

Welkom bij Middin

Dit is uw persoonlijke map van Middin.

U kunt hierin alle belangrijke papieren bewaren voor de zorg die u krijgt.

In de map vindt u vier tabbladen: Organisatie, Geld, Locatie, Persoonlijk.

Achter elk gekleurd blad stopt u informatie die bij dat onderwerp hoort.

Organisatie

Inhoud

pagina

1	Over Middin	3
2	De afdeling CLIC	4
3	Medezeggenschap	5
4	Bescherming privégegevens	7
5	Clïëntondersteuning	11
6	Klachtenregeling	12
7	Afkortingenlijst	21

Toegang zorg



1 U **belt** of **mailt** met een **vraag** over begeleiding en zorg van Middin.



2 In een **telefonisch gesprek** kijken we eerst of Middin u kan helpen. **Nee**, dan **verwijzen** we u **door**. **Ja**, dan maken we meteen een **afpraak**.



3 Binnen **twee weken** volgt een **gesprek** met uw **contactpersoon** bij Middin.



4 **Samen** kijken we naar uw vraag en de locaties **waar u terecht kunt**.



5 **Twee dagen** na dit gesprek ontvangt u een **overzicht** van de mogelijkheden.



6 U kunt de **locaties bezoeken**. De contactpersoon regelt dat met u. Zo heeft u een goed beeld voordat u een keuze maakt.



7 U geeft aan de **contactpersoon** door voor welke locatie(s) u in aanmerking wilt komen.



8 Het kan zijn dat u een **lange tijd** moet **wachten** voordat er een plek vrijkomt.



9 U krijgt tijdens de wachttijd **overbruggingszorg** aangeboden.



10 Uw contactpersoon neemt **vier keer per jaar** contact met u op. En als u wilt, vaker. Zo blijft u **goed op de hoogte**.



11 U krijgt **bericht** zodra er een **plek vrijkomt**.



12 U geeft binnen **twee werkdagen** aan of u ingaat op het aanbod. Zegt u **nee**, dan blijft u op de **wachtlijst**. Zegt u **ja**, dan gaat u binnen **vier weken** op de locatie wonen.

1. Over Middin

Wat doet Middin?

Middin biedt professionele begeleiding en zorg op maat.
Voor volwassenen, ouderen en jeugd met:

- › (Lichte) verstandelijke beperking of meervoudige beperking;
- › Lichamelijke beperking;
- › Niet-aangeboren hersenletsel;
- › Beperking door ouderdom;
- › Autisme.

Persoonlijke hulp

Middin helpt al deze mensen persoonlijk. De behoefte aan ondersteuning en zorg verschilt per persoon. We begeleiden mensen bij het doen van dagelijkse dingen. Bij het hebben van contact met familie, vrienden en anderen. Maar ook bij het wonen, werken of naar school gaan. Tijdens een korte of lange periode in iemands leven. En altijd met als doel: mensen écht laten meedoen in de maatschappij vanuit hun vertrouwde omgeving.

Kwaliteit van leven

Persoonlijke ontwikkeling van de cliënt staat bij ons voorop. We luisteren goed naar iemands vragen. Houden rekening met zijn of haar keuzes. En proberen onze behandeling aan te passen aan uw wensen. We betrekken hierbij ook de mensen die voor u belangrijk zijn. Zoals familie, vrienden, collega's en burens. Zodat u de juiste behandeling, verzorging of ondersteuning krijgt. En de kwaliteit van uw leven wordt vergroot.

2. CLIC: Cliëntinformatiecentrum

CLIC: voor antwoord op al uw vragen!

CLIC is een afdeling van Middin. De medewerkers van CLIC weten alles over de organisatie en de zorg. Zij kunnen u helpen. Of antwoord geven op vragen over bijvoorbeeld wonen, werken, dagactiviteiten, vergoedingen en nog veel meer.

CLIC: afkorting van CliëntenInformatieCentrum

De zorgmanager is de hoofdverantwoordelijke van de locatie waar u logeert, werkt, woont of thuis begeleiding van krijgt. Deze zorgmanager overlegt met begeleiders. Hij of zij zorgt er ook voor dat er altijd goede hulp is. U kunt met uw persoonlijke begeleider en andere begeleiders praten. Vragen over al uw hulp kunt u stellen aan CLIC.

