

## Vertrouwelijk

De commissieleden zijn tot geheimhouding verplicht en zullen alle informatie vertrouwelijk behandelen.

## Advies en bijstand

Wanneer u het moeilijk vindt om iemand aan te spreken op zijn verantwoordelijkheden of wanneer u advies wilt inwinnen, dan kunt u zich te allen tijde laten bijstaan. Uw adviseur kan bijvoorbeeld aanwezig zijn bij het gesprek en/of u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. Advies en bijstand kunnen worden verleend door de vertrouwenspersoon.

## Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- de contactpersoon van de cliënt, die als zodanig bij de administratie van het zorgcentrum staat geregistreerd.

Klachten, gericht aan de klachtencommissie, dienen bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend bij:

Secretariaat Klachtencommissie  
Cicero Zorggroep  
t.a.v. mw. R. de Jonge-Hulshof  
Postbus 96  
6430 AB Hoensbroek

---

Adres Landelijke Beroepscommissie Klachten:  
Postbus 8258  
3053 RG Utrecht  
I [www.lbkz.nl](http://www.lbkz.nl)

---

Adres Inspectie voor de Gezondheidszorg:  
Postbus 90137  
5200 MA 's-Hertogenbosch  
I [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

## Deze klachtenregeling is van toepassing op de volgende zorgcentra:

- Zorgcentrum Aan de Bleek
- Zorgcentrum Ave Maria
- Zorgcentrum Bronnenhof
- Zorgcentrum 't Brook
- Zorgcentrum Catharina Daemen
- Zorgcentrum Elvira
- Zorgcentrum Emmastaete
- Zorgcentrum Huize Louise
- Zorgcentrum Leontine
- Zorgcentrum Op den Toren
- Zorgcentrum Pius
- Zorgcentrum Schuttershof
- Zorgcentrum Vroenhof

**De klachtenregeling staat open voor alle cliënten van Cicero Zorggroep, dus ook voor cliënten die (nog) thuis wonen.**



**Heeft u klachten?  
Laat het ons weten!**



het dichtst bij huis

Postbus 96 | 6430 AB Hoensbroek  
Zandbergsweg 111 | Hoensbroek  
T 045 563 74 00 | F 045 563 74 90  
E [info@cicerozorggroep.nl](mailto:info@cicerozorggroep.nl)  
I [www.cicerozorggroep.nl](http://www.cicerozorggroep.nl)

## Klachtenregeling Cicero Zorggroep



het dichtst bij huis

**De medewerkers van de instellingen van Cicero Zorggroep zetten zich dagelijks in om goede zorg te leveren. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over die zorg, de manier waarop u wordt bejegend of over bepaalde voorzieningen. Het is belangrijk dat u uw onvrede kenbaar maakt, zodat we uw klachten kunnen verhelpen en daarmee de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren.**

Binnen de zorgcentra zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we met klachten omgaan. Deze afspraken zijn gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (augustus 1995) en vormen samen de klachtenregeling. Deze klachtenregeling bevat de volgende onderwerpen:

- de aard van een klacht;
- met wie u uw klacht kunt bespreken;
- het indienen van een klacht;
- de klachtencommissie;
- de klachtenbehandeling;
- de uitspraak;
- advies en bijstand.

Het volledige klachtenreglement ligt ter inzage op de secretariaten van de zorgcentra.

## **Klachten**

Uw onvrede/klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de volgende onderwerpen:

- bejegening door medewerkers;
- behandeling en verzorging;
- voorzieningen en faciliteiten;
- de organisatie.

## **Samen werken aan oplossingen**

Wanneer u ergens ontevreden over bent, is het zaak zo snel mogelijk naar een oplossing te zoeken. Het beste is om uw onvrede eerst te bespreken met de persoon die u voor uw klacht verantwoordelijk acht.

Wanneer u bijvoorbeeld ontevreden bent over de verzorging, dan kunt u dit bespreken met de verzorgende. Wanneer het gesprek met de direct betrokkene(n) niet tot een oplossing leidt, kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon van uw instelling. Uiteraard kunt u ook terecht bij de leidinggevende van de betreffende dienst/eenheid. Zowel de vertrouwenspersoon als de leidinggevende zullen proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Mocht er naar aanleiding van deze gesprekken geen tevredenstellende oplossing worden bereikt, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van Cicero Zorggroep. U kunt zich echter ook direct tot de klachtencommissie wenden. Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht door de klachtencommissie dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Beroepscommissie Klachten (adres: zie achterzijde folder).

In geval van calamiteiten of structurele tekortkomingen kunt u zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg (adres: zie achterzijde folder).

## **De klachtencommissie**

De klachtencommissie behandelt klachten op onpartijdige en onafhankelijke wijze. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, met voor ieder lid een plaatsvervangend lid. Eén lid wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraad, één lid dient specifieke kennis te hebben van de verzorgings- en verpleeghuissector. Tot slot wordt een onafhankelijk voorzitter benoemd.



De klachtencommissie behandelt tevens klachten die betrekking hebben op artikel 41 van de BOPZ (Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen). Dit deel van de klachtenregeling is van toepassing op psychogeriatrische cliënten, die een klacht hebben over met name de toepassing van een vrijheidsbeperkende maatregel.

## **Klachtenbehandeling**

De klachtencommissie beoordeelt of een ingediende klacht al dan niet gegrond is. Om dit te beoordelen heeft ze de bevoegdheid om de klacht te onderzoeken. Dit kan betekenen dat informatie wordt ingewonnen door dossierstukken op te vragen of door de situatie ter plekke te bekijken. De klachtencommissie zal meestal een hoorzitting beleggen, waarin betrokken personen worden gehoord.

## **Uitspraak**

De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk verstuurd naar de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder.