

## **Klachtenverslag Neocura Zutphen**

Zutphen is een nieuwe locatie per 1 juli 2023.

Bij start van zorg krijgen nieuwe bewoners een formulier met uitleg over wat te doen als men een klacht heeft. Hierin staat de interne route beschreven, waarvoor men bij de klachtenfunctionaris terecht kan, wie de klachtenfunctionaris is en hoe die bereikt kan worden. Er staat ook vermeld dat in overleg kan worden verwezen naar de externe klachtenportaal.

Daarnaast krijgt men een klachtformulier mee dat men in kan vullen. Hierin kan de bewoner de klacht beschrijven, wanneer de klacht is ontstaan, met wie er tot nu toe al over de klacht gesproken is, wat er mee is gedaan, en wat de bewoner als eventueel mogelijke oplossing hoopt.

De klachtenprocedure staat ook op de website vermeld.

In 2023 zijn er nog geen klachten binnengekomen. Dit wil niet zeggen dat er helemaal nooit ontevredenheid vanuit bewoners is geweest en geuit; er is wel de indruk dat nieuwe bewoners begrip hadden voor de opbouwende fase waarin de locatie en daarmee ook de zorg zich bevond. Er is vanuit begeleiding in die context ook oog geweest voor en transparantie geweest naar nieuwe bewoners door hen mee te nemen in dat proces, zodat zij ook goed konden landen op hun nieuwe woonplek.