



Clïentvertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris CRH

Revalidatieafdelingen 't Brook, De Eik,
Cicero Zorghuis en Cicero Expertisecentrum
voor Behandeling & Begeleiding

Cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris

Cicero Zorggroep hoopt dat u zich veilig en vertrouwd voelt op de (revalidatie)afdeling waar u verblijft. Wanneer er zaken zijn waarover u minder tevreden bent, hopen we dat u dit in een gesprek met ons deelt. Om problemen "bij de bron" op te lossen vinden wij het belangrijk, dat u zaken waarover u minder tevreden bent, rechtstreeks bespreekt met de medewerker die het betreft, of met de RvE-manager van de afdeling.

Wanneer dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt of onvoldoende resultaat oplevert, heeft u de keuze uit de volgende mogelijkheden:

- contact opnemen met de cliëntvertrouwens-persoon;
- een gesprek aanvragen met de klachtenfunctionaris;
- een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie of raad van bestuur.

Als cliënt bent u vrij te kiezen uit de geboden mogelijkheden. Wanneer u eerst strikt vertrouwelijk uw situatie wilt bespreken, kunt u het beste contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Wanneer u wilt, dat de zorgaanbieder wordt aangesproken en dat zo spoedig mogelijk een praktische oplossing voor uw probleem wordt gezocht, kunt u (ook) een gesprek aanvragen met de klachtenfunctionaris.



Wanneer u wilt dat er een gedegen onderzoek wordt ingesteld, waarbij een commissie een uitspraak doet en een advies uitbrengt aan de raad van bestuur van Cicero, kunt u het beste een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.

Zowel de cliëntvertrouwenspersoon als de klachtenfunctionaris kunnen u daarover informeren en daarbij helpen.

Clïëntvertrouwenspersonen

De heer Beeren is de cliëntvertrouwenspersoon voor de cliënten van:

- (CVA-)revalidatieafdeling de Eik
- Cicero Zorghuis (inclusief palliatieve zorg)
- Cicero Expertisecentrum voor behandeling & Begeleiding

De heer Beeren is overdag bereikbaar van maandag t/m vrijdag via telefoonnummer **T 06 49 87 35 90.**

Mevrouw Frankort is de cliëntvertrouwenspersoon voor de cliënten van:

- Revalidatieafdeling zorgcentrum 't Brook.

U kunt haar bereiken via telefoonnummer **T 045 575 08 77.**

Klachtenfunctionaris

De heer Stijns is de klachtenfunctionaris van Revalidatieafdelingen 't Brook en De Eik, Cicero Zorghuis (incl. palliatieve zorg) en Cicero Expertisecentrum voor Behandeling & Begeleiding.

U kunt de heer Stijns bereiken op telefoonnummer **T** 06 50 15 94 86.

Er is gekozen voor een mobiel nummer dat 24 uur per dag bereikbaar is, in die zin dat er een boodschap kan worden ingesproken, waarna u zo spoedig mogelijk teruggebeld wordt. Vergeet niet uw telefoonnummer, naam en adres in te spreken!

De heer Stijns is ook per mail bereikbaar:
E klachtenfunctionaris@cicerozorggroep.nl

Adres klachtencommissie

Secretariaat Klachtencommissie

Cicero Zorggroep

Antwoordnummer 11

6440 VB Brunssum

E klachtencommissie@cicerozorggroep.nl

Cicero Zorggroep is een toonaangevende en vernieuwende Zuid-Limburgse ondernemer, die ouderen en mensen met een beperking ondersteunt om hun leven op een zinvolle en zo zelfstandig mogelijke manier vorm en inhoud te geven.

Cicero Zorggroep levert cliëntgerichte, kwalitatief hoogstaande intra-, semi- en extramurale zorg en diensten aan ruim 3.500 cliënten, vanuit diverse locaties in Zuid-Limburg. De 2.500 medewerkers en 700 vrijwilligers zijn aanspreekbaar op de kernwaarden **vriendelijk, vertrouwd en vakkundig**.

Uitgave december 2021



Postbus 149
6440 AC BRUNSSUM
St. Brigidastraat 3 BRUNSSUM
T 045 563 74 00
E info@cicerozorggroep.nl
I www.cicerozorggroep.nl