun je een klacht indienen?

Je bespreekt de klacht eerst met je persoonlijk begeleider of de medewerker waar je ontevreden over bent. Of je gaat in gesprek met de leidinggevende/zorgmanager. De medewerker waar de klacht over gaat kan de leidinggevende, zorgmanager of een andere functionaris vragen aan te sluiten bij het gesprek. Dit wordt uiteraard met je besproken. De medewerker of leidinggevende kan je helpen met het inschakelen van de klachtenfunctionaris of een cliëntvertrouwenspersoon. Je leest in hoofdstuk 3 meer over het bespreken van een klacht met een medewerker of leidinggevende.

De klachtenfunctionaris

Je kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Middin. In hoofdstuk 4 lees je meer over de klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie

Je kan een klacht indienen bij de klachtencommissie van Middin. De klachtencommissie adviseert de raad van bestuur over de afhandeling van de klacht.

De klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

Een klacht over onvrijwillige zorg kan je indienen bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Zie hiervoor paragraaf 6.5 en 6.6.

De geschillencommissie

Ben je niet tevreden met de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris of raad van bestuur? Dan kan je de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Zie hiervoor hoofdstuk 7.

2.2 Wie kan jou ondersteunen bij het indienen van een klacht?

Een cliëntvertrouwenspersoon luistert naar je. En helpt met wat jij, of je familie wil doen om de klacht op te lossen. Er zijn verschillende cliëntvertrouwenspersonen met wie je contact op kunt nemen. De klachtenfunctionaris helpt je daarbij als dat nodig is. Lees meer over de cliëntvertrouwenspersonen in hoofdstuk 5.

De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Heb je te maken met onvrijwillige zorg? En wil je met iemand praten over onvrijwillige zorg? De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang luistert naar je en kan je helpen.

De vertrouwenspersoon voor de Jeugdzorg

Heb je te maken met jeugdhulp? En wil jij of wil jouw kind met iemand praten over de jeugdhulp? De-vertrouwenspersoon van Jeugdstem luistert naar je en kan je helpen bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Heb je hulp nodig bij het regelen van zorg en ondersteuning? Een cliëntondersteuner kijkt samen met je welke problemen je hebt en wat je nodig hebt om deze op te lossen. De klachtenfunctionaris kan een cliëntondersteuner vragen om je te helpen.



3. Klacht bespreken met medewerker of leidinggevende

1. Als je een klacht hebt, gaat de betrokken medewerker met je in gesprek en probeert tot een oplossing te komen. De medewerker betreft anderen erbij als jij of hij dit nodig vinden en als dit voor jou ook akkoord is.
2. De medewerker vertelt je over de mogelijkheid om een klacht in te dienen, de route hiervoor en de rol van de klachtenfunctionaris, met behulp van de informatie op de website, het klachtenschema en regeling en het reglement. Ook geeft hij je informatie over hoe een (cliënt)vertrouwenspersoon je kan helpen.
3. De medewerker kan altijd de leidinggevende erbij betrekken of het gesprek over het indienen van een klacht aan de leidinggevende overdragen. De leidinggevende stimuleert dat de klacht snel en open wordt besproken.
4. Je kunt altijd de leidinggevende benaderen. De medewerker kan je hier ook bij helpen.
5. De leidinggevende gaat met je in gesprek, en ook met de medewerker als je daar een klacht over hebt. Het is ook mogelijk dat de leidinggevende met jullie samen in gesprek gaat. De leidinggevende bepaalt of dit mogelijk is. Het is ook belangrijk of dit voor jou akkoord is.
6. De leidinggevende bespreekt met jou en de begeleider of jullie voldoende hulp krijgen bij het bespreken van de klacht. Zo niet, dan kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris of een andere ondersteuner. De leidinggevende kan je daar ook bij helpen.
7. Je kunt als cliënt of naaste ook altijd zelf een klacht indienen zonder tussenkomst van de betrokken medewerker of leidinggevende.

