



DIRECTIEBEOORDELING

januari - december 2020

Omgevingsanalyse
Kengetallen
Doelrealisatie

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Maatregelen vanuit eerdere rapportages	4
3. Omgevingsanalyse	5
4. Kerngegevens 2020	7
5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties	9
a. Doelrealisatie jaarplan 2020	10
b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI)	17
i. Organisatiecultuur	17
ii. Organiseatiebeleid	17
iii. Primair proces rondom de klant	25
iv. Resultaten audits - intern en extern	28
v. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag	29
vi. Klant- en medewerkerstevredenheid - specifieke uitvraag op beleving veiligheid	29
vii. Resultaten klantenraad	29
viii. Resultaten Raad van Toezicht	31
ix. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd	33
x. Leveranciersbeoordeling	35
xi. Geschiktheid middelen	36
c. Rapportage relevante inspecties	36
6. Conclusie	37

1. Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020. Deze rapportage is opgesteld conform de kwaliteitsnormen van de HKZ (versie 2015).

De directiebeoordeling wordt jaarlijks opgesteld, binnen de organisatie verspreid en aan stakeholders en Raad van Toezicht verstrekt. Daarnaast wordt over kwartaal I, II en III een afgeleide kwartaalrapportage opgesteld, om de voortgang op de doelen uit het jaarplan, alsmede de uitkomsten en daarbij behorende maatregelen vanuit de risico-inventarisatie te monitoren.

Gebruikte gegevens en systemen

Bij het opstellen van deze rapportage zijn de volgende systemen en gegevens gebruikt:

EQuse kwaliteitshandboek
Pluriform klantdossiers
Pluriform zorgregistratie en -declaratie
Pluriform dienstroosterplanning (DRP)
Youforce medewerkersdossiers
Exact Online

2. Maatregelen vanuit eerdere rapportages

Maatregel	Status
<p>In de nieuwe ICT omgeving wordt de verbetercyclus ingebouwd in alle organisatieprocessen, waardoor controle op naleving geborgd is.</p>	<p>De PDCA cyclus in het primaire proces is aantoonbaar aangebracht in het nieuwe ECD. De PDCA cyclus in de overige bedrijfsprocessen is in eerste instantie in eQuse aangebracht, maar maakt waar mogelijk een verschuiving naar Teams.</p>
<p>Er mist expertise op marketing en communicatie. In 2020 wordt de functie 'medewerker Marketing en Communicatie' geïntroduceerd. Door deze medewerker wordt een marketingplan opgesteld, waarbij zowel interne als externe communicatie geborgd wordt.</p>	<p>Er is een medewerker Marketing & Communicatie aangesteld. De aanzet tot een marketingplan is gedaan en het plan dient uiterlijk in kwartaal II van 2021 gereed te zijn.</p>
<p>Leidinggevende brengt uitval door disbalans werk-privé proactief en preventief ter sprake, rekening houdend met de privacy van medewerkers, maar gericht op het aanbrengen van een gezonde balans.</p>	<p>Tijdens de coronacrisis is dit extra belangrijk geworden. Teamleiders brengen dit thema standaard ter sprake tijdens de voorgangsgesprekken. Tendens lijkt dat medewerkers met name in hun privéleven extra druk ervaren door de crisis. Werk wordt gezien als uitlaatklep, wat het gevaar met zich meebrengt te veel hooi op de vork te nemen. De gesprekken vinden in alle openheid plaats.</p>
<p>Uit intern onderzoek is gebleken dat deskundigheidsbevordering zich beperkt tot de in de organisatie beschikbare kennis en onvoldoende mee ontwikkelt met de actuele vakliteratuur en bewezen effectieve interventies. Medewerkers dienen zich te vergewissen van het Kwaliteitskader Jeugd en de beroepscode van jeugd- en gezinsprofessional. Ook dienen zij de sectorgerelateerde richtlijnen, behorend bij de sector Jeugdhulp en Jeugdbescherming toe te passen in hun werk. Tijdens intervisie gaat hier structureel aandacht naar uit.</p>	<p>Vanaf mei 2020 wordt tijdens intervisie de besproken casuïstiek langs de richtlijnen gelegd. Doordat de richtlijnen er structureel bij te pakken, raken medewerkers er vertrouwd mee en ervaren zij de meerwaarde van de aangereikte interventies en werkvormen die in de richtlijnen opgenomen zijn. Daarmee worden de richtlijnen als meerwaarde ervaren in de uitvoering van het werk.</p>

3. Omgevingsanalyse

Veranderende interne factoren

Professionalisering

Het vak van de jeugdprofessional is met de decentralisatie in 2015 in het leven geroepen. Dit maakt dat een aanzienlijk deel van de werkers in de jeugdzorg zich de huidige vanuit het Kwaliteitskader Jeugd voorgeschreven werkwijze nog niet volledig eigen hebben gemaakt. Naar aanleiding van een intern onderzoek naar het gebruik van sectorgerelateerde richtlijnen in relatie tot professionalisering zijn plannen gemaakt om als lerende organisatie het proces van professionalisering verder vorm te geven. Een eerste aanzet is in 2020 gedaan in de vorm van verdiepingssessies en het integreren van werken met sectorgerelateerde richtlijnen in het primaire proces. Tevens zijn voorbereidingen getroffen voor de inrichting van een expertiseteam waarin tenminste twee orthopedagogen als gedragswetenschapper en behandelaar actief zullen zijn.

Stagnatie groei

De groei in omvang is in 2020 gestagneerd. De coronacrisis heeft ertoe geleid dat de vraag naar zorgonderwijsproducten afnam. Ook was een afname van het aantal ambulante bezoeken zichtbaar. aanhoudende groei stelt de organisatie voor de uitdaging het kleinschalige karakter te behouden. Dit stelde de organisatie voor een uitdaging, want de inrichting van de organisatie was en is gericht op groei. De koers moest halverwege het jaar wijzigen. Inzet van e-health (therapieland), verkenning op behandel aanbod en jeugdhulp op school en de beweging naar en samenwerking met het voorveld zijn wegen die daartoe actief ingeslagen zijn.

Doelgroep

Distinto merkt een toename in gezinnen waar sprake is van zogeheten multiproblematiek. Dit vraagt om extra ontwikkeling van specifieke expertise en deze behoefte wordt vertaald in een opleidingsprogramma, conform SKJ richtlijnen.

Digitalisering

2020 is tevens het jaar geweest van innovaties op ICT gebied. De organisatie heeft een nieuwe ECD in gebruik genomen en deze ingrijpende stap is gepaard gegaan met een nieuw HR systeem, een vernieuwd digitaal kwaliteitshandboek en een dynamische Office 365 omgeving. Ondanks de grote veranderingen die dit meebracht, werden de voordelen die de nieuwe werkwijze meebracht op gebied van efficiëntie en kwaliteitsverbetering door iedereen herkend en omarmd. Hiermee is een belangrijke stap gezet met betrekking tot de digitale toekomstbestendigheid van de organisatie.

