**Jaarverslag Kwaliteit en jeugdhulp 2022**

Jeugdigen en ouders worden betrokken bij het kwaliteitsbeleid door:

*Actief*

- Alle formele rapportages, zoals hulpverleningsplan, voortgangsrapportage en eindrapportage te bespreken en te laten accorderen door ouders;

- Jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek;

- Bij voortgangsgesprekken op individueel niveau cliënt te bevragen over het verloop en de verbetermogelijkheden.

- Jaarlijks een dagdeel te organiseren waarbij cliënten betrokken worden

Passief

- Door input die jeugdigen en ouders gegeven gedurende en aan het eind van het traject

**Kwaliteitsbeoordeling vindt plaats**

- Eenmaal per jaar extern door KIWA; HKZ zorg en welzijn kwaliteitscertificaat;

- Minimaal eenmaal per jaar interne audit door medewerkers;

- Vierwekelijks intervisie door werkzame coaches;

- Tweewekelijks monitort het Multi Disciplinair Overleg de kwaliteit aan de hand van ingebrachte casussen;

- Dagelijks bespreekt de teamleider de gang van zaken zowel aan de hand van vragen als aan de hand van wat haar opvalt.

**Beknopte klachtenprocedure**

De klachtenprocedure geeft cliënten en ouders eerst de mogelijkheid om intern de klacht neer te leggen en te bespreken met de klachtencoördinator. Dat kan telefonisch of via het klachtenformulier op de website: <https://www.ikbenikdoe.nl/klachtformulier/>

Wordt de klacht daarmee niet opgelost dan kan contact gezocht worden met de externe geschillencommissie “De Geschillencommissie Zorg”, waar de organisatie bij is aangesloten: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Voorafgaand aan de intake worden cliënt en ouders schriftelijk op de hoogte gesteld van onder andere de klachtenprocedure.

**Klachten**

In 2022 ontving IkBenIkDoe geen klachten. De publicatie van het klachtenjaarverslag staat op de website: [Jaar klachtverslag – Ik Ben Ik Doe](https://www.ikbenikdoe.nl/jaar-klachtverslag/)

**Meldingen calamiteiten en incidenten**

Met betrekking tot jeugdigen en ouders, hebben er geen calamiteiten en (gewelds)incidenten plaatsgevonden. Middels intervisies, teamoverleggen en bilateraal overleg met de teamleider blijven coaches op de hoogte van geldende protocollen.