



Gespecialiseerde  
behandelingen

# Klachten behan- deling



Bij wie kan ik terecht  
met mijn klacht?

**Afra,**  
longpatiënt  
en **specialist**  
van haar  
eigen leven



## Een klacht indienen

Bij **Ciro** doen we ons uiterste best om u de beste begeleiding en behandeling te geven. Bent u toch niet helemaal tevreden? Dan horen wij graag wat uw klacht is. Door goed om te gaan met uw onvrede, proberen we uw vertrouwen te herstellen. Waar nodig, nemen we maatregelen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Lees in deze folder wat u moet weten over het indienen en de behandeling van uw klacht.

### Wie kan een klacht indienen?

Iedere patiënt van **Ciro** of gebruiker van de **Ciro** faciliteiten kan een klacht indienen. Indien u zelf niet in de gelegenheid bent om een klacht in te dienen,

kunt u zich laten vertegenwoordigen door een ander. U dient deze persoon wel schriftelijk te machtigen. Ook nabestaanden van patiënten van **Ciro** kunnen een klacht indienen.

## Bij wie kan ik terecht met mijn klacht?

### ► Direct aan de bron

U kunt uw klacht bespreken met de medewerker die volgens u verantwoordelijk is voor het ontstaan van uw onvrede. Hij/zij biedt een luisterend oor en probeert samen met u tot een oplossing te komen.

### ► De klachtenfunctionaris

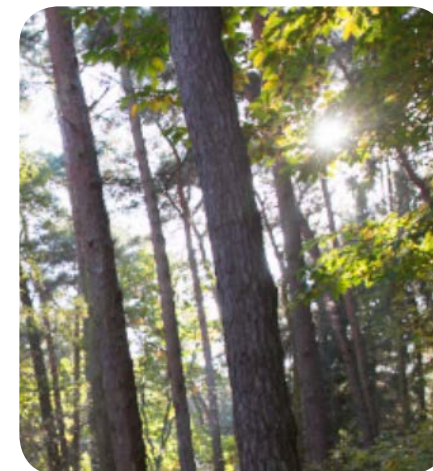
Mocht het gesprek met de betrokken medewerker niet tot het gewenste resultaat leiden of wilt u uw onvrede liever vertrouwelijk bespreken, dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Ciro. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen Ciro en kiest dus geen partij voor u of de medewerker(s).

### U bepaalt het traject

U bespreekt met de klachtenfunctionaris wat u verwacht. Er zijn vier mogelijkheden als u de klachtenfunctionaris inschakelt:

1. U maakt uw onvrede duidelijk kenbaar aan de klachtenfunctionaris en bent daar tevreden mee. U vindt verdere actie niet nodig. Dan wordt uw klacht als een melding (signaal van onvrede) geregistreerd.
2. U vraagt de klachtenfunctionaris te bemiddelen tussen u en de direct betrokkene(n).
  - a. *De bemiddeling kan bestaan in het bieden van een praktische oplossing. Hiervoor zal de klachtenfunctionaris contact opnemen met Ciro en de geboden oplossing naar u terugkoppelen.*
  - b. *De bemiddeling kan bestaan uit het organiseren van een gesprek tussen u en betrokkene(n). In dat geval is de klachtenfunctionaris als gespreksleider aanwezig.*

3. U wenst een oordeel over uw klacht. De klachtenfunctionaris helpt u bij het schriftelijk formuleren van uw klacht. U ontvangt binnen vier weken een uitspraak van de Raad van Bestuur over de gegrondheid van uw klacht.
4. U neemt geen genoegen met het oordeel over uw klacht en wenst uw klacht bij een externe instantie neer te leggen. De klachtenfunctionaris geeft u advies bij welke externe instantie u terecht kunt.



## Hoe kunt u een klacht indienen?

### Klachtenfunctionaris

U kunt de klachtenfunctionaris bellen voor een persoonlijk gesprek. Zij is telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 tot 16.30 uur. U kunt ook een e-mail of een brief sturen naar de klachtenfunctionaris. Hieronder vindt u alle gegevens.

Voor meer informatie over onze klachtenregeling verwijzen we u naar onze website [www.ciro-horn.nl](http://www.ciro-horn.nl).

### Klachtenfunctionaris

**Ciro**  
Marjanka Janssen

kamer E047

T: 0475 - 587 677

Bereikbaar: ma, di, do, vr

08.30 - 16.30

(let op: gewijzigde tijden per januari 2018)



E: [marjankajanssen@ciro-horn.nl](mailto:marjankajanssen@ciro-horn.nl)

**Ciro**

t.a.v. Marjanka Janssen

Postbus 4009

6080 AA Haelen

### Verzoek om een financiële vergoeding

Mocht u persoonlijk schade hebben geleden door uw bezoek, verblijf of behandeling in Ciro, dan kunt u een schadeclaim indienen bij de Raad van Bestuur waarbij u aangeeft wat er is gebeurd en wat de schade is. Wij behandelen uw verzoek samen met onze aansprakelijkheidsverzekeraar.

### Registratie

Door uw onvrede kenbaar te maken worden knelpunten zichtbaar. Wij registreren uw klacht en analyseren deze gegevens anoniem ter verbetering van onze kwaliteit van zorg. De Raad van Bestuur en de Cliëntenraad van Ciro worden regelmatig geïnformeerd over de knelpunten en de doorgevoerde verbeteringen.

### Vertrouwelijk

Uw klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens en informatie worden enkel met uw uitdrukkelijke toestemming doorgegeven aan derden.

### Extra ondersteuning

Voor extra ondersteuning bij het indienen van een klacht kunt u kosteloos terecht bij het EIKpunt (Ervaringen, Informatie en Klachten). Het EIKpunt, onderdeel van het Huis voor de Zorg, is telefonisch bereikbaar op 046-420 80 79 of 0900-243 70 70. Het EIKpunt van het Huis voor de Zorg houdt kantoor aan de Mercator 1 te Sittard, postbus 5185, 6130 PD Sittard. E-mail: [EIKpunt@huisvoordezorg.nl](mailto:EIKpunt@huisvoordezorg.nl)



Gespecialiseerde  
behandelingen

**Postadres**

Postbus 4009  
6080 AA Haelen

**Bezoekadres**

Hornerheide 1  
6085 NM Horn

T +31 (0)475 587 600

F +31 (0)475 582 618

info@ciro-horn.nl

**V.2**

[www.ciro-horn.nl](http://www.ciro-horn.nl)