4. Klachtenfunctionaris

4.1 Wat doet een klachtenfunctionaris?

1. De klachtenfunctionaris luistert naar jouw verhaal en vraagt wat je wilt bereiken.
2. De klachtenfunctionaris is in dienst van Middin maar werkt onafhankelijk.
3. De klachtenfunctionaris kiest geen kant en oordeelt niet over de klacht.
4. De klachtenfunctionaris vertelt jou, vertegenwoordigers, medewerkers en anderen over de klachtenregeling.
5. De klachtenfunctionaris adviseert je over het indienen van een klacht en vertelt over de mogelijkheden. Bijvoorbeeld over wat een cliëntvertrouwenspersoon voor je kan betekenen. En ook over wat de onafhankelijke klachtencommissie is en wat deze doet.
6. De klachtenfunctionaris helpt om de klacht op te lossen (dit heet bemiddelen),
7. De klachtenfunctionaris helpt de relatie tussen jou en de persoon waar je over klaagt beter te maken.
8. De klachtenfunctionaris kan worden ingezet als er iets ernstigs is gebeurd (een calamiteit). De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan ervoor zorgen dat er duidelijke afspraken worden gemaakt.
9. De klachtenfunctionaris kan je helpen als je om een schadevergoeding van Middin vraagt.
10. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht zo spoedig mogelijk.

4.2 Wat mag een klachtenfunctionaris? (bevoegdheden)

1. De klachtenfunctionaris mag met jouw toestemming in woonruimtes komen, als hij rekening houdt met de privacy en de zorg niet verstoort.
2. De klachtenfunctionaris mag, met jouw toestemming, bij jou en anderen informatie vragen over de klacht. De klachtenfunctionaris houdt zich hierbij aan wet- en regelgeving.
3. De klachtenfunctionaris mag gevraagd en ongevraagd advies geven aan medewerkers van Middin over hoe zij omgaan met klachten.

4.3 Hoe pakt de klachtenfunctionaris de klacht op?

1. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met je.
2. De klachtenfunctionaris kijkt of hij kan helpen met het oplossen van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris bespreekt met je hoe de klacht wordt opgepakt. De klachtenfunctionaris kan bijvoorbeeld met jou en degene waarover je klaagt in gesprek gaan.
4. De klachtenfunctionaris gaat met jou en de persoon waarover je klaagt op zoek naar een oplossing van de klacht (bemiddelen). Hij kiest daarbij geen partij.
5. Als jullie het nog steeds niet eens zijn, dan bekijkt de klachtenfunctionaris wat hij nog meer kan doen om de klacht op te lossen.

5. Cliëntvertrouwenspersoon

5.1 Wat doet een cliëntvertrouwenspersoon?

1. Er zijn verschillende cliëntvertrouwenspersonen met wie je contact op kunt nemen zoals de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang en de cliëntvertrouwenspersoon voor de Jeugdzorg. Zij zijn niet in dienst van Middin.
2. Een cliëntvertrouwenspersoon luistert naar de klacht en staat altijd aan jouw kant.
3. De cliëntvertrouwenspersoon kan je helpen bij het gesprek met de medewerker waar je een klacht over hebt. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon je helpen als je de klacht wilt bespreken met de klachtenfunctionaris, of wil voorleggen aan de klachtencommissie, de geschillencommissie of de rechter.
4. Een cliëntvertrouwenspersoon kan je helpen om tot een oplossing van de klacht te komen. De cliëntvertrouwenspersoon heeft hiervoor geen toestemming nodig van Middin.
5. Een cliëntvertrouwenspersoon vertelt je over jouw rechten.
6. De cliëntvertrouwenspersoon mag informatie ontvangen over de klacht, als je dit goed vindt.
7. De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang komt langs op locaties en vertelt cliënten en medewerkers over het werk wat zij doen.
8. De cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang rapporteert aan Middin over haar werkzaamheden en kan aan Middin adviezen uitbrengen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.



6. Klachtencommissie

6.1 Een klacht indienen bij de klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers van Middin

1. Je stuurt de klacht naar de klachtencommissie. Op www.middin.nl vind je meer informatie over hoe je contact opneemt met de klachtencommissie, hoe je een klacht bij de klachtencommissie indient en het reglement van de klachtencommissie. In het reglement staat waar je klachtbrief aan moet voldoen om te worden behandeld.
2. Het is belangrijk dat:
 - a. je de klacht hebt besproken met de begeleider of leidinggevende, cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Als je dit nog niet hebt gedaan, dan word je gevraagd dit alsnog te doen voordat je de klacht indient. Het bespreken van de klacht met een van deze personen kan helpen om de klacht snel op te lossen.
 - b. je de klacht opschrijft;
3. Je klacht wordt niet standaard door de klachtencommissie behandeld¹. De raad van bestuur beslist of hij je klacht direct zelf in behandeling neemt of de klachtencommissie inschakelt. Als je niet wilt dat de raad van bestuur de klacht zelf afhandelt maar dat de klachtencommissie wordt ingeschakeld, vermeld je dat in je brief.
4. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van een medewerker of het nalaten daarvan, wordt de klacht altijd behandeld door de klachtencommissie.
5. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie informeert de raad van bestuur over de klacht, tenzij je hebt aangegeven dat je dit niet wilt. Je ontvangt binnen vijf werkdagen een reactie van de raad van bestuur. In deze reactie geeft de raad van bestuur aan of hij de klacht zelf behandelt of advies vraagt van de klachtencommissie.