Veranderende externe factoren

Demografie

Uit de gegevens van het CBS blijkt dat ook in 2019 de kosten voor jeugdhulp opnieuw gestegen zijn. Over het eerste half jaar van 2020 is het aantal jeugdigen wat hulp ontving afgenomen. Dit lijkt verband te houden met de coronacrisis. Jeugdigen krijgen voornamelijk hulp toegewezen via gemeentelijke toegang of de huisarts, maar ook scholen hebben een sterk signalerende functie. Doordat jeugdigen voornamelijk door de sluiting van de scholen thuiszaten, verdwenen zij van de rader. Distinto herkent deze landelijke trends in de eigen omgeving.

Wet- en regelgeving

Gemeenten staan voor de taak eigen keuzes te maken m.b.t. het beschikbare zorgpalet en het door de overheid vastgestelde budget te verdelen. Iedere gemeente doet dit op eigen wijze. Of er nu vastgehouden wordt aan budgetplafonds, er zorgprofielen ingevoerd worden, gewerkt wordt met resultaatgerichte bekostiging, Distinto dient als zorgaanbieder in alle bewegingen mee te gaan. Zaak is om hoofdzaken van bijzaken te onderscheiden en om vooral vooraan te staan als het gaat om innovatie in het belang van de klant. Klanten in hun kracht helpen, juist door een beroep te doen op het eigen kunnen en zoeken naar manieren om de door de overheid gewenste bezuinigingen door te voeren; dit mag echter niet ten koste gaan van de kwaliteit van zorg.

De financiering van de zorg blijft onzeker. De beoogde bezuiniging die de transitie op had moeten leveren blijft uit en gemeenten en overheid zoeken naar wegen om de kosten beheersbaar te houden. Besluiten van nu worden soms tussentijds aangepast. Het sturen op langere termijn wordt hierdoor bemoeilijkt.

Economische ontwikkelingen

Er is sprake van personeelskrapte op de zorgmarkt, specifiek ook in de sector jeugd en deze krapte zal in de komende jaren aanblijven, zo is de verwachting. De onrust van de afgelopen jaren heeft er o.a. aan bijgedragen dat de zorgsector aan aantrekkelijkheid heeft ingeboet. Maar ook: de hulpvraag blijft toenemen en daardoor zijn er juist meer professionals nodig. Het is van groot belang dat overheid en zorgaanbieders met elkaar het werken in de zorg promoten.

In het licht van de toenemende marktwerking wordt een steeds groter beroep gedaan op de professionaliteit van huidige zorgondernemers en -bestuurders (good governance).

Stakeholders (zorgverzekeraars en gemeenten) verplichten zorgondernemers meer inzicht te geven in hun toegevoegde waarde wat betreft zinnige en zuinige zorg. Zinnige zorg dient aan te sluiten op de doelstellingen die opgenomen zijn in de overeenkomst, alsmede de resultaatgerichte doelstellingen op klantniveau. Zuinige zorg moet worden verantwoord om voor contractering in aanmerking te komen en om jeugdhulp toekomstbestendig te maken.

4. Kerngegevens 2020

Distinto bood in 2020 de volgende producten aan:

- Individuele begeleiding (zoals kortdurende individuele begeleiding, training en psycho-educatie)
- Gespecialiseerde begeleiding in de vorm van:
 - o Gespecialiseerde individuele begeleiding (ambulante of op locatie binnen het aanbod Learn2do!)
 - o Ouderbegeleiding
 - o Gezinsbegeleiding
- Groepsbegeleiding in de vorm van:
 - o Dagopvang op woensdag, zaterdag en in vakanties
 - o OZA 'Learn2do!' (Onderwijs Zorg Arrangement)
 - o Buitenschoolse begeleiding, bedoeld voor kinderen van wie de ouders werken
 - o Training in groepsverband

Distinto bood in 2020 zorg aan de volgende doelgroepen:

- Jeugd met een beperking
- Jeugd met een beperking i.c.m. systeemproblematiek
- Jeugd met een beperking i.c.m. onderwijsproblematiek
- Jeugd met een beperking i.c.m. systeem- en onderwijsproblematiek

Werkgebied:

Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2020 omvatte de BAR gemeenten, de regio's Zuid-Holland Zuid en Midden-Holland en de gemeentes Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel. Naast Zorg In Natura leverde Distinto in deze gemeenten en daarbuiten ook zorg op basis van een PGB.

Samenwerkingsverbanden:

In 2020 werkte Distinto binnen met onderstaande partijen samen:

- Zorgnijverij
- KJ-psychiatrie Bijkerk
- Praktijk Marleen
- Zorgboeren Zuid-Holland Zuid
- Humanitas DMH
- Praktijk Effe Anders
- Praktijk GZplus
- Psychologenpraktijk Brouwer
- De Klimroos
- Basic Trust
- Horses & Co

- Lowster Coaching
- MC Kinderplein
- Roer Rotterdam
- Eleos
- Parnassia Groep
- Timon
- Youz
- Plukhoek Mookhoek

In regio Zuid-Holland Zuid wordt daarnaast samengewerkt met diverse andere zorgaanbieders binnen de afgegeven zorgprofielen op klantniveau.

Kerngegevens m.b.t. omzet, productie, capaciteit en verzuim zijn als bijlage opgenomen. Zie document: 210101 kengetallen 2018-2020 per jaar en per kwartaal.

5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties

Dit hoofdstuk is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- a. Doelrealisatie jaarplan 2020
- b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI)
 - i. Organisatiecultuur
 - ii. Organiseatiebeleid
 - iii. Primair proces rondom de klant
 - iv. Resultaten audits - intern en extern
 - v. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag
 - vi. Klant- en medewerkerstevredenheid - specifieke uitvraag op beleving veiligheid
 - vii. Resultaten klantenraad
 - viii. Resultaten Raad van Toezicht
 - ix. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd
 - x. Leveranciersbeoordeling
 - xi. Geschiktheid middelen
- c. Rapportage relevante inspecties

