



**Clïentvertrouwenspersoon
en klachtenfunctionaris
zorgcentrum Ave Maria**

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.

Clïëntvertrouwenspersoon zorgcentrum Ave Maria

Sinds 1 juli 2015 is de heer D. Schatteman de cliëntvertrouwenspersoon van zorgcentrum Ave Maria. U kunt de heer Schatteman bereiken op het volgende telefoonnummer: **T 06 51 90 25 14**. 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!

Werkwijze cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon onderhoudt regelmatig contact met de bewoners of de wettelijk vertegenwoordigers. Dit kan gebeuren door het bezoeken van afdelingen, activiteiten, familiebijeenkomsten en gesprekken met bewoners. Daarnaast praat hij met medewerkers, leidinggevenden, de manager en de Cliëntenraad. Signalen van onvrede worden enkel op basis van toestemming van de bewoner of diens wettelijke vertegenwoordiger, verder behandeld en/of doorgeleid. De cliëntvertrouwenspersoon onderneemt dus niets zonder uw toestemming.

Klachtenfunctionaris zorgcentrum Ave Maria

De heer Stijns is de klachtenfunctionaris van zorgcentrum Ave Maria. 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 Ave Maria 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.**

Versie december 2021



Zorgcentrum Ave Maria
Hussenbergstraat 21
6243 AG Geulle
T 043 364 10 10

I www.cicerozorggroep.nl