6.2 Wat doet de klachtencommissie

1. De klachtencommissie doet onderzoek naar de klacht. De klachtencommissie luistert naar je en naar de andere mensen die betrokken zijn bij de klacht. Hiervoor vindt in de meeste gevallen een hoorzitting plaats waarbij beide partijen worden gehoord.
2. De klachtencommissie doet uitspraak en geeft daarbij een oordeel over de klacht ('gegrond', 'gedeeltelijk gegrond/gedeeltelijk ongegrond' of 'ongegrond'). Als daarvoor aanleiding is doet de klachtencommissie ook een of meer aanbevelingen aan de raad van bestuur.
3. De raad van bestuur neemt een beslissing over het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Alle informatie over hoe de klachtencommissie werkt, staat in het reglement van de klachtencommissie (ook te zien op www.middin.nl).

6.3 Waarover kun je niet klagen bij de klachtencommissie

1. Als je om een schadevergoeding vraagt.
2. Als je een klacht hebt over een geldig tot stand gekomen 'cliëntregeling'. Dit betekent dat het gaat over regelingen die gelden voor cliënten zoals vastgesteld in artikel 8 lid 1 onder

¹ Indien het de Jeugdwet betreft wordt een klacht altijd doorgestuurd naar de klachtencommissie.

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 je klacht te maken heeft met zo'n cliëntregeling, kun je alleen rechtstreeks bij de klachtencommissie klagen over onjuiste of onrechtvaardige toepassing van de regeling of onderdelen daarvan. Of over onjuiste of onrechtvaardige niet-toepassing van die regeling of onderdelen daarvan. Ook als je van mening bent dat de betreffende cliëntregeling in strijd zou zijn met hogere regelgeving, kun je rechtstreeks bij de klachtencommissie terecht. Als je hierover nog vragen hebt, kun je contact opnemen met de secretaris van de klachtencommissie.

6.4 De beslissing van de raad van bestuur over de uitspraak van de klachtencommissie

1. Je ontvangt de uitspraak van de klachtencommissie tegelijk met de beslissing van de raad van bestuur.
2. De uitspraak van de klachtencommissie is voor de raad van bestuur van grote waarde, maar de raad van bestuur is niet verplicht om de uitspraak van de klachtencommissie over te nemen. Wanneer de beslissing van de raad van bestuur afwijkt van de uitspraak van de klachtencommissie, legt de raad van bestuur dit schriftelijk aan je uit.
3. In de beslissing van de raad van bestuur over jouw klacht staat ook wat de mogelijkheden zijn als je het niet eens bent met de beslissing van de raad van bestuur.

6.5 Wanneer kun je klagen bij de externe klachtencommissie voor onvrijwillige zorg?

1. De klachtencommissie onvrijwillige zorg gaat over de volgende klachten:
 - a. Je vindt dat je goed zelf over jouw eigen belangen kan beslissen (dit heet wilsbekwaam ter zake zijn) en Middin vindt van niet. Het gaat hierbij over beslissingen die voortkomen uit de Wet zorg en dwang.
 - b. Je bent het niet eens met de beslissing dat er onvrijwillige zorg in jouw zorgplan is opgenomen.
 - c. Je bent het er niet mee eens hoe Middin onvrijwillige zorg toepast.
 - d. Er wordt onvrijwillige zorg toegepast in een periode dat er nog geen zorgplan is vastgesteld. Of er is onvrijwillige zorg toegepast in een noodsituatie.
 - e. Er staat in jouw zorgdossier onjuiste informatie over het verlenen van onvrijwillige zorg.
 - f. Je bent het niet eens met een beslissing over het (tijdelijk) verlaten van de woning. Dit noemen we verlof of ontslag.
 - g. Je bent het niet eens met een beslissing van de Wzd-functionaris.

