



**Clïentvertrouwenspersoon  
en klachtenfunctionaris  
zorgcentrum 't Brook**

## **Cliëntvertrouwenspersoon / 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 't Brook**

Mevrouw Frankort is de cliëntvertrouwenspersoon voor zorgcentrum 't Brook. Zij is in principe op dinsdagochtend in huis. Zij bezoekt -indien gewenst- iedere nieuwe bewoner in zijn/haar appartement, om kennis te maken en iets te vertellen over haar functie.

Daarnaast bezoekt zij elke week enkele bewoners om een praatje te maken.

U kunt ook een afspraak maken met de cliëntvertrouwenspersoon, via telefoonnummer **T 045 575 08 77** of door een briefje met uw naam en telefoonnummer te deponeren in de brievenbus tegenover de receptie.

## **Klachtenfunctionaris zorgcentrum 't Brook**

De heer Stijns is de klachtenfunctionaris van zorgcentrum 't Brook. 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](mailto:klachtencommissie@cicerozorggroep.nl)

WEBVERSIE

Zorgcentrum 't Brook 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 't Brook  
Strijthagenstraat 4  
6367 TN Voerendaal  
**T** 045 562 81 00

**I** [www.cicerozorggroep.nl](http://www.cicerozorggroep.nl)