a. Doelrealisatie jaarplan 2020

Doelen		Indicatoren	
PRODUCTEN	<i>Structuur: Voorwaarden doelrealisatie</i>	<i>Proces: Langs welke weg</i>	<i>Resultaat: Uitkomst en termijn</i>
<u>Marktontwikkeling</u> a. Distinto volgt de ontwikkelingen op de zorgmarkt actief en innoveert waar nodig. b. Distinto positioneert zich als inhoudelijke gesprekspartner omtrent ontwikkeling en beleid bij de verschillende gemeenten.	<ul style="list-style-type: none"> - Distinto is bekend als aanbieder bij gemeenten. - De organisatie beschikt over bekwame medewerkers met voldoende kennis van de door gemeenten voorgeschreven procedures. - De organisatie beschikt over middelen en meetinstrumenten om de uitvoering vorm te geven. - Distinto is bekend als aanbieder bij gemeenten en neemt deel aan innovatieplatforms. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eisen van gemeenten opvolgen, door te voldoen aan o.a. de periodieke verantwoordingsplicht en de van toepassing zijnde wetgeving. - Actief contact onderhouden met contractmanagers, relatiebeheer vormgeven en acties opzetten rond besproken thema's. - Op de hoogte zijn van hoe andere zorgaanbieders bewegen en waar nodig de samenwerking zoeken. In hoofd- onderaannemerschap de casusregie adequaat voeren. 	<ul style="list-style-type: none"> - De uitkomsten van de periodieke contractbesprekingen zijn positief en constructief. - Distinto biedt haar stakeholders periodiek inzicht hoe de organisatie innoveert op gebied van: kwaliteit, effectiviteit en kostenbesparing en deelt dit met de gecontracteerde gemeenten en overige stakeholders. <p>Contractbesprekingen met m.n. kritieke gemeenten (BAR en Zuid-Holland Zuid) vinden inmiddels periodiek plaats. De verhoudingen zijn goed.</p> <p>Contractbesprekingen met onderaannemers verlopen volgens een vaste structuur, waardoor wederzijds informatie tijdig en juist verstrekt wordt m.b.t. facturatie en uitvraag KPI's.</p> <p>De vraag blijft wel: hoe meetbaar zijn de gevraagde indicatoren en wat wordt er in de praktijk mee gedaan? Er is veel versnippering in de sector en ook zijn er grote verschillen in hoe gemeenten dergelijke thema's uitvragen.</p>
<u>Productontwikkeling</u> c. Distinto past de vier V's toe op het bestaande aanbod: <u>V</u> asthouden van de koers, <u>V</u> oortzetten van de missie, <u>V</u> ersterken in professionaliteit en <u>V</u> ernieuwen waar de markt dit vraagt.	<ul style="list-style-type: none"> - Het productaanbod van Distinto is duidelijk omschreven. - De klantenraad heeft een signalerende en adviserende functie m.b.t. de huidige zorgvraag en 	<ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijks wordt het productportfolio van de organisatie geëvalueerd en geactualiseerd. - Bestuurder informeert de klantenraad over ontwikkelingen en inventariseert signalen en adviezen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinto is op de hoogte van de koers die de verschillende gemeenten willen varen op gebied van innovatie en draagt actief bij aan de gestelde doelen. <p>Distinto ontwikkelt jeugdhulp op school, omdat dit de trend lijkt te zijn waar de komende jaren op ingezet wordt. Op twee scholen is Distinto gecontracteerd voor jeugdhulp. In de BAR gemeenten ontbreekt beleid, maar de organisatie zoekt scholen op om pilots mee te starten.</p>

	<p>behoefte aan nieuw aanbod.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinto is bekend bij scholen, CJG's, wijkteams en onderwijsconsulenten in de regio. - De organisatie beschikt over voldoende ruimte, medewerkers, kennis en middelen om de verschillende vormen van aanbod aan te kunnen bieden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinto voert actief acquisitie bij scholen, CJG's en onderwijsconsulenten. - In de kwartaalrapportages worden kerngegevens opgenomen die inzicht geven in hoe de organisatie zich ontwikkelt. De indicatoren die in de rapportage zijn opgenomen laten zien wat de organisatie nodig heeft op gebied van ruimte, medewerkers, kennis en middelen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinto stelt periodiek vast wat de uitkomst van de indicatoren betekent voor de organisatie op gebied van groei en uitbreiding. De mogelijkheid bestaat dat de organisatie in 2020 besluit een tweede vestiging te openen. <p>De organisatie is met gemeente en SBO de Wijngaard in gesprek over de betrekking van ruimte in het EduDelta gebouw aan de Dierensteinweg te Barendrecht. De Wijngaard betreft dit gebouw en Distinto ziet het als kansrijk om daar ter plaatse aan het werk te zijn. Voorbehoud is nog de financiering van zorg-onderwijs. Hiertoe worden gesprekken met de gemeente gevoerd.</p> <p>Tevens vinden verkennende gesprekken plaats m.b.t. van een tweede vestiging in de Zuidpolder. Of dit doorgang zal vinden is nog erg onzeker.</p>
<p><u>Productie, bezetting en wachtlijsten</u></p> <p>d. Distinto verhoogt haar omzet totaal met maximaal 20% t.o.v. de prognose 2019, waarbij de groei vooral zichtbaar wordt in individuele en -ouderbegeleiding, onderwijs-zorgarrangementen (OZA) en Buitenschoolse Begeleiding. Een deel van de groei zal ook omzet door onderaannemers betreffen.</p> <p>e. Distinto beperkt de toestroom van onderaannemers vanuit de regio.</p> <p>f. De personele kosten mogen t.o.v. de omzet niet meer dan 80% bedragen. De verhouding declarabele- niet declarabele uren op medewerkersniveau moet gemiddeld uitkomen op 75%-25%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De organisatie beschikt over voldoende en flexibele capaciteit medewerkers om in te kunnen spelen op de verwachte groei. 	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt een inzichtelijke planning gehanteerd, waardoor tijdige signalering sturing op over- of onderbezetting kan worden toegepast. - Distinto sluit enkel nog contracten met onderaannemers die vanuit de wens tot samenwerking vanuit een gedeelde visie een overeenkomst willen aangaan. Constructies enkel ten behoeve van zorgfinanciering worden afgewezen. - Distinto stemt met gemeenten waar nodig een klantstop af en onderbouwt haar overwegingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinto bouwt met de realisatie van de doelstelling reserves op en versterkt daarmee de liquiditeitspositie. <p>De Buitenschoolse Begeleiding is gestopt. De coronacrisis heeft gemaakt dat dit product overbodig is geworden. Vraag naar OZA is - tevens door corona - afgenomen. Er is stagnatie in de groei opgetreden, de wachtlijsten nemen af.</p> <p>De organisatie heeft in 2020 enkele overeenkomsten met onderaannemers opgezegd en gaat alleen nog met nieuwe onderaannemers in zee wanneer er sprake is van strategische meerwaarde.</p> <p>Over 2020 kan gesteld worden dat het percentage personele kosten versus omzet binnen de gewenste marges liggen. Ook is de verhouding declarabele - niet declarabele uren aantoonbaar op orde.</p>

