

Klachtenregeling voor Cliënten van Stichting Milo

Artikel 1 Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Cliënt:** een natuurlijke persoon aan wie Milo maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
- b. **Gedraging:** enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een Cliënt;
- c. **Klachtencommissie:** de door Milo op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector ingestelde klachtencommissie;
- d. **Klager:** een Cliënt die een klacht indient over een gedraging van Milo of van voor Milo werkzame personen jegens hem/haar, daaronder begrepen de erven van een Cliënt indien deze Cliënt op het moment dat de klacht wordt ingediend is overleden;
- e. **Medewerkers:** personen die in dienst of in opdracht van Milo maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verlenen of hebben verleend aan een Client;
- f. **Milo:** de Stichting Milo: Wegbereiders in communicatie, zorgaanbieder in de zin van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Artikel 2 De Klachtencommissie

- 2.1 Elke Cliënt kan zijn/haar klacht conform het bepaalde in deze klachtenregeling indienen bij de Klachtencommissie. De Cliënt kan zich daarbij door een derde laten bijstaan en vertegenwoordigen.
- 2.2 De Klachtencommissie bestaat uit 3 leden, die worden benoemd door de Raad van Toezicht van Milo. De voorzitter van de Klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij Milo.
- 2.3 De Klachtencommissie waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- 2.4 De Klachtencommissie is bevoegd bij de Klager en bij Milo en haar Medewerkers alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie op te vragen, alsmede Klager en Medewerkers te horen. De Klachtencommissie behandelt alle informatie die zij ten behoeve van de behandeling van een klacht ontvangt strikt vertrouwelijk.

Artikel 3 Indiening van de klachten

- 3.1 Klachten dienen door of namens de Cliënt schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend door toezending van de klacht per post aan:

Stichting Milo t.a.v. de Klachtencommissie
Deken Baekersstraat 10
5482 JH Schijndel

Klachtenregeling voor Cliënten van Stichting Milo



- 3.2 Klachten dienen binnen twee maanden na afloop van de behandeling, waarmee de klacht verband houdt te worden ingediend. De Klachtencommissie zal klachten die na het verstrijken van deze termijn worden ingediend niet ontvankelijk verklaren, tenzij de Klachtencommissie van oordeel is dat de termijnoverschrijding verschoonbaar is, dan wel de ernst en aard van de klacht zich tegen niet ontvankelijk verklaring verzet.

Artikel 4 Behandeling van de klachten

- 4.1 De Klachtencommissie bevestigt binnen twee weken na indiening van de klacht de ontvangst daarvan aan de Klager.
- 4.2 De Klachtencommissie stelt de Klager, Milo en de persoon tegen wie de klacht is gericht in de gelegenheid om mondeling of schriftelijk zijn/haar zienswijze op de Gedraging waartegen de klacht is gericht te geven.
- 4.3 De Klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht de Klager, Milo en de persoon tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen
- 4.4 De Klachtencommissie kan van de in artikel 4.3 van deze klachtenregeling vervatte termijn afwijken. In dat geval doet de Klachtencommissie met redenen omkleed mededeling aan de Klager, Milo en de persoon tegen wie de klacht is gericht, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 4.5 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie Milo daarvan in kennis. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat Milo ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie deze klacht aan de met het toezicht op de naleving van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector respectievelijk de Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen Peuterspeelzalen belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Artikel 5 Verplichtingen Milo

- 5.1 Indien de klacht gegrond is verklaard deelt Milo de Klager en de Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van voornoemde termijn van een maand, doet Milo daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Klachtenregeling voor Cliënten van Stichting Milo



- 5.2 Milo stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin wordt aangegeven:
- een beknopte beschrijving van de onderhavige klachtenregeling;
 - de wijze waarop Milo die regeling onder de aandacht van haar cliënten heeft gebracht;
 - de samenstelling van de Klachtencommissie;
 - in welke mate de Klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in artikel 4 van deze klachtenregeling;
 - het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten;
 - de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de Klachtencommissie;
 - de aard van de maatregelen bedoeld in artikel 5 lid 1 van deze klachtenregeling.
- 5.3 Milo vermeldt de gegevens uit het verslag in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en zendt dit jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft aan het CIBG

Indien gewenst kan een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) de cliënt ondersteunen en begeleiden. Het bureau geeft (gratis) advies over de aanpak van een klacht. Bij het Landelijk Informatiepunt voor Patiënten (LIP) kunnen adressen van de bureaus worden opgevraagd (tel 030-2661661).

MILO.KLACHTENREGLEMENT.OKTOBER.2011