



## **Klachtenverslag 2023 – Neocura Arnhem**

In 2023 zijn er over het gehele jaar in totaal vijf officiële klachten gemeld, vier door verschillende cliënten en één door een verwant van een cliënt 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.

Eén klacht is rechtstreeks bij het Klachtenportaal Zorg terecht gekomen en daar behandeld, en naar tevredenheid opgelost. De overige vier klachten zijn intern opgepakt. Twee daarvan zijn naar tevredenheid opgelost door middel van het voeren van een gesprek tussen de cliënt en de betreffende begeleider en eventueel betrokkenen (bemiddelingsfase), waarbij er afspraken zijn gemaakt over hoe verder. Eén van deze twee klachten is alsnog doorverwezen naar het Klachtenportaal, maar uiteindelijk heeft betrokkene daar vanaf gezien en de klacht daar niet neergelegd.

### Klachtenverslag specifiek 2023

- Eén klacht betrof (opmerkingen over) gebreken aan de schuur, en dat hier na meerdere malen aangegeven door cliënt niks mee is gedaan. Na aanleiding van de klacht is het slot van de schuur direct vervangen. Later is de schuur aangepast; de zijanten zijn weggehaald, er is camera bewaking gericht op de schuur, en er zijn muurankers voor elektrische fietsen aangebracht. Er is een terugkoppeling gedaan naar cliënt over de genomen maatregelen en de visie vanuit Neocura over de grenzen van aansprakelijkheid bij stalling. Cliënt was het niet overal mee eens, maar was wel akkoord met de afhandeling.
- Eén klacht betrof inbreuk op privacy, verlies van vertrouwen, en het niet bieden van passende zorg. Cliënt heeft het Klachtenportaal Zorg ingeschakeld en de klacht is uiteindelijk behandeld door de Geschillencommissie. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met directie, betreffende client, de persoonlijk begeleider en de Geschillencommissie. Inmiddels was cliënte al zelf uit zorg gegaan, maar is in dit gesprek alles nog wel uitgepraat en is er naar tevredenheid afscheid genomen van elkaar.

- Eén klacht is door een verwant ingediend betref in grote lijn het handelen van begeleiding omtrent de benadering in werkwijze richting de cliënt. De verwant is uitgenodigd voor een gesprek met de interne klachtenfunctionaris, maar had de voorkeur voor een gesprek met een externe partij. Er is vervolgens verwezen naar het Klachtenportaal Zorg. Tussentijds hebben er informeel meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen teamleider en betreffende verwant. Dit heeft er uiteindelijk toe geresulteerd dat de klacht intern naar tevredenheid is opgelost en niet is doorgezet naar het Klachtenportaal Zorg.
- Eén klacht betref het niet eens zijn met de beslissing dat de interne dagbesteding beëindigd was voor deze cliënt. Cliënt was het niet eens met de beslissing en de reden/aanleiding, en het was onduidelijk of het besluit definitief was. Na hoor en wederhoor is er aangegeven dat het een definitief besluit betref aangezien er al meerdere bemiddelings- en herstelgesprekken gevoerd waren. Dit is teruggekoppeld aan cliënt, die was het er nog steeds niet mee eens maar heeft zich erbij neer gelegd.
- Eén klacht is ingediend door een client en betref geluidsoverlast, bejegening door een begeleider en de samenwerking met een andere begeleider. De medebewoner die de geluidsoverlast veroorzaakte is hier op aangesproken. De bejegening door een begeleider was inmiddels volgens cliënt opgelost en niet meer aan de orde. De samenwerking met de andere begeleider is middels een bemiddelingsgesprek met de teamleider opgelost.