ORGANISATIE	<i>Structuur Voorwaarden doelrealisatie</i>	<i>Proces Langs welke weg / productie</i>	<i>Resultaat Uitkomst en termijn</i>
<p><u>ICT</u> Distinto neemt de nieuwe ECD-, HRM- en KMS inrichting in gebruik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Genoemde systemen zijn op maat ingericht. - Technische koppelingen tussen de verschillende systemen zijn gelegd. - Beheerstructuur en verantwoordelijkheden zijn duidelijk vastgelegd en gecommuniceerd binnen de organisatie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers ontvangen training t.b.v. de verschillende systemen. - De eerste twee kwartalen staan in het teken van migreren van data. 	<ul style="list-style-type: none"> - ECD is m.i.v. 1 maart 2020 volledig operationeel. Op 1 mei 2020 is tevens de archivering van oude gegevens gerealiseerd. - KMS is m.i.v. 1 mei 2020 volledig operationeel. <p><i>Dit is op orde. De migratie is naar tevredenheid verlopen. De samenwerking met CareRatio is prettig en constructief. De managementinformatie die voortkomt uit het ECD stelt de organisatie in staat strak te sturen op de actualiteit.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - HRM systeem is m.b.t. salariering vanaf 1 januari 2020 operationeel en vanaf 1 maart 2020 zijn tevens de personeelsdossiers gevuld. <p><i>Dit is op orde. Over de inrichting en de werkwijze betreffende personeelsdossiers zijn conform planning gesprekken gaande met Raet omtrent verdere automatisering hiervan.</i></p>
<p><u>Gedragscode</u> De nieuwe gedragscode wordt organisatiebreed geïmplementeerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De gedragscode is bekend bij iedere medewerker en vrijwilliger. - De gedragscode is bekend bij nieuwe medewerkers en vrijwilligers. - De gedragscode is bekend bij klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt een verantwoordelijke aangesteld die de gedragscode periodiek onder de aandacht brengt en evalueert. - De gedragscode heeft een vaste plaats binnen de bestaande overlegstructuren. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eind 2020 zijn de kernwaarden van de organisatie bekend bij alle medewerkers. <p><i>Bij aanneming van nieuwe medewerkers en stagiaires worden kernwaarden besproken, tevens is het een onderdeel geworden van het inwerkprogramma.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Eind 2020 is de gedragscode besproken volgens de vastgestelde jaarplanning. - Medewerkers hanteren de 'mores' van de organisatie vanuit de kernwaarden die zij zich eigen hebben gemaakt. Regels en procedures staan niet op zichzelf, maar zijn ondersteunend aan de gevestigde organisatiecultuur. <p><i>We nemen onze verantwoordelijkheid tijdens de coronacrisis als professionals en willen samen met ouders en gemeenten nadenken over wat nodig is in deze crisistijd. Onze kernwaarden geven hier richting aan.</i></p>

<p><u>Strategie</u> Iedere afdeling stelt jaarlijks een eigen strategisch plan op, in lijn met de algemene visie, missie, kernwaarden en doelstellingen van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iedere afdeling is op de hoogte van de visie, missie, kernwaarden en doelstellingen van de organisatie. - De verschillende afdelingen zijn op de hoogte van de van toepassing zijnde kaders en de mogelijkheden op gebied van mensen en middelen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iedere afdeling beschikt over een strategiegroep. - Per strategiegroep bewaakt een verantwoordelijke de voortgang. - Aan het begin van het jaar worden doelstellingen gepresenteerd, aan het eind van het jaar worden resultaten gepresenteerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Per kwartaal bespreekt de verantwoordelijke de tussentijdse resultaten met de leidinggevende. - In september nemen teamleiders het initiatief om in november bijeenkomsten te plannen voor de nieuwe jaarplannen. - Persoonlijke betrokkenheid en eigenaarschap van medewerkers, met toename van efficiëntie en kwaliteit van zorg als meetbaar resultaat. <p>Het functioneren van de strategiegroepen verloopt nog niet naar behoren. Binnen het TLO heeft dit de aandacht.</p>
---	--	---	--

P&O	Structuur <i>Voorwaarden doelrealisatie</i>	Proces <i>Langs welke weg / productie</i>	Resultaat <i>Uitkomst en termijn</i>
<p><u>Professionalisering</u></p> <p>a. Jeugdprofessionals zijn SKJ geregistreerd en volgen een door de organisatie samengesteld opleidingsplan.</p> <p>b. Jeugdprofessionals handelen volgens het Kwaliteitskader Jeugd en de daarbij behorende richtlijnen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Er is ruimte in de begroting opgenomen voor verplicht cursusaanbod. - Er zijn afspraken met opleidingsinstituten over SKJ accreditatie. - Jeugdprofessionals zijn op de hoogte van het bestaan van het Kwaliteitskader Jeugd en bijbehorende richtlijnen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinto biedt medewerkers jaarlijks een overzicht met cursussen t.b.v. de SKJ registratie met beperkte keuzemogelijkheid, aansluitend bij de functie en gericht op professionalisering binnen het vakgebied. - Zorgmanager en teamleiders stemmen het opleidingsplan af op het Kwaliteitskader Jeugd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eind 2020 kan gesteld worden dat alle medewerkers op passende wijze geregistreerd zijn in het SKJ register en deelgenomen hebben aan het opleidingsplan. - Jeugdprofessionals ontwikkelen zich aantoonbaar binnen hun vakgebied (dit blijkt uit de jaarlijkse uitkomsten van functionerings- en beoordelingsgesprekken, die gekoppeld zijn aan TFO's en voortgang klantdossiers). <p>In 2020 hebben vier medewerkers een intern EVC traject doorlopen, waar de organisatie voor geaccrediteerd is.</p> <p>Naar aanleiding van een onderzoek naar richtlijnen en professionalisering is het werken met sectorgerelateerde richtlijnen in de werkwijze van medewerkers geïntegreerd.</p> <p>We ontwikkelen momenteel een expertiseteam, waarin twee orthopedagogen participeren. Thema's die vanuit dit team opgepakt worden: deskundigheidsbevordering, intervisie, kwaliteit begeleidingsplannen, werken volgens kwaliteitsstandaarden.</p>

KWALITEIT	<i>Structuur Voorwaarden doelrealisatie</i>	<i>Proces Langs welke weg / productie</i>	<i>Resultaat Uitkomst en termijn</i>
a. Genereren van adequate stuurinformatie uit de nieuwe ICT systemen.	- Wenselijk format kwartaalbeoordeling jaarplan i.c.m. kwartaalcijfers is beschikbaar.	- Directeur-bestuurder beoordeelt i.s.m. met Raad van Toezicht of de rapportage voldoende informatie genereert.	- De gebruikelijke maand- en kwartaalrapportage is beschikbaar. Het gebruikelijke model voor de maancijfers is vervangen door een uitgebreidere rapportage. - Geautomatiseerde kostprijsberekening per product is mogelijk m.i.v. 1 maart 2020 (oplevering nieuw ECD). Het is inmiddels goed mogelijk kostprijsberekeningen te maken op basis van beschikbare managementinformatie.
b. Het nieuwe KMS voldoet aan de HKZ 2015 norm inclusief addendum.	- Er is een digitale omgeving waarin documenten opgeslagen kunnen worden, versiebeheer toegepast worden en organisatieprocessen en verbetercycli ingericht kunnen worden.	- Het digitale kwaliteitshandboek wordt volgens de voorgeschreven HKZ normen samengesteld.	- Op 1 mei 2020 voldoet het KMS aan de genoemde normen. eQuise is goed ingericht en in de afgelopen maanden gefinetuned n.a.v. de eerste revisiemomenten. Het is een prettig, eenvoudig programma om mee te werken. Medewerkers geven echter aan het prettiger te vinden het geldend beleid in Teams 'onder de knop' te hebben. In 2021 werken we aan een inrichting die enerzijds de PDCA cyclus borgt en anderzijds het gebruiksgemak dient.

