



Jaarverslag Kwaliteit en jeugdhulp

2023

Inhoudsopgave

Betrokkenheid cliënt.....	3
Kwaliteitsbeoordeling	3
Beknopte klachtenprocedure	3
Klachtenverslag 2023	4
Meldingen calamiteiten en incidenten.....	4

Betrokkenheid cliënt

Jeugdigen en ouders worden betrokken bij het kwaliteitsbeleid door:

Actief

- Bespreken en accorderen van formele rapportages, zoals hulpverleningsplan, voortgangsrapportage en eindrapportage met de ouders en cliënt;
- Jaarlijkse een cliënttevredenheidsonderzoek, onder meer door vragenlijsten af te nemen en het organiseren van een cliënteninspraakdag
- Bij voortgangsgesprekken op individueel niveau de cliënt bevragen over het verloop van het traject en het bespreken van de verbetermogelijkheden.

Passief

- Door inbreng die jeugdigen en ouders geven gedurende en aan het eind van het traject.

Kwaliteitsbeoordeling

De kwaliteitsbeoordeling vindt met regelmaat plaats:

- Eénmaal per jaar, extern door KIWA; HKZ zorg en welzijn kwaliteitscertificaat;
- Minimaal éénmaal per jaar voeren medewerkers een interne audit uit;
- Vierwekelijks intervisie door pedagogische sportcoaches;
- Tweewekelijks monitort het Multi Disciplinair Overleg de kwaliteit aan de hand van ingebrachte casussen;
- Dagelijks bespreekt de teamleider de gang van zaken met de medewerkers en is aanspreekpunt voor vragen.

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.

Klachtenverslag 2023

In 2023 ontving IkBenIkDoe geen klachten.

Aantal klachten	0
Beschrijving klachten	n.v.t.
Afhandelingstermijn	n.v.t.
Afhandelingswijze per klacht	n.v.t.
Wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht)	n.v.t.
Verbetermaatregelen nav de klachten (per klacht)	n.v.t.

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 de pedagogische coaches op de hoogte van geldende protocollen.