

## Klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de wijze waarop u een klacht kunt indienen bij Miep en op welke wijze Miep omgaat met uw klacht. Het doel van deze regeling is, om op grond van ontvangen klachten, structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van MIEP te signaleren en te verbeteren. Om die reden staat de klachtenregeling van Miep ook open voor familieleden en naasten van cliënten. De klachten of opmerkingen zullen intern afgehandeld worden, zo mogelijk opgelost, en meegenomen worden bij de bedrijfsuitvoering of in het beleid. Alle binnen gekomen klachten worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd ten behoeve van de kwaliteit en de tevredenheid van onze cliënten.

## Wat te doen bij een klacht?

Wanneer u niet tevreden bent of een verbeterpunt signaleert ten aanzien van onze diensten horen wij dit graag. U kunt dit bespreken met uw coördinator of onze Klachtenfunctionaris (klachtenfunctionaris@miep.nu). Ook kunt u uw klacht melden via de website. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die namens u een klacht indient. Daarnaast kunnen uw naasten ook een klacht indienen.

## Wat gebeurt er met mijn klacht?

Nadat u de klacht kenbaar heeft gemaakt zullen we samen met de betrokken medewerker, de coördinator, of ander betrokken medewerker in gesprek gaan om samen op zoek te gaan naar een passende oplossing. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt u digitaal of schriftelijk een met reden omkleedde mededeling. Hierin staat tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en welke beslissing en/ of maatregel zal worden genomen naar aanleiding van de klacht. Ook staat er binnen welk termijn maatregelen zullen worden gerealiseerd.

## Geschillencommissie

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kunt u melding maken van uw klacht bij de geschillencommissie via branchevereniging Spot. Een geschil wordt door deze geschillencommissie alleen in behandeling genomen als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk heeft ingediend bij de zorgaanbieder. Een geschil dient binnen 1 jaar na het ontstaan ervan, ingediend te worden. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hieronder genoemde geschillencommissie of aan de rechter.

## Het adres van de geschillencommissie is:

Stichting Zorggeschil  
Postbus 1021  
7940 KA Meppel  
[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

## Calamiteitenmelding

Indien een klacht te maken heeft met een calamiteit of seksueel misbruik is Miep wettelijk verplicht de gesignaleerde situatie te melden aan de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente of de toezichthouder van de instantie bij wie de gemeente het toezicht heeft belegd (bijvoorbeeld de GGD) van de gemeente waarin u woonachtig bent. De betrokkenen ontvangen een kopie van de melding die bij de gemeente is gedaan