IDENTITEIT	<i>Structuur Voorwaarden doelrealisatie</i>	<i>Proces Langs welke weg / productie</i>	<i>Resultaat Uitkomst en termijn</i>
a. Distinto vertaalt haar christelijke normen en waarden naar haar steeds breder wordende klantenkring.	- Medewerkers werken vanuit christelijke normen en waarden. - Identiteit wordt eens per jaar besproken in de Raad van Toezicht, in de klantenraad en tijdens de twee beleidsdagen met medewerkers.	- Het door de werkgroep identiteit opgestelde visiedocument is bekend bij medewerkers. - Tijdens intervisie- en functioneringsgesprekken gaat het over hoe identiteit herkenbaar is voor klanten en bij collega's. - Op de groepen wordt meer aandacht besteed aan de christelijke identiteit.	- Identiteit is een vast besprekspunt tijdens de verschillende vormen van overleg. - De werkgroep identiteit neemt in 2020 nog haar status in de organisatie in en men weet de werkgroep te vinden als het gaat om besprekspunten en dilemma's rond identiteit - De werkgroep spoort medewerkers actief aan om gebruik te maken van de beschikbare methodes en materialen op gebied van identiteit. - De werkgroep zet in 2020 in op verplaatsing van de verantwoordelijkheden naar de strategiegroepen. Het punt 'identiteit' is een vast agendapunt geworden binnen de bijeenkomsten van de strategiegroepen, waarmee de taken van de commissie gereduceerd worden tot specifieke onderwerpen. De inzet is dat het zo meer gaat leven in de organisatie. Er is een nieuw visiedocument opgesteld. Dit wordt nog ter goedkeuring aan de klantenraad voorgelegd. Tevens is een enquête onder medewerkers uitgezet m.b.t. de invulling van de zondag. De invulling van de zondagmorgen op de groep wordt als veel prettiger en rustiger ervaren, dan de kerkgang. Er is een eenduidig plan opgesteld voor de momenten van stille tijd, zodat duidelijk is wat ouders en kinderen kunnen verwachten.

FACILITAIR/HUIS	<i>Structuur</i> <i>Voorwaarden doelrealisatie</i>	<i>Proces</i> <i>Langs welke weg / productie</i>	<i>Resultaat</i> <i>Uitkomst en termijn</i>
a. De organisatie voert onderhoud uit conform het daartoe opgestelde MJOP.	<ul style="list-style-type: none"> - In het MJOP is opgenomen: periodiek groot onderhoud, periodiek klein onderhoud, eenmalige investeringen, kostenraming. - Het MJOP wordt periodiek geevalueerd door de huiscoördinator. 	<ul style="list-style-type: none"> - Huiscoördinator overlegt met directeur-bestuurder over planning en uitvoering van werkzaamheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Achterstallig onderhoud wordt voorkomen. - Risico op onvoorziene kosten neemt af. <p style="color: red;">Aandachtspunt blijft het periodiek onderhoud. De opvolging hiervan op diverse fronten wordt door de huiscoördinator niet automatisch opgepakt.</p>
b. De organisatie werkt met een beperkt vrijwilligers , die een bijdrage leveren aan o.a. de schoonmaak, voorraadbeheer en beheer BMI, HACCP en legionella.	<ul style="list-style-type: none"> - Het Huis is een veilige en prettige werkomgeving voor vrijwilligers. 	<ul style="list-style-type: none"> - De huiscoördinator onderhoudt contacten met gemeente en vrijwilligersorganisaties en houdt gerichte wervingsacties. 	<ul style="list-style-type: none"> - Het vrijwilligersbestand is eind 2020 uitgebreid van vijf naar tien vrijwilligers die zich wekelijks willen inzetten voor de organisatie. <p style="color: red;">Nog niets in gerealiseerd.</p>
c. Distinto zet in op verantwoord ondernemen en bewuste duurzaamheid .	<ul style="list-style-type: none"> - De organisatie selecteert haar leveranciers op duurzaamheid. - De organisatie is op de hoogte van gemeentelijk beleid m.b.t. duurzaamheid en milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> - In de werkgroep KAM komt dit thema periodiek aan de orde. - Een invoerplan m.b.t. de volgende onderwerpen wordt opgesteld: energieverbruik, watergebruik, scheiden van afval, papiergebruik - Aanpassingen aan het gebouw m.b.t. maximaal haalbare duurzaamheid worden geïnventariseerd en opgenomen in een projectplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Beleid hieromtrent staat uiterlijk 1 juli 2020 op papier en aanpassingen zijn eind vierde kwartaal doorgevoerd. <p style="color: red;">We nemen dit punt mee naar 2021.</p>
d. De organisatie neemt positie in met betrekking tot de wijk (omwonenden en Yulius) en werkt waar nodig en mogelijk samen aan een veilige leefomgeving.	<ul style="list-style-type: none"> - Er is contact met omwonenden en Yulius. Contactgegevens zijn over en weer bekend, waarbij vanuit de organisatie de huiscoördinator eerste aanspreekpunt is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt actief contact gezocht bij bijzonderheden, onrust of calamiteiten. Van deze contacten wordt een verslag opgemaakt. 	<ul style="list-style-type: none"> - De organisatie staat bekend als een organisatie waar men binnen kan lopen en goed gehoord en geholpen wordt. Dit komt het imago van de organisatie ten goede. <p style="color: blue;">Er is geregeld contact met Yulius en de wijkagent en we weten elkaar te vinden als dat nodig is. Ook met de nieuwe burens die naast Huis Distinto zijn komen wonen is het contact zeer goed te noemen.</p>

FINANCIËN	Structuur Voorwaarden doelrealisatie	Proces Langs welke weg / productie	Resultaat Uitkomst en termijn
<p>a. Er vindt nauwgezet controle plaats op productie en uren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Maandelijks</u> wordt door zorgmanager en medewerker financiële administratie rapportage uitgebracht op: <ul style="list-style-type: none"> - Productie per gemeente + forecast - Per product: omzet en uren medewerkers - Productiviteit medewerkers (direct/indirecte kosten + maatstaf) - Liquiditeit - Openstaande posten en beheersing daarvan 	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgmanager en medewerker FA verzamelen gegevens vanuit ECD en boekhoudprogramma en vertalen deze naar rapportages aan directeur-bestuurder - Er wordt een liquiditeitsbegroting opgemaakt door controller - Controller beoordeelt cijfers per kwartaal - Er vinden forecastgesprekken plaats tussen accountant en directeur-bestuurder 	<ul style="list-style-type: none"> - Inzicht financiën - Inzicht kosten/baten - Inzicht verloop/ontwikkeling - Heldere (kwartaal)cijfers met toelichting <p>Structureel (maandelijks) wordt nu met directeur-bestuurder, zorgmanager, medewerker FA en controller overlegd met als doel dat alle betrokkenen de cijfers goed doorgronden en de samenhang (gaan) zien. Dit levert het gewenste inzicht (actuele trends) en verantwoordelijkheidsgevoel op.</p> <p>Teamleiders zijn verantwoordelijk gemaakt voor de monitoring op productie en uren van hun medewerkers. In het TLO worden hun bevindingen tegen de overstijgende managementinformatie aangehouden met als doel in dit proces meer (deel)verantwoordelijkheid aan te brengen. Teamleiders mogen nog meer groeien in eigenaarschap.</p>
<p>b. Financiële keuzes worden onderbouwd vanuit gedegen analyse op financiële haalbaarheid en getoetst op de meerjarenstrategie van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De controller beschikt tijdig over informatie om kosten/baten door te rekenen. De controller beschikt over financiële informatie die contractgebonden zijn. - De controller is in staat forecast cijfers te generen om toekomstige consequenties in te kunnen schatten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerker FA monitort i.s.m. de controller de kosten en baten en monitort de budgetruimte. - De controller rekt financiële consequenties door en legt deze voor aan de verantwoordelijke - De controller berekent de kosten/baten en break-evenpoint van nieuwe ontwikkelingen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Investerings, productie, projecten zijn financieel onderbouwd en verantwoord. - Per project/investering is een kosten/baten analyse gemaakt. <p>Er kan meer aandacht besteed worden aan een passende begroting, waarin investeringen en projecten op voorhand een plaats krijgen. Het gebeurt nu geregeld dat investeringen gedaan worden en nieuwe producten ontwikkeld worden, zonder dat een gedegen doorrekening plaatsvindt en de begroting hierop aangepast wordt. De grootte van de organisatie overstijgt de huishoudportemonnee inmiddels en in 2021 dient hier dus meer aandacht voor te komen.</p>