Contact CLIC:

Wilt u een brief sturen naar CLIC?

CLIC

Postbus 162

2280 AD Rijswijk

Wilt u een e-mail sturen naar CLIC?

clic@middin.nl

Website

www.middin.nl

(ga onderaan de website pagina naar contactgegevens en klik op 'hier')

Wilt u CLIC bellen?

Dat kan elke werkdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Het telefoonnummer is: 070 372 12 34.

3. Medezeggenschap

Wat is medezeggenschap?

Medezeggenschap is:

- › Meedenken
- › Meepraten
- › Meebeslissen

Laat úw stem horen

Meedenken, meepraten en meebeslissen over dingen die voor ú belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over hoe dingen geregeld zijn bij u thuis en op uw werk. Of over de hulp die u krijgt van Middin.

Waarom medezeggenschap?

Middin vindt medezeggenschap belangrijk. Wij willen weten wat u vindt. We willen luisteren naar uw wensen en ideeën over de zorg die u krijgt. Dankzij medezeggenschap heeft u zélf invloed op de zorg of ondersteuning die wij u geven.

Wat levert medezeggenschap u op?

- › U kunt uw mening geven
- › U krijgt nog betere zorg
- › Bij beslissingen wordt goed geluisterd naar uw wensen

Waar vindt medezeggenschap plaats?

Middin heeft lokale en centrale medezeggenschap. Aan elke locatie kan een lokale cliëntenraad zijn verbonden. Of aan een lokale vorm van medezeggenschap. Deze lokale vorm van medezeggenschap heeft wettelijke bevoegdheden en geeft advies aan de zorgmanager van de locatie. De centrale cliëntenraad is er voor heel Middin en geeft advies aan het bestuur.

Lokale medezeggenschap

De zorgmanager van een locatie bespreekt samen met cliënten hoe zij betrokken kunnen en willen worden bij de zorg. Er wordt bijvoorbeeld een cliëntenraad gestart. Of een andere vorm van medezeggenschap. Cliënten kunnen hierbij worden gesteund door een ondersteuner.

De lokale vorm van medezeggenschap krijgt informatie en vragen van de zorgmanager. Deze adviesvragen gaan over de locatie. Of over de locaties die verbonden zijn aan de lokale vorm van medezeggenschap.

Kunnen cliënten niet zelf voor hun belangen opkomen? Of zijn cliënten minderjarig? Dan kunnen ouders, familie of vertegenwoordigers van cliënten deelnemen aan de medezeggenschap.

Centrale medezeggenschap

De centrale cliëntenraad bestaat uit een kamer cliënten en een kamer verwanten. De centrale cliëntenraad krijgt adviesvragen van het bestuur van Middin. Deze adviesvragen gaan over onderwerpen die te maken hebben met de hele organisatie - of grote delen - van Middin. Beide kamers geven samen één advies aan het bestuur.

Wilt u meer weten over medezeggenschap?

Vragen over medezeggenschap bij de locatie kunt u stellen aan de zorgmanager.

Vragen over de centrale cliëntenraad kunt u stellen aan de secretaris van de centrale cliëntenraad:

Telefoon: 070 372 12 14

E-mail: CCR@middin.nl

4. Bescherming privégegevens

Krijgt u zorg en/of ondersteuning van Middin? Dan moeten wij een aantal privégegevens van u verzamelen. Dit doen we vooral om ervoor te zorgen dat u goede ondersteuning krijgt. Deze privégegevens bewaren we veilig in een elektronisch dossier. Een dossier is een map in een beveiligd systeem op de computer met alle informatie over een persoon of een onderwerp.

Middin gaat zorgvuldig met uw gegevens om

Het beschermen van uw privacy is geregeld in verschillende wetten. Bijvoorbeeld de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). In deze wetten staat wat wel en niet mag met uw privégegevens. Wat uw rechten zijn als uw gegevens worden gebruikt. Verder staat in de wet hoe lang uw gegevens bewaard moeten blijven.