6.6 Hoe kan je klagen bij de externe klachtencommissie voor onvrijwillige zorg?

1. Je kunt zelf een klacht indienen bij de geschillencommissie. Dit kan via de website van de geschillencommissie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg/>. Je kunt ook iemand



vragen om je te helpen bij het indienen van een klacht, bijvoorbeeld een vertegenwoordiger, cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris

2. De klachtencommissie doet een uitspraak over de klacht. De uitspraak van de KCOZ is bindend. Dit betekent dat jij en Middin zich aan de uitspraak moeten houden. Het is mogelijk voor jou of Middin om in hoger beroep te gaan bij de rechtbank. Het reglement van klachtencommissie vind je op de website [Reglement-KCOZ.pdf](#).

7. Geschillencommissie

7.1 Wanneer kan je klagen bij de geschillencommissie?

1. Ben je niet tevreden met de beslissing over jouw klacht van de raad van bestuur? Dan kan je de klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De klachtenfunctionaris en de secretaris van de klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers kunnen je nog meer vertellen over het klagen bij de geschillencommissie.
2. Let op: Je kan niet bij de geschillencommissie klagen als:
 - a. de klacht gaat over ondersteuning die je krijgt via de Wmo;
 - b. de klacht gaat over jeugdzorg (zorg volgens de Jeugdwet);
 - c. de klacht gaat over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang) – zie daarvoor de aparte klachtencommissie onvrijwillige zorg paragraaf 6.5.

7.2 Hoe kan je klagen bij de geschillencommissie?

1. Je kan een klacht indienen via deze website:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/gehandicaptenzorg/>
of je kunt bellen naar 0800 – 3 55 55 55.
2. Als je wil klagen bij de geschillencommissie, dan kan dit binnen 12 maanden nadat je de klacht bij Middin hebt ingediend.
3. De geschillencommissie doet uitspraak binnen 6 maanden nadat ze de klacht hebben ontvangen.
4. De uitspraak van de geschillencommissie is een bindend advies. Dit betekent dat de raad van bestuur van Middin deze uitspraak moet opvolgen.
5. Je ontvangt binnen een maand na de uitspraak een reactie van de raad van bestuur. In deze reactie staat of Middin maatregelen neemt en hoe dit gebeurt en wanneer.

8. Belangrijk om te weten

8.1 Wanneer kan Middin je niet helpen met een klacht?

1. Als de klacht gaat over iets dat langer dan twee jaar geleden is gebeurd.
2. Als je (ongeveer) dezelfde klacht al eerder hebt ingediend, en de klacht is toen niet ontvankelijk verklaard of afgewezen, en er niets is veranderd.
3. Een klacht over het werk van de klachtenfunctionaris kun je niet indienen bij de klachtenfunctionaris. Stuur de klacht naar de raad van bestuur.



8.2 Wanneer kan iemand anders voor je klagen?

1. Ben je jonger dan 16 of 16-18 jaar en wilsonbekwaam? Dan mag jouw vertegenwoordiger (je ouders of je voogd) een formele klacht indienen bij de klachtencommissie, ook als jij het er niet mee eens bent. Het is wel de bedoeling dat ze met jou praten over het indienen van de klacht.
2. Ben je tussen de 16-18 jaar en wilsbekwaam? Dan beslis je zelf over het indienen van een formele klacht.
3. Voor het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris geldt geen leeftijdsgrens of eis van wilsbekwaamheid. Check het klachtenschema voor de overige criteria [Klachtenschema](#)
4. Jouw nabestaanden kunnen een klacht indienen.
5. Stopzetten van de procedure kan alleen bij klachten die zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie van Middin. Andere procedures die uit de klacht zijn voortgekomen, zoals strafrechtelijke procedures, kan Middin niet beëindigen.