b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van KPI's

I. Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van Distinto is herkenbaar in de wijze waarop de medewerkers van Distinto zich intern (onderling) en extern (richting klanten en leveranciers) gedragen.

Onderdelen / indicatoren

- De organisatie beschikt over een gedragscode en bejegening, voortkomend uit de kernwaarden van de organisatie en klantwaarden en -eisen.
- Alle medewerkers hebben deze gedragscode als bijlage op de arbeidsovereenkomst ondertekend.

Bronnen en informatie:

Gedragscode

Huidige stand van zaken:

Distinto beschikt over een passende gedragscode die leeft in de organisatie.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: De inhoud van de gedragscode raakt uit beeld door het verloop van medewerkers of doordat er te weinig aandacht voor is.

B: De gedragscode wordt uitgereikt aan nieuwe medewerkers en is in de vaste agenda van de strategiegroepen opgenomen.

II. Organisationsbeleid

a. Maatschappelijke legitimatie

Onderdelen / indicatoren:

- De missie van de organisatie is maatschappelijk gelegitimeerd op de korte termijn.
- De missie van de organisatie is maatschappelijk gelegitimeerd op de lange termijn.

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

De organisatie bestaat tien jaar en heeft een stevige positie in de BAR-gemeenten. De organisatie stemt haar missie af op de maatschappelijke vraagstukken waar gemeenten voor staan.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Distinto kan haar missie uitdragen, maar is daarin sterk afhankelijk van gemeentelijk (financieel) beleid.

B: Op basis van de raamovereenkomst proactieve en concrete werkafspraken maken waar het gaat om aanbod, productontwikkeling en afgifte van beschikkingen.

b. Strategie

Onderdelen / indicatoren:

- Beleidsdoelen zijn vastgelegd in meerjarenbeleid en vervolgens vertaald naar een jaarplan. De doelen zijn SMART geformuleerd.
- Aan de totstandkoming van de doelen is een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) vooraf gegaan.
- Er is specifiek beleid op gebied van arbeidsomstandigheden, personeel, veiligheid, verzuim, communicatie, bereikbaarheid, kwaliteit en middelen.
- De organisatie is afdoende verzekerd.

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

Per afdeling wordt vanaf 2020 gewerkt volgens een strategisch afdelingsplan. Afspraken zijn ingepland om processen (primaire proces, on- en offboardingsproces) vanuit de Lean methodiek onder de loep te nemen om te komen tot verbetering op gebied van kwaliteit en efficiëntie.

Proces on- en offboarding is grondig herzien. Er is aandacht besteed aan een nieuw arbobeleidsplan en ook is de procedure m.b.t. verbetering van de telefonische bereikbaarheid herzien.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Door coronacrisis dreigt strategisch werken volgens beleidsplan per afdeling naar achtergrond te geraken.

B: Overleg via Teams aan de hand van vaste agenda.

R: Beleidsdoelen worden niet SMART geformuleerd, waardoor zij op de achtergrond geraken, danwel niet gerealiseerd worden.

B: Het aantal doelen en risico's die benoemd worden beperken tot wat haalbaar is en wat daadwerkelijk een risico kan zijn. Dit verbetert de focus.

c. Structuur en bevoegdheden

Onderdelen / indicatoren:

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk belegd.
- Er is een organogram.
- Er is een toezichtstructuur volgens Governancecode Zorg 2017 effectief.

Bronnen en informatie:

Functieboek cao Jeugdzorg
Organogram
Reglement van Toezicht
Bestuurdersreglement
Stichtingsstatuten

Huidige stand van zaken:

Diverse nieuwe TFO's (Planner, Marketing en Communicatie, Activiteitenbegeleider) zijn opgesteld. Eind 2020 is de herziening van statuten en reglementen in gang gezet. Deze proces is naar verwachting eind maart 2021 afgerond.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: De combinatie van nieuwe systemen en nieuwe medewerkers op sleutelposities kan leiden tot verstoring van processen.

B: Vaste overlegmomenten plannen, processen volgens Lean methode onder de loep nemen en direct aanpassen/aanvullen waar nodig.

d. Processen en documenten, PDCA

Onderdelen / indicatoren:

- Processen en documenten zijn beschreven in het kwaliteitshandboek en deze worden gestructureerd.
- Kwaliteitsregistraties worden beheerst (klachten, incidenten, verbeteringen, e.d.).
- Er worden interne audits gehouden.
- Er is een PDCA cyclus en deze werkt.

Bronnen en informatie:

eQuse - Onze inhoud
Pluriform (MIK)
Intranet

Huidige stand van zaken:

In 2020 zijn diverse processen (administratie, P&O, facturatie) processen onder de loep te nemen volgens de LEAN methode en waar nodig en mogelijk efficiënter ingericht. Interne audits zijn conform auditplanning uitgevoerd en maatregelen ter verbetering zijn aantoonbaar uitgevoerd.

NB: nadere uitwerking en trendanalyse van kwaliteitsregistraties volgt later in deze beoordeling.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Medewerkers voelen zich onvoldoende verantwoordelijk voor de uitvoering van het organisatiebeleid en de wijze waarop de verbetercyclus in de diverse processen doorlopen dient te worden. Dit maakt dat audits niet goed uitgevoerd worden en risico's en/of verbeterpunten mogelijk onderbelicht blijven.

B: Betrek zoveel mogelijk medewerkers bij de audits, bijvoorbeeld door inzet van slimme vragenlijsten, waardoor de tijdsinvestering en administratieve last niet tegen gaat werken. Dit verhoogt het gevoel mee te mogen denken op organisatieniveau en geeft hen inzicht in wat er speelt binnen de organisatie.

e. Communicatie, verantwoording, perceptie en imago

Onderdelen / indicatoren

- Er is een werkende interne communicatiestructuur.
- Er is een goede communicatie met externe belanghebbenden.
- Verantwoording vindt tijdig en correct plaats aan externen en internen.