Hoe Middin omgaat met uw gegevens staat in de 'Privacyregeling persoonsgegevens cliënt'. U kunt de volledige regeling aan uw begeleider vragen. In deze informatiemap leest u de belangrijkste dingen uit de privacyregeling.

Waarom wil Middin zoveel over u weten?

Middin bewaart gegevens die nodig zijn voor uw ondersteuning en behandeling. Er zijn ook gegevens die Middin moet bewaren om een goede en gezonde organisatie te blijven. Om zich te houden aan de regels van de wet. We vertellen u altijd waarom we iets willen weten. Hoe meer we van u weten, hoe beter we u kunnen ondersteunen.

Middin moet bijvoorbeeld weten of u een speciaal dieet gebruikt. Middin maakt ook afspraken met u over de ondersteuning, bijvoorbeeld hoe we u het beste kunnen helpen als u erg angstig bent. Ook dat zijn privégegevens.

Gegevens bewaren

We bewaren de informatie in uw dossier.

Medewerkers van Middin moeten uw gegevens geheim houden.

Niet iedereen mag zomaar uw gegevens lezen en gebruiken. Uw begeleiders en behandelaars kunnen uw gegevens lezen. Behandelaars hebben een eigen dossier. Begeleiders kunnen dit niet lezen en wijzigen.

Het dossier is eigendom van Middin.

Middin zorgt ervoor dat de gegevens veilig worden bewaard.

Krijgt u geen ondersteuning meer vanuit Middin? Dan bewaart Middin uw gegevens nog 15 jaar. Na 15 jaar vernietigt Middin alle gegevens. Uw privacy blijft ook na overlijden beschermd.

(Wettelijke) vertegenwoordiging

- › Als u 18 jaar of ouder bent en u kunt niet zelf beslissingen nemen dan kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen. Dat kan uw levenspartner of kind zijn. Of u laat door de rechter een mentor of curator benoemen.
- › Voor kinderen tot 12 jaar beslissen de ouders.
- › Tussen 12 en 16 jaar beslist het kind samen met de ouders.

Gegevens lezen

Wie mag uw gegevens lezen?

- › U mag bijna altijd lezen wat we hebben opgeschreven. Vraag het aan uw begeleider of behandelaar. Als de begeleider of behandelaar denkt dat het niet goed voor u is om het te lezen dan zal hij dat vertellen en goed aan u uitleggen.
- › Uw vertegenwoordiger mag bijna altijd lezen wat we hebben opgeschreven. Dat kan nodig zijn om goede beslissingen met u te nemen. Als u niet wil dat uw vertegenwoordiger bepaalde dingen weet en u kunt daar goed zelf over beslissen dan zal Middin de vertegenwoordiger de informatie niet laten lezen.

- › De mensen die u ondersteunen mogen uw gegevens lezen en opschrijven. Zij mogen alleen gegevens gebruiken die zij nodig hebben om u goed te kunnen ondersteunen.
- › De mensen van de Inspectie voor Gezondheidszorg mogen uw gegevens vragen. Dat staat in de wet. Bijvoorbeeld als u gevallen bent. De Inspectie wil dan weten of Middin dit had kunnen voorkomen.
- › Soms moet Middin gegevens doorgeven aan Justitie. Dat mag zonder uw toestemming.

Wat zijn uw rechten?

- › U mag weten waarom Middin privé-informatie van u wil weten en opschrijven.
- › U mag weten wie uw gegevens lezen. Die persoon moet dat aan u vertellen.
- › U mag weten waarom die persoon uw gegevens wil lezen.
- › U mag weten welke informatie Middin over u heeft.
- › Middin mag niet zomaar informatie met anderen bespreken. Bijvoorbeeld van een andere organisatie waar u ondersteuning heeft gehad. Of om advies te vragen van een deskundige. U of uw vertegenwoordiger moet daar toestemming voor geven.
- › U mag een kopie vragen van uw gegevens.
- › Wanneer u vindt dat iets in uw dossier staat wat niet klopt dan mag u een eigen verklaring aan uw dossier toevoegen.
- › U mag Middin vragen uw gegevens te veranderen als ze niet kloppen.
- › U mag Middin vragen uw gegevens te vernietigen.

