



Heeft u klachten?
Laat het ons weten!

KLACHTENREGELING CLIËNTEN CICERO ZORGGROEP

De medewerkers van Cicero Zorggroep zetten zich dagelijks in om goede zorg te verlenen. 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 Cicero Zorggroep zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we met klachten omgaan. Deze afspraken zijn gebaseerd op de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg januari 2016) en de Wzd (Wet zorg en dwang) en vormen samen de klachtenregeling. Deze klachtenregeling bevat de volgende onderwerpen:

- met wie u uw onvrede of klacht kunt bespreken;
- wie een formele klacht kan indienen;
- hoe een formele klachtenbehandeling verloopt.

De uitgebreide versie van de 'Klachtenregeling cliënten Cicero Zorggroep' is beschikbaar bij de zorgcentra, bij Cicero Thuis, bij Cicero Revalidatie en Herstelzorg (CRH) en via de website.

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 en/of diens leidinggevende. Wanneer het gesprek met de direct betrokkene(n) niet tot een oplossing leidt, kunt u zich wenden tot de **cliënt-vertrouwenspersoon** of de **klachtenfunctionaris** van uw locatie, Cicero Thuis of Cicero Revalidatie en Herstelzorg. De **cliëntvertrouwenspersoon** is partijdig, staat naast u als cliënt en zal u helpen om een zo goed mogelijke oplossing te bereiken. De **klachtenfunctionaris** is onpartijdig en zal bij een klacht proberen tussen u en de zorgorganisatie te bemiddelen om zo tot een best mogelijke oplossing te komen. Uiteraard kunt u ook terecht bij de leidinggevende van de betreffende dienst/eenheid. Zowel de cliënt-vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris 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 Geschillencommissie (adres: zie achterzijde folder). In geval van calamiteiten of structurele tekortkomingen kunt u zich wenden tot het Landelijk Meldpunt Zorg (adres: zie achterzijde folder).

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit zes leden, onder wie twee artsen en twee juristen. Twee leden worden benoemd op voordracht van de centrale cliëntenraad. Eén van de leden vervult tevens de voorzittersrol. De klachtencommissie is onafhankelijk (wat wil zeggen dat de leden geen binding hebben met Cicero Zorggroep) en behandelt klachten op onpartijdige wijze.

De klachtencommissie behandelt geen klachten die betrekking hebben op zogeheten onvrijwillige zorg. Hiervoor kunt u terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (Wet zorg en dwang). Dit is een onafhankelijke deskundige, die u helpt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. Voor meer informatie kunt u op onze website de folder 'Onvrijwillige zorg' downloaden.

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 (cliënt)dossierstukken op te vragen of door de situatie ter plekke te bekijken. De klachtencommissie wijst de klager op de mogelijkheid van bemiddeling. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan, danwel de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht. De klachtencommissie zal meestal een hoorzitting beleggen, waarin betrokken personen worden gehoord. De behandeling van uw klacht door de klachtencommissie omvat een formele procedure, waarbij ernaar gestreefd wordt deze binnen 6 weken af te ronden.

Cicero Zorggroep garandeert dat alle betrokkenen op professionele wijze met een klacht omgaan. Het indienen van een klacht mag nooit negatieve gevolgen voor de klager hebben.

Uitspraak

De uitspraak van de klachtencommissie is een zwaarwegend advies aan de raad van bestuur van de zorgaanbieder. De uitspraak wordt schriftelijk verstuurd naar de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder.

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.

Dit kan bijvoorbeeld door de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris, maar het kan ook iemand anders zijn die u hiervoor geschikt acht (bv. een familielid, kennis of externe deskundige).

Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande(n).

Klachten, gericht aan de klachtencommissie, dienen (bij voorkeur schriftelijk of per e-mail) te worden ingediend bij:

Secretariaat klachtencommissie

cliënten Cicero Zorggroep

Antwoordnummer 11, 6440 VB Brunssum

E klachtencommissie@cicerozorggroep.nl

De Geschillencommissie

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

I www.degeschillencommissie.nl

Landelijk Meldpunt Zorg

Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

I www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Deze klachtenregeling is van toepassing op:

- Zorgcentrum Aan de Bleek
- Zorgcentrum Ave Maria
- Zorgcentrum Bronnenhof
- Zorgcentrum 't Brook
- Zorgcentrum Elvira-Leontine
- Zorgcentrum Emmastaete
- Zorgcentrum Huize Louise
- Zorgcentrum Op den Toren
- Zorgcentrum Pius
- Zorgcentrum Schuttershof
- Zorgcentrum Huize d'Alzon
- Gregoriushuis
- Cicero Zorghuis
- Cicero Residentie
- Cicero Thuis
- Cicero Revalidatie en Herstelzorg

Uitgave januari 2021



Postbus 149 | 6440 AC Brunssum

Bezoekadres:

St. Brigidastraat 3 | 6441 CR Brunssum

T 045 563 74 00

E klachtencommissie@cicerozorggroep.nl

I www.cicerozorggroep.nl