



## Jaarverslag incidenten/ klachten 2023

Strix Jongerenopvang wil er alles aan doen om kwaliteit te leveren binnen de begeleiding en ondersteuning van cliënten. Kwaliteit is voldoen aan de verwachtingen van de jongere, ouders en/of verzorgers/ voogd en/of verwijzers die met Strix te maken gaan krijgen.

De verwachtingen zijn terecht hoog. Tijdens de informatieve gesprekken en het intakegesprek met cliënten, naasten en betrokkenen worden de verwachtingen van iedereen concreet benoemd en besproken. Het is wenselijk om duidelijk te hebben wat men van de inzet van Strix Jongerenopvang mag verwachten ten aanzien van de opvang van cliënten en de begeleiding/ ondersteuning ten behoeve van de persoonlijke ontwikkeling. In de dienstverlening willen we de kwaliteit bewaken en zullen we alert moeten blijven op de afspraken die we met alle betrokkenen maken en zullen we deze afspraken na komen.

We willen leren van de dingen die anders lopen dan verwacht om onze zorg daarop aan te passen en te verbeteren om in te kunnen blijven springen op de behoeften van de cliënt, naasten en betrokkenen. Hiervoor zijn we de PRISMA methodiek gaan inzetten in 2023 om problemen aan het daglicht te kunnen brengen en verbetermaatregelen te implementeren.

## Klachten 2023

Dit jaar hebben we 2 klachten van cliënten ontvangen. 1 Cliënt werd daarbij ondersteunt door familie, 1 cliënt heeft de klacht samen met begeleiding van Strix Jongerenopvang ingediend. Beide cliënten waren woonachtig op de locatie Doolgaardstraat 2 te Horst. Het is niet nodig geweest om de onafhankelijke vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris in te zetten.

Met betrekking tot de 1<sup>ste</sup> cliënt hebben we direct na het ontvangen van de klacht geschakeld met betrokken consulent van de gemeente. Naar aanleiding van de klacht was het van belang korte lijnen te houden met alle betrokkenen en overzicht te houden in de afspraken die gemaakt werden. Dit heeft tot gevolg gehad dat de oplossing snel gevonden werd zonder onnodige escalaties met cliënt en naasten. Na de overleggen lag het perspectief op het vinden van een eigen woonplek waar cliënt uit kon stromen. Hierbij is gebruik gemaakt van het netwerk van de familie. De klacht is uiteindelijk naar tevredenheid afgesloten door de oplossingen die geboden zijn door Strix Jongerenopvang, consulent gemeente en eigen netwerk.

Naar aanleiding van deze situatie hebben we de klachtenprocedure opnieuw aangescherpt en hebben we besloten de PRISMA methodiek voor het analyseren van incidenten en klachten te introduceren. De PRISMA (Prevention and Recovery Information System of Monitoring and Analysis) is een methodiek die het mogelijk maakt feitelijk en grondig incidenten, calamiteiten en klachten te onderzoeken om herhalingen te voorkomen. We zetten PRISMA in bij situatie waarbij (bijna) schade is ontstaan bij de cliënt op mentaal en fysiek gebied. Daarnaast kunnen we PRISMA ook inzetten bij gebeurtenissen die schade kunnen aanrichten bij de medewerkers van Strix.

Met betrekking tot de 2<sup>de</sup> klacht zijn we aan de slag gegaan met het inzetten van de PRISMA methodiek om een feitelijke analyse te kunnen maken over de ontstane situatie. In verband met veiligheids redenen voor eigen medewerkers heeft Strix Jongerenopvang een melding gedaan over deze klacht die wij gezien hebben als incident. Deze incidentmelding is gedaan bij MGR, toezichthouder kwaliteit. Naar aanleiding van het opstarten van de procedure waren we in staat snel tot de oorzaak van de ontstane situatie te komen. Hierdoor was het mogelijk de verbetermaatregelen accuraat in te kunnen zetten met als gevolg dat we verder konden met de ondersteuning en begeleiding van de cliënt.