De gegevens mogen worden veranderd of vernietigd als:

- › De gegevens onjuist zijn.
- › De gegevens niet belangrijk zijn voor uw ondersteuning.
- › Middin uw gegevens gebruikt zonder uw toestemming.

Middin mag weigeren dit te doen als:

- › De informatie nodig is voor goede ondersteuning.
- › De informatie nodig is voor de veiligheid van anderen.
- › Het een regel in de wet is.

Vraag het aan de leidinggevende van de locatie. Als iets niet wordt toegestaan moet Middin goed uitleggen waarom niet.

Noodsituaties

Soms kan Middin niet uw toestemming vragen. Bijvoorbeeld als u bewusteloos bent en plotseling naar het ziekenhuis moet. Middin zal dan de privé-informatie doorgeven die direct nodig is om u goed te kunnen helpen. Wanneer u weer bij bewustzijn bent zal Middin het aan u vertellen.

Beeld- en geluidsopnamen

Middin mag alleen beeld- en geluidsopnamen van u opnemen en gebruiken als u of uw vertegenwoordiger daar toestemming voor geeft.

Bent u niet tevreden?

Middin gaat zorgvuldig om met uw privégegevens. Toch kunt u klachten hebben. Praat hierover met uw behandelaar of uw begeleider en de leidinggevende van uw locatie.

Bent u niet tevreden met de oplossing dan kunt u een gesprek vragen met de cliëntvertrouwenspersoon. Telefoon: 06 30 57 41 55.

Ook kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Middin. U leest meer hierover in het hoofdstuk klachtenregeling op pagina 12.

Verklaring Bezwaar Inzage Dossier

Soms worden bij controles enkele dossiers van cliënten bekeken. Dat gebeurt om te controleren of de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, het indicatiebesluit en het ondersteuningsplan in het dossier zitten. U kunt er bezwaar tegen maken dat uw dossier wordt gecontroleerd. Dat kan volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Middin zal u vragen of u bezwaar wilt maken. Als u bezwaar heeft schrijven we dat in het dossier.

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuners Wlz

Iedereen met een indicatie voor langdurige zorg heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Onafhankelijke cliëntondersteuning is hulp bij het regelen van zorg en het maken van afspraken hierover.

Voor deze ondersteuning kunt u op verschillende plekken terecht.

Bij het zorgkantoor, bij MEE-organisaties en ook bij uw regionale Zorgbelangorganisatie.

Een cliëntondersteuner:

- › Is onafhankelijk (werkt niet bij Middin);
- › Helpt mee bij het kiezen van een passende zorgaanbieder;
- › Helpt bij het nadenken over uw zorgplan;
- › Kan met u praten wanneer u en de zorgaanbieder er samen niet uitkomen.

Contact

Hebt u te maken met langdurige zorg?

Zijn er vragen of heeft u behoefte aan ondersteuning?

De cliëntondersteuners helpen u verder.

U kunt zelf bellen of mailen (de begeleiding kan helpen).

Vraag of zoek naar de MEE-vestiging in uw regio

Landelijk telefoonnummer: 0900 999 88 88

Website: www.mee.nl

Vraag of zoek naar de Zorgbelang-vestiging in uw regio

Telefoonnummer: 0900 243 70 70

Website: www.zorgbelang-zuid-holland.nl

Telefoonnummer Zorgkantoor: vraag je begeleider.

6. Klachtenregeling voor cliënten en vertegenwoordigers

U zo goed mogelijk helpen en ondersteunen. Dat is wat Middin probeert te doen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft. Een klacht over hoe een medewerker u behandelt bijvoorbeeld. Of over uw woning, de begeleiding, de verzorging of een andere dienst van Middin.

Als u onvrede of een klacht heeft, wilt u dat zo snel mogelijk oplossen. Dat willen wij ook. Door te praten met een begeleider, een verzorgende of een leidinggevende kunt u uw verhaal kwijt. Wij horen waar u mee zit en willen samen met u zoeken naar een oplossing. Vaak zijn uw problemen dan prima op te lossen. Maar soms zorgt een gesprek toch niet voor de juiste oplossing. Extra ondersteuning is dan gewenst. Bijvoorbeeld van een cliëntvertrouwenspersoon, bemiddelaar of de klachtencommissie.