8.3 Hoe kun je een klacht intrekken?

1. Soms wil je dat de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie de klacht niet verder oppakt. Laat dit weten aan de klachtenfunctionaris of aan de secretaris van de klachtencommissie. De klacht wordt dan niet verder behandeld. We bevestigen dit aan je.
2. Het is ook mogelijk dat je de klacht door een iemand van een andere organisatie wil laten behandelen. Het is fijn als je dit vertelt aan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

8.4 Hoe lang mag de behandeling van een klacht duren?

1. De klachtenfunctionaris en ook de raad van bestuur behandelen de klacht zo spoedig mogelijk. Volgens de wet wordt een klacht door de raad van bestuur behandeld binnen 6 weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie. De afhandelingstermijn mag eenmaal worden verlengd met 4 weken.
2. Soms lukt het niet om de klacht binnen 10 weken te behandelen. De secretaris van de klachtencommissie overlegt dan met je. Jullie beslissen samen hoeveel extra weken de behandeling van de klacht nog mag duren. Deze extra verlenging is alleen mogelijk als beide partijen daarmee instemmen. Hiervoor geldt geen wettelijke termijn van afhandeling maar de raad van bestuur moet hier wel redelijk en zorgvuldig mee omgaan. Als je het niet eens bent met de extra verlenging, kun je er in plaats daarvan ook voor kiezen om naar de geschillencommissie te gaan.

8.5 Geheim houden

1. De gesprekken over jouw klacht zijn geheim. De mensen die bij de klacht betrokken zijn, mogen niet met anderen over de klacht praten. Zij mogen wel over de klacht praten met hun leidinggevende of een ondersteuner.
2. In een aantal gevallen moet de klachtenfunctionaris direct de raad van bestuur informeren. Dit gebeurt bij een ernstige klacht. Als de klacht over een strafbaar feit gaat, is Middin wettelijk verplicht om dit te melden bij de politie. Ook dan wordt alleen de informatie gedeeld die nodig is voor de beoordeling en afhandeling van het strafbaar feit. In hoofdstuk 8.8 staat meer informatie over het melden van ernstige klachten.

8.6 Hoe lang bewaart Middin de informatie over een klacht?

1. De klachtenfunctionaris, (cliënt)vertrouwenspersoon en de klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers van Middin registreren informatie over de klacht. Zij bewaren deze gegevens twee jaar. Hierbij houden zij rekening met jouw privacy. Soms worden de gegevens langer bewaard. Bijvoorbeeld als ze denken dat er later nog iets met de klacht moet gebeuren (er is bijvoorbeeld sprake van een claim of juridische procedure).
 - a. De klachtenfunctionaris bewaart documenten alleen als het formele klachten betreft. Indien langer dan 2 jaar bewaren aan de orde is, worden betrokkenen altijd geïnformeerd.
 - b. Voor de cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang is de bewaartermijn van gegevens die te herleiden zijn tot een individueel persoon vastgesteld op 5 jaar, maar korter als een verzoek tot verwijdering wordt ingewilligd.
 - c. Voor de afhandeling van klachten door de klachtencommissie geldt dat bij langere bewaartermijn van documenten dan 2 jaar betrokkenen worden geïnformeerd.
2. In jouw zorgdossier staat niet alle informatie over de klacht. Wel bijvoorbeeld een afspraak die we met elkaar maken naar aanleiding van de klacht.

8.7 Kosten

1. Je hoeft niets te betalen voor ondersteuning van de klachtenfunctionaris of een (cliënt)vertrouwenspersoon. Ook het behandelen van je klacht door de klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers of de klachtencommissie onvrijwillige zorg is gratis. Middin betaalt dit voor je. Bijkomende kosten zoals reiskosten zijn voor eigen rekening.
2. Als de geschillencommissie naar de klacht kijkt, dan moet je een bedrag betalen. Het bedrag kan veranderen. Kijk voor het goede bedrag op de website van de geschillencommissie (www.geschillencommissiezorg.nl). Je krijgt dit geld terug als de geschillencommissie jou gelijk geeft.
3. Vraag je iemand anders om je te ondersteunen bij de klacht en kost dit geld? Dan betaal je deze kosten zelf.

8.8 Melding ernstige klachten

Als je bij de klachtenfunctionaris of een cliëntvertrouwenspersoon een melding maakt van een ernstige situatie, dan kan degene hierover een melding maken bij de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris of cliëntvertrouwenspersoon informeert je over het maken van de melding en vangt je op als je dat wilt.

- Met een ernstige situatie bedoelen we dat er sprake is van:
 - a. een calamiteit (er is iets heel erg mis gegaan in de zorg aan jou);
 - b. (seksueel) geweld van een zorgverlener of andere cliënt naar jou;
 - c. een misdrijf.



