



## **Klachtenverslag Algemeen 2022:**

Over het gehele jaar 2022 zijn er bij de klachtenfunctionaris acht officiële klachten gemeld, door vijf verschillende cliënten van Neocura, locatie Arnhem.

De klachten hadden uiteenlopende thema's. Zo gauw de klacht is ingediend per formulier, of soms per mail of het fysiek opzoeken van de klachtenfunctionaris, wordt er hoor- en wederhoor toegepast met de betrokkenen. Hierbij wordt de klacht besproken en wordt er naar een oplossing gezocht. Streven is om dit binnen één of twee weken af te handelen.

Vier van de acht klachten zijn intern naar tevredenheid opgelost door middel van het voeren van een gesprek tussen de client en de betreffende begeleider en eventueel betrokkenen (bemiddelingsfase), waarbij er afspraken zijn gemaakt over hoe verder. Daarna wordt er altijd schriftelijk teruggekoppeld door de klachtenfunctionaris.

Twee klachten zijn na het bespreken hiervan ongegrond verklaard, dit had vooral te maken met dat het geen echte klacht was, maar meer een zorgmelding. De andere klacht werd ongegrond verklaard, omdat het ging over een client die hier zelf niet van op de hoogte was en er geen toestemming voor uitwisselen informatie aanwezig was. Na meermaals contact zoeken hierover werd er niet meer gereageerd en is de klacht als ongegrond verklaard.

Twee klachten zijn of rechtstreeks of via ons bij het Klachtenportaal zorg terecht gekomen en daar behandeld. Eén van deze twee klachten is alsnog binnen de bemiddelingsfase intern opgelost, de andere externe klacht is ook echt tot een zitting gekomen bij de Geschillencommissie. Hierbij is de klacht ongegrond verklaard en is Neocura in het gelijk gesteld.

## Klachtenverslag specifiek 2022

- Twee klachten door één client betrof dat client van mening was dat er geen hulp geboden werd, toen zij hier wel om vroeg en daarnaast dat er hierdoor een conflict ontstaan zou zijn met een medewerker over communicatie. De klacht is met alle betrokken besproken intern en er zijn gesprekken geweest om te bemiddelen. Hiermee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.
- Eén klacht betrof het stopzetten van een zorgtraject van een client, i.v.m. het niet betalen van de huur en het niet afnemen van begeleiding/zorg. Dit is in overeenstemming gegaan met het sociaal wijkteam. Client heeft het Klachtenportaal Zorg ingeschakeld en zo is deze klacht behandeld door de Geschillencommissie. Hierbij is de klacht ongegrond verklaard en Neocura in het gelijk gesteld.
- Eén klacht betrof het handelen van begeleiding omtrent de benadering in werkwijze richting de client. Hier zijn gesprekken over geweest en dit is tijdens de bemiddelingsfase intern met elkaar opgelost en naar tevredenheid.
- Eén klacht betrof het niet meer willen samenwerken met de persoonlijk begeleider van betreffende client. Er werd gevraagd om een wissel van persoonlijk begeleider. Deze klacht is met elkaar besproken en uiteindelijk is besloten met alle partijen om gezien de spanning die er op de samenwerkingsrelatie was komen te staan, inderdaad een wissel toe te passen. Dit is goede afstemming gebeurd met alle partijen en daarmee is ook de klacht met tevredenheid afgehandeld.
- Eén klacht is ingediend door een client, die hinder ondervond in contact met een andere client. Ook deze klacht is besproken met alle betrokken partijen, zijn er duidelijke afspraken gemaakt voor vervolg en is daarmee ook deze klacht naar tevredenheid afgehandeld.