Wat kunt u doen als u ontevreden bent of een klacht heeft?

Hoe cliënten, ouders, familie of vertegenwoordigers met onvrede of een klacht omgaan, verschilt per persoon en per klacht. Maar meestal geldt: hoe sneller u een probleem meldt, hoe sneller het probleem kan worden opgelost. U kunt als cliënt, ouders, familie, vertegenwoordiger, of nabestaande de onvrede of klacht voorleggen aan begeleider, verzorgende of zorgmanager.

Heeft u ondersteuning nodig bij het bespreken van uw onvrede of klacht? Dan kunt u een cliëntvertrouwenspersoon of bemiddelaar om steun vragen. U kunt ook de klachtencommissie van Middin vragen voor het onderzoeken van de klacht. Lukt dit niet of bent u niet tevreden over hoe er met uw onvrede of klacht wordt omgegaan, dan kunt u naar de externe geschillencommissie. Hieronder staat wat de verschillende mensen of commissies kunnen doen.

Begeleider, verzorgende of zorgmanager

Als eerste kunt u uw onvrede of klacht bespreken met medewerkers op de locatie.

Cliëntvertrouwenspersoon

Soms is het prettig om de klacht met iemand anders te bespreken. Iemand die onafhankelijk is en u ook verdere hulp geeft. Voor cliënten en vertegenwoordigers is er een cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon bespreekt het probleem met u en helpt u bij eventuele verdere stappen. U bepaalt welke ondersteuning u wilt en wat u wilt doen om uw onvrede of klacht op te lossen.

De cliëntvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van Middin. Hij weet veel af van de zorg en van rechten en wetten. Hij kan daarom onafhankelijk ondersteunen, oordelen en adviseren over uw klacht.

Contactgegevens cliëntvertrouwenspersoon Jan Ruitenbeek

06 - 30 57 41 55

E-mail: clientvertrouwenspersoon@middin.nl

Vertrouwenspersoon cliënten en vertegenwoordigers vanuit jeugdwet (AKJ)

Telefoon: 088 555 10 00

E-mail: info@akj.nl

Bemiddelaar

Het kan zijn dat u wilt dat de klacht wordt bemiddeld. Bemiddelen is dat iemand u en Middin bij elkaar brengt om de onvrede of klacht op te lossen. De persoon die u en Middin helpt heet een bemiddelaar.

U kunt een bemiddelaar aanvragen bij de zorgmanager, cliëntvertrouwenspersoon of klachtencommissie.

Een bemiddelaar kan zijn:

- › een cliëntvertrouwenspersoon die niet eerder betrokken is bij de onvrede of klacht;
- › een onafhankelijke bemiddelaar.

De bemiddelaar weet veel af van de zorg en van rechten en wetten. Hij kan daarom onafhankelijk ondersteunen, oordelen en adviseren over uw klacht.

Secretaris klachtencommissie

De secretaris klachtencommissie informeert u over de klachtenregeling en het werk van de klachtencommissie.

Klachtencommissie

Het kan gebeuren dat u vindt dat uw klacht nog niet is opgelost. Of het lukt u niet om het te bespreken. Of u wilt het niet bespreken. U wilt een onderzoek en een oordeel van een onafhankelijke commissie. U kunt als cliënt, ouders, familie of vertegenwoordiger de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Middin. De klachtencommissie onderzoekt de klacht. Het onderzoek kan bestaan uit het opvragen van informatie en een hoorzitting. De klachtencommissie doet na onderzoek uitspraak over de klacht en doet aanbevelingen.

De klachtencommissie bestaat uit externe leden.

De werkzaamheden en bevoegdheden van de klachtencommissie staan in een reglement. Een korte beschrijving van het reglement staat hierna. De leden van de klachtencommissie weten veel af van de zorg en van rechten en wetten. Zij kunnen daarom onafhankelijk ondersteunen, oordelen en adviseren over uw klacht.

Geschillencommissie

Bent u na de behandeling van uw klacht ontevreden over hoe de klacht behandeld is? U kunt dan naar een geschillencommissie. De geschillencommissie onderzoekt hoe uw klacht is behandeld en doet een bindende uitspraak binnen zes maanden. De geschillencommissie is een externe commissie.