8.9 Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Middin en over een andere zorgaanbieder. We kunnen je klacht samen met de andere zorgaanbieder behandelen. Maar alleen als je daarvoor toestemming geeft.
 - b) Geef je toestemming? De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder. Zij bespreken hoe de klacht kan worden behandeld en laten dit aan je weten.
 - c) Geef je geen toestemming? De klachtenfunctionaris van Middin behandelt dan alleen de klacht die je over Middin hebt.
2. Met het woord zorgaanbieders bedoelen we hier: zorgaanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten volgens de Zorgverzekeringswet (denk aan ziekenhuiszorg en fysiotherapie) en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp.

8.10 Leren van klachten

1. De klachtenfunctionaris, klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers en cliëntvertrouwenspersonen Wzd registreren alle klachten anoniem in een overzicht.
2. De klachtenfunctionaris, klachtencommissie en cliëntvertrouwenspersonen Wzd schrijven jaarlijks een jaarverslag. In het jaarverslag staat wat voor soort klachten er zijn geweest en wat de belangrijkste thema's zijn. En ook hoe de klachten zijn opgelost. Ook kunnen de klachtenfunctionaris, klachtencommissie en cliëntvertrouwenspersoon adviezen geven.
3. De raad van bestuur verzamelt de informatie uit de verschillende jaarverslagen en deelt de informatie met de centrale cliëntenraad (ccr), de ondernemingsraad (or) en de raad van toezicht (rvt).
4. Middin gebruikt de jaarverslagen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

8.11 Evaluatie

De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling zo vaak als de raad van bestuur dit nodig vindt, maar minimaal één keer per vijf jaar. Daarnaast herzielt de raad van bestuur de actualiteit van klachtenregeling eenmaal per twee jaar. De raad van bestuur legt de wijzigingen van de klachtenregeling ter instemming voor aan de centrale cliëntenraad.



Hoe neem je contact op?

Op de website www.middin.nl/klachten vind je alle actuele informatie. De klachtenregeling is beschikbaar op de website en schriftelijk opvraagbaar bij een begeleider of zorgmanager.

Klachtenfunctionaris Middin	klachtenfunctionaris@middin.nl Telefoon: 06 48 481 684.
Onafhankelijke ondersteuner via MEE, Zorgbelang of Jeugdstem	Bureau MEE Landelijk telefoonnummer: 0900 - 999 88 88 Website: www.mee.nl Vraag of zoek naar de MEE-vestiging in uw regio Zorgbelang-Zuid Holland Telefoonnummer: 0900 - 243 70 70 Jeugdstem Een vertrouwenspersoon van Jeugdstem is er voor alle jeugdwetcliënten van Middin. info@jeugdstem.nl Telefoon 088 555 1000 Op Jeugdstem is er voor jou: laat je horen staat meer informatie, bijvoorbeeld hoe je kan chatten met een vertrouwenspersoon
Cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)	Er zijn cliëntvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang per regio. Via de link Klachten - Middin vindt u de juiste persoon.
Gemeente	Krijgt u ondersteuning via de gemeente. U kunt uw gemeente benaderen om een klacht in te dienen. Gemeente Rotterdam. U kunt bij gemeente Rotterdam online een klacht indienen . U kunt uw klacht ook telefonisch indienen via telefoonnummer 14 010. Als u uw klacht wil voorleggen aan een onafhankelijke partij kunt u contact opnemen met het Meldpunt Zorg Rotterdam of het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam. De meldpunten kunt u bellen op 0800 0802. Komt u er niet uit? Neem contact op met de (kinder)ombudsman Rotterdam. De ombudsman is telefonisch bereikbaar via 010 411 16 00 en per e-mail via info@ombudsmanrotterdam.nl . De kinderombudsman is telefonisch bereikbaar via 0800 234 5111 en per e-mail via info@kinderombudsmanrotterdam.nl . Gemeente Den Haag. U kunt uw klacht online indienen of per brief (Postbus 12620, 2500 DL Den Haag). U kunt ook telefonisch contact opnemen via telefoonnummer 14 070. Komt u er niet uit? Neem contact op met de (jeugd)ombudsman. Kijk voor meer informatie op ombudsman.denhaag.nl of jeugdombudsman.denhaag.nl . Of neem telefonisch contact op via 070 752 8200 of via e-mail: ombudsman@denhaag.nl .
Klachtencommissie Middin	Klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers t.a.v. de secretaris Klachtencommissie cliënten Postbus 162 2280 AD Rijswijk 070 - 322 22 46 klachtencommissieclienten@middin.nl
Klachtencommissie onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)	070 310 53 80. Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg



Geschillencommissies zorg

[digitaal indienen klacht](#)

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl

bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

