



**Clïëntvertrouwenspersoon
en klachtenfunctionaris
zorgcentrum
Op den Toren**

Clïëntvertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris

Cicero Zorggroep hoopt dat u zich veilig en vertrouwd voelt in het zorgcentrum waar u woont. Wanneer er zaken zijn waarover u minder tevreden bent, hopen we dan ook dat u daarvoor rechtstreeks een medewerker of de zorg-/locatiemanager aanspreekt.

Wanneer uw onvrede betrekking heeft op iets dat niet direct met de zorg te maken heeft, maar bijvoorbeeld met uw woongenot, welzijn of eten en drinken, dan kunt u terecht bij de verantwoordelijke welzijn of de verantwoordelijke eten & drinken.

Wanneer dat niet goed lukt of wanneer dat onvoldoende resultaat oplevert, heeft u de keuze uit de volgende mogelijkheden:

- contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon;
- 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.

Cliëntvertrouwenspersoon zorgcentrum Op den Toren

Mevrouw Krotwaar is de cliënt-vertrouwenspersoon voor zorgcentrum Op den Toren.

Mevrouw Krotwaar is bereikbaar via de receptie van Op den Toren en via het telefoonnummer **T** 06 30 77 75 13.

U kunt mevrouw Krotwaar ook per mail bereiken: lineke.krotwaar@gmail.com

Werkwijze cliëntvertrouwenspersoon

Iedere nieuwe bewoner wordt -indien gewenst- door de cliëntvertrouwenspersoon bezocht in zijn/haar appartement en van harte welkom geheten in het zorgcentrum. Op deze wijze kan kennis gemaakt worden en zal de cliëntvertrouwenspersoon iets vertellen over haar functie. Verder is de cliëntvertrouwenspersoon regelmatig in Op den Toren aanwezig, om op informele wijze een praatje te maken, en zo de vertrouwensrelatie met bewoners te versterken.

Klachtenfunctionaris zorgcentrum Op den Toren

De heer Stijns is de klachtenfunctionaris van zorgcentrum Op den Toren. U kunt de heer Stijns bereiken op het volgende 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

Zorgcentrum Op den Toren maakt onderdeel uit van Cicero Zorggroep.

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



Zorgcentrum Op den Toren
Valkenburgerweg 67
6361 EB NUTH
T 045 524 92 49

I www.cicerozorggroep.nl