Vertrouwelijk

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en informatie krijgt, behandelt deze vertrouwelijk.

Kosten

Er zijn geen kosten voor u voor de ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon, bemiddelaar en onderzoek door de klachtencommissie.

6.1 Hoe werkt de Klachtencommissie?

De klachtencommissie vraagt of u de klacht wilt oplossen samen met een cliëntvertrouwenspersoon of bemiddelaar. Wanneer u dat niet wilt of al gedaan heeft en de klacht is nog niet opgelost, start de klachtencommissie een onderzoek naar de klacht.

Schriftelijk

De officiële klachtenprocedure start als u uw klacht schriftelijk indient bij de klachtencommissie. U ontvangt binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging van de secretaris. Wat er daarna gebeurt, leest u hieronder.

Onderzoek

De klachtencommissie onderzoekt de klacht. De klachtencommissie vraagt informatie op bij u en de locatie. Daarna kan er een hoorzitting komen. Dat gaat als volgt:

- › U ontvangt schriftelijk een uitnodiging voor de hoorzitting. Ook ontvangt u een brief waarin staat wat Middin vindt van uw klacht.
- › De klachtencommissie bestaat tijdens de hoorzitting uit drie leden. Vaak zijn dat juristen, rechtsgeleerden.
- › Tijdens de hoorzitting mogen beide partijen vertellen wat hun mening is. De klachtencommissie stelt tijdens de hoorzitting ook vragen aan beide partijen. De klachtencommissie stuurt u de uitspraak en advies na het onderzoek. De raad van bestuur vertelt u daarna zo snel mogelijk wat met het advies wordt gedaan.

Tijd

Een onderzoek door de klachtencommissie duurt 6 weken met eventueel een verlenging van 4 weken.

Meer informatie

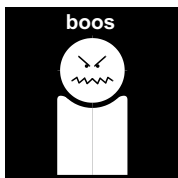
Heeft u nog vragen over de klachtencommissie? Of wilt u de klachtenregeling ontvangen? Neem dan contact op met de secretaris van de klachtencommissie.

Contactgegevens

Klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers
t.a.v. de ambtelijk secretaris klachtencommissie cliënten
Postbus 162
2280 AD Rijswijk
Telefoon: 070 372 12 14
E-mail: klachtencommissieclienten@middin.nl

6.2 Kort overzicht klachtenregeling met pictogrammen

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?



Als u boos of ontevreden bent over bijvoorbeeld:

- › de hulp of verzorging die u krijgt
- › uw woning of kamer
- › uw werk

En kunt u het probleem niet alleen oplossen?



Blijf dan niet met uw klacht rondlopen.

Vertel wat u dwars zit.

En praat er met iemand over die u vertrouwt.

Bijvoorbeeld met uw ouders of familie.

Met uw begeleider, of met de zorgmanager (hoofd van de locatie).

Zij kunnen u helpen de klacht op te lossen.



Wilt u liever met iemand anders praten?

Dat kan.

U kunt altijd praten met de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor cliënten en vertegenwoordigers.



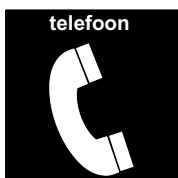
Alles wat u tegen hem of haar zegt, blijft geheim.

Een gesprek met de cliëntvertrouwenspersoon heeft geen gevolgen voor u of de zorg die u krijgt.

De cliëntvertrouwenspersoon vertelt niets verder.

De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal.

En zoekt samen met u naar een oplossing.



Clïentvertrouwenspersoon Jan Ruitenbeek

Telefoon: 06 - 30 57 41 55

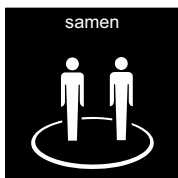
E-mail: clientvertrouwenspersoon@middin.nl

Vertrouwenspersoon cliënten en vertegenwoordigers vanuit jeugdwet (AKJ)

Telefoon: 088 555 10 00

E-mail: info@akj.nl

Bemiddelaar



Wilt u liever iemand die bemiddelt tussen u en de locatie of persoon waar u een klacht over heeft?