Bronnen en informatie:

Communicatiebeleid

Huidige stand van zaken:

Een groot aantal medewerkers van Distinto ervaart dat zij intern voldoende geïnformeerd worden en de ruimte hebben om hun zorgen, complimenten of suggesties ter verbetering te delen met hun leidinggevende. De organisatie draagt zorg voor een complete website. De website is echter wel verouderd en dient in 2021 vernieuwd te worden. Een nieuwe medewerker Marketing en Communicatie is medio 2020 gestart. Er waait duidelijk een frisse wind op dit gebied. Aan de hand van een uitgebreid functieprofiel is zij met haar werkzaamheden gestart. Communicatieprocessen werden langsgelopen en waar nodig werden praktische en strategisch lijnen ter verbetering uitgezet.

Sinds april 2020 werkt de organisatie met Office365. De werking van SharePoint en Teams wordt als zeer prettig ervaren. Informatie wordt op de startpagina gestructureerd aangeboden en de diverse links verhogen het gebruikersgemak. In Teams vindt men steeds beter de weg.

De groei van de organisatie maakt dat klanten spanning ervaren op het 'korte lijnen' gevoel. Dit is dan ook een aandachtspunt. Welke stijl hanteren we, langs welke kanalen? Hoe kunnen we periodieke informatie aan ouders in vereenvoudigde vorm aanbieden? Dit punt wordt meegenomen in 2021.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Communicatiemogelijkheden middels de nieuwe systemen blijven ongebruikt, omdat men niet gewend is ermee te werken.

B: Medewerker Marketing en Communicatie signaleert, maakt instructiefilmpjes en controleert op naleving.

f. Samenwerking in de keten

Onderdelen / indicatoren:

- Samenwerking met ketenpartners is effectief op klantniveau.

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

Distinto kiest bewust om al aan de voorkant met de klant mee te gaan in het contact met gemeente, wijkteam, andere betrokken zorgaanbieders en SVB. Het ondersteunt ouders, maar het vergemakkelijkt ook voor alle betrokken partijen de wijze waarop beschikkingen afgegeven worden, e.d.

Distinto gaat met ketenpartners - die met regelmaat bij onze klanten betrokken zijn - contracten aan die samenwerking in een constructie hoofd- onderaanneming mogelijk maakt. Wanneer een ketenpartner slechts incidenteel de samenwerking met Distinto zoekt - of vice versa, maken de organisaties op casusniveau afspraken. De werkwijze 1-gezin-1-plan is hierin het uitgangspunt.

Samenwerking tussen zorgaanbieders is niet iets wat van nature plaatsvindt, zo blijkt in de praktijk. Maar het is wel iets wat nodig is in het belang van de klant. De coronacrisis maakt samenwerken in de keten extra uitdagend, aangezien niet alle zorgaanbieders eenzelfde werkwijze hebben waar het gaat om het vormgeven van het hulpverleningstraject (wel fysiek zorg bieden, geen zorg bieden - of alleen via beeldbellen, wel evalueren, niet evalueren, enzovoort).

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Ketenpartners nemen hun verantwoordelijkheid niet en raken uit het zicht van de medewerkers, zorg is minder doeltreffend.

B: Teamleiders instrueren medewerkers steeds op hun taak te wijzen ketenpartners actief in het zorgproces te betrekken.

g. Productportfolio

Onderdelen / indicatoren:

- De huidige producten stemmen overeen met de missie van de organisatie.
- De producten sluiten aan op de vragen uit de markt.

Bronnen en informatie:

Teams

Huidige stand van zaken:

Distinto heeft sinds jaren dezelfde missie en kijkt hier niet vanaf. 'Doen we de goede dingen en doen we die goed' is een belangrijk vraag die we ons daarbij stellen.

Ontwikkeling van nieuw aanbod gebeurt bij voorkeur in samenwerking, maar tenminste altijd in overleg met de verschillende gecontracteerde gemeenten. Een ander belangrijk uitgangspunt van de organisatie is namelijk, dat Distinto als organisatie bestaat om gemeenten te helpen in de uitvoering van de benodigde jeugdzorg.

De organisatie heeft in 2020 gewerkt aan de ontwikkeling en professionalisering van:

- (digitaal) trainingsaanbod
- OZA (onderwijs-zorg arrangementen)
- Jeugdhulp op school (voorbereiding)
- Diagnostiek en behandeling (verkenning van mogelijkheden)

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Door de 'waan van de dag' verdwijnt productinnovatie van de agenda.

B: Opnemen als vast agendapunt op MO en TLO.

h. Toepassing product

Onderdelen / indicatoren:

- Er worden risico-inventarisaties op klantniveau uitgevoerd, ook gericht op seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag.
- Zorgweigerings wordt geregistreerd, vindt zo min mogelijk plaats en verbetermaatregelen worden naar aanleiding daarvan doorgevoerd.
- Zorgtekort wordt geregistreerd, vindt zo min mogelijk plaats en verbetermaatregelen worden naar aanleiding daarvan doorgevoerd.
- De planning van zorg klopt met de afgesproken te leveren zorg aan de klant op individueel niveau.
- Het professioneel handelen en werken wordt volgens protocollen gewaarborgd.
- Er wordt volgens plan en planning geleverd aan de klanten.
- Er wordt een product geleverd dat beoogd wordt (proces- en productconformiteit).

Bronnen en informatie:

Klantdossiers

Klantagenda

Huidige stand van zaken:

Zorg vindt in overleg en volgens planning plaats. Eind 2020 is de DRP (dienstroosterplanning) in gebruik genomen in het ECD. Deze planning genereert een nog beter inzicht m.b.t. planning en levering van zorg.

Risico-inventarisaties worden uitgevoerd, De inventarisatievragen omtrent seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag worden in het nieuwe ECD goed uitgevoerd.

Protocollen m.b.t. professioneel handelen e.d. worden jaarlijks d.m.v. interne en externe audits getoetst.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

i. Effecten en uitkomsten van zorg

Onderdelen / indicatoren:

- Er wordt tijdig geëvalueerd.
- Er is sprake van voldoende doorstroming en doelrealisatie.
- Klantwaardering wordt gemeten. De uitkomst is goed en verbetermaatregelen worden doorgevoerd.

Bronnen en informatie:

Klantdossier

Huidige stand van zaken:

Dit is goed op orde.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

j. Actuele en passende begroting

Onderdelen / indicatoren:

- Er is een actuele en passende begroting. Deze sluit aan op de klantvraag.
- De realisatie is in lijn met de begroting.
- Eventuele afwijkingen zijn verklaarbaar.

Bronnen en informatie:

Financiële kwartaalrapportage 2020

Huidige stand van zaken:

In 2020 is de financiële kwartaalrapportage in een nieuw format gevat, waarin onderbouwing, realisatie t.o.v. de begroting en kengetallen bij elkaar komen. Deze rapportage – onlosmakelijk verbonden aan de inhoudelijke kwartaalrapportage - geeft de tussenstand goed weer en maakt mogelijke trends of afwijkingen tijdig zichtbaar. Eventuele risico's worden in periodieke gesprekken tussen directeur-bestuurder, zorgmanager en controller belicht en waar nodig worden acties uitgezet. Over 2020 kan gesteld worden dat de organisatie in het eerste half jaar is uitgelopen op de begroting. Echter, de stijging in omzet en kosten was in gezonde balans. Later in 2020 stagneerde de groei.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: De organisatie stelt eens per jaar 'hoog over' een begroting op en stelt deze gedurende het jaar niet meer bij. Hierdoor bestaat de kans de grip te verliezen op de financiële situatie.

B: Door percentages op te nemen in de financiële kwartaalrapportage wordt inzichtelijk in hoeverre afgeweken wordt van de oorspronkelijke begroting.

k. Risicoanalyse en risicomanagement

Onderdelen / indicatoren:

- Er is een adequaat instrumentarium voor risicobeheersing.
- Risico's zijn in beeld.
- Deze worden beheerst.

Bronnen en informatie:

Document prospectieve risico-inventarisatie organisatie INT en EXT

Huidige stand van zaken:

Dit is op orde.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: De risico's worden beschreven, maar er wordt niets mee gedaan.

B: Tijdens interne audits en in de jaarlijkse externe audit wordt aandacht besteed aan risicobeheersing. Een optionele beheersmaatregel is: risico's laten inventariseren door een externe deskundige. Dit verkleint de kans op zogenaamde 'blinde vlekken'.

l. Financiële organisatie

Onderdelen / indicatoren:

- Er is adequaat verkoopbeleid.
- Er is adequaat inkoopbeleid (scheiding tussen zorginkoop en middelen).
- Er is sprake van functiescheiding.
- Er is een goed functionerend en betrouwbaar financieel systeem.
- Declaratie vindt conform levering plaats.

Bronnen en informatie:

EQuse

Huidige stand van zaken:

Per april 2020 is gerealiseerd dat de declaraties verzorgd worden door een externe partij en niet meer door de zorgmanager, die ook accordeerde. Hiermee is functiescheiding die nog aangebracht moest worden in tussen declaratie en accordering van geleverde zorg.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Nu de declaraties door een externe partij worden uitgevoerd, staat de zorgmanager verder van dit proces af en heeft minder zicht op juistheid en volledigheid.

B: Periodiek - voorafgaand aan het bespreken van de maandcijfers - steekproefsgewijs declaraties op klantniveau controleren op juistheid en volledigheid.

Toelichting op de bijbehorende jaarcijfers:

Zie bestuursverslag jaarrekening.

III. Primair proces rondom de klant

Klant - kwaliteit van zorg

a. Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

- Basisregistraties zijn zuiver juist, tijdig en volledig.
- Het proces rondom basisregistraties is geborgd.

Bronnen en informatie:

- ECD Pluriform
- eQuse - procedures zorgregistratie

Huidige stand van zaken:

Zorgvuldig registreren en rapporteren blijft een aandachtspunt voor medewerkers. Het nieuwe systeem leidt er wel toe dat incomplete registraties of verlopen beschikkingen gesignaleerd worden, zodat hier op geacteerd kan worden.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Onzorgvuldig registreren leidt tot incomplete omzetcijfers en vertroebelt de stuurinformatie.

B: Maandelijks controle op het registratieproces aan de hand van indicatoren (zijn beschikkingen tijdig aangevraagd en afgegeven, worden registraties volledig ingevuld, e.d.) waarna medewerkers aangesproken worden op de bevindingen. Dit leidt tot gedragsverbetering.

b. Klantvraag

Onderdelen / indicatoren:

- De klantvraag is afdoende vanuit de klant.
- De klantvraag wordt afdoende toegeleid vanuit verwijzer.
- Zowel vanuit klant als vanuit verwijzer (wijkteammedewerker) is de klantvraag afdoende.

Bronnen en informatie:

- (Voor)informatie vanuit de verwijzer (wijkteammedewerker)
- Intake

Huidige stand van zaken:

Er vindt voorafgaand aan en tijdens de intake een zorgvuldige afstemming plaats met wijkteammedewerker en klant.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Bij gebrek aan afstemming blijkt een afgegeven beschikking niet passend.

B: Al bij de eerste kennismaking worden klant en wijkteammedewerker gewezen op het belang van tijdige afstemming over de inhoud van de beschikking.

B: Waar afstemming vanuit het wijkteam achterwege blijft, zoekt Distinto proactief contact.

c. Aanspraak

Onderdelen / indicatoren:

- Het publiek stelsel voorziet in een geldige aanspraak m.b.t. de klantvraag.
- Klanten vergoeden de zorg uit private middelen, wanneer de aanspraak (deels) vervalt.

Bronnen en informatie:

Rijksoverheid
Gemeentelijk

Huidige stand van zaken:

De organisatie heeft in 2018 de contracten met de verschillende gemeenten vernieuwd, of voortgezet. In 2020 vond enkel verlenging plaats.

Klanten woonachtig buiten het werkgebied van Distinto, bekostigen de zorg vanuit een PGB. Distinto hanteert de voorgeschreven tarieven door de verschillende gemeenten en vraagt geen eigen bijdrage van klanten.

Gemeenten verleggen toenemend de casusregie van de wijkteams naar de zorgverlener. Voor een klant wordt slechts één beschikking afgegeven. Wanneer er meerdere zorgverleners bij een klant betrokken zijn, dient één van de zorgverleners op te treden als hoofdaannemer; deze zorgverlener is verantwoordelijk voor de inzet van de beschikking en de verdeling van financiële middelen. De andere zorgverleners worden door de hoofdaannemer gecontracteerd als onderaannemer. Distinto kan als hoofd- of als onderaannemer optreden. Deze constructie wordt met de gemeente afgestemd.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Afspraken tussen betrokken zorgaanbieders over het hoofd- onderaannemerschap rondom de klant zijn niet duidelijk, waardoor zorg niet adequaat bekostigd wordt.

B: Procedures omtrent zorgbekostiging periodiek evalueren op werkbaarheid.

B: In geval van hoofd- onderaannemerschap: procedure in werking stellen voor financiële afhandeling vanuit beide rollen.

d. Doelen

Onderdelen / indicatoren:

- Klant werkt aan doelen (SMART) op relevante leefgebieden.
- Deze doelen zijn geborgd in een begeleidingsovereenkomst en uitgewerkt begeleidingsplan.

Bronnen en informatie:

- Klantdossier

Huidige stand van zaken:

Iedere klant heeft een mentor of ambulant begeleider. Deze begeleider stelt het begeleidingsplan op. De uitkomsten van de risicometing en de meting op de leefgebieden zijn leidend voor de totstandkoming van het begeleidingsplan. Er wordt in begrijpelijke taal gerapporteerd op de doelen en deze wordt aan ouders verstrekt. Ouders ondertekenen de begeleidingsovereenkomst.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Tijdens de groepsopvang wordt onvoldoende gewerkt aan de individuele doelen van de klant.

B: Het ECD faciliteert in de rapportagetool dat actuele doelen zichtbaar zijn.

B: Teamleiders controleren tijdens de voortgangsgesprekken hoe medewerkers op doelen rapporteren.

e. Communicatie

Onderdelen / indicatoren:

- De communicatie met