



Jaarverslag Kwaliteit en jeugdhulp

2024

Betrokkenheid cliënt

De organisatie betreft jeugdigen en ouders bij het kwaliteitsbeleid door:

Actief

- Bespreken en accorderen van formele rapportages, zoals het hulpverleningsplan, de voortgangsrapportage en eindrapportage met en door de ouders en cliënt;
- Jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek, middels onder meer vragenlijsten en 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 einde van het traject.
- Door terugkoppeling vanuit opdrachtgevers en verwijzers, zoals de sociale wijkteams, jeugdreclasserders, scholen en huisartsen.

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;
- Minimaal éénmaal per jaar maken medewerkers een opvolgrapport op uit een interne audit;
- Vierwekelijkse intervisie door de begeleiders;
- Maandelijks bespreekt de teamleider de caseload met de begeleiders en is aanspreekpunt voor vragen.

Beknopte klachtenprocedure

De klachtenprocedure geeft cliënten en ouders 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/>

Cliënten en ouders kunnen een klacht over de SKJ-geregistreerde begeleider ook indienen bij het SKJ: <https://tuchtrecht.skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/een-klacht-indienen/>

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

Klachtenverslag 2024

In 2024 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 n.a.v. 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.