U kunt een bemiddelaar aanvragen bij:

- › zorgmanager;
- › cliëntvertrouwenspersoon;
- › of klachtencommissie.

Middin zal zorgen dat er een bemiddelaar komt.

Een bemiddelaar kan zijn:

- › Een cliëntvertrouwenspersoon niet betrokken is geweest bij de klacht;
- › Een onafhankelijke bemiddelaar.

Klachtencommissie



Helpen uw gesprekken met Middin niet?

Of wilt u niet of lukt het niet om met Middin te praten?

U kunt ook naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie helpt u om uw klacht op te lossen.

Leden van de klachtencommissie werken niet bij Middin.

Maar zij weten precies wat Middin wel en niet mag doen.



U moet de klachtencommissie eerst een brief of e-mail sturen.

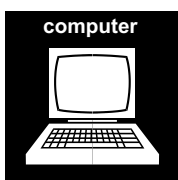
Het adres is:

Middin

Klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers

Postbus 162

2280 AD Rijswijk



Het e-mail adres is: klachtencommissieclienten@middin.nl

U krijgt binnen een week bericht dat uw klacht is ontvangen.

Heeft u hulp nodig bij het schrijven van een brief?

Vraag dan aan uw ouders of familie of zij u helpen.

U kunt ook de cliëntvertrouwenspersoon, bureau MEE of Zorgbelang vragen om hulp.



De leden van de klachtencommissie lezen eerst uw klacht. Ze bespreken hoe uw klacht het beste kan worden opgelost. Ze vragen informatie aan u en aan de locatie. Soms gaat dat via een hoorzitting. Een hoorzitting is een gesprek met:

- › u;
- › de klachtencommissie;
- › de leidinggevende van de locatie.

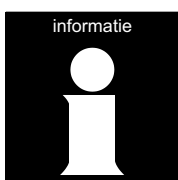


Tijdens de hoorzitting luisteren de leden van de klachtencommissie goed naar uw klacht. Zij kunnen u dan ook vragen stellen. De leden van de klachtencommissie vragen ook aan Middin wat ze vinden van uw klacht. Heeft u hulp nodig bij dit gesprek? Vraag dan of iemand anders uw verhaal vertelt. U kunt ook vragen of de cliëntvertrouwenspersoon, Bureau MEE of Zorgbelang u helpt.



Zes weken na het gesprek krijgt u een brief van de klachtencommissie. In deze brief staat wat de klachtencommissie van uw klacht vindt. En hoe de klacht opgelost kan worden. De raad van bestuur besluit wat er daarna gebeurt.

Meer informatie



Heeft u vragen over:

- › de klachtenregeling? Vraag het aan een begeleider, de zorgmanager, de cliëntvertrouwenspersoon of de secretaris van de klachtencommissie.



- › de klachtencommissie? Bel of mail de secretaris van de klachtencommissie. Telefoon: 070 372 12 14, E-mail: klachtencommissieclients@middin.nl

U kunt de uitgebreide klachtenregeling opvragen bij Middin.

Dit is een voorbeeldbrief

*U kunt deze brief gebruiken om een klacht te melden bij de klachtencommissie.
Mail deze brief naar klachtencommissieclanten@middin.nl.
Of stuur deze brief op naar onderstaand adres.*

Aan:
Middin
Klachtencommissie voor cliënten en vertegenwoordigers
Postbus 162
2280 AD Rijswijk

Datum :

Ik heb een klacht

Mijn naam is :

Straat :

Postcode :

Plaats :

Telefoon :

E-mail :

Mijn klacht is :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Met vriendelijke groeten,
.....

7. Afkortingenlijst

AKJ	Het AKJ is de organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp.
AVP	Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren
CAK	Centraal Administratiekantoor
CLIC	Cliëntinformatiecentrum
Collectief WA	Verzekering van Middin tegen wettelijke aansprakelijkheid, waar ook cliënten een beroep op kunnen doen
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
GHZ	Gehandicaptenzorg
MPT	Modulair Pakket Thuis
PGB	Persoonsgebonden Budget
VPT	Volledig Pakket Thuis
Wlz	Wet Langdurige Zorg
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ZZP (3)	Zorg Zwaarte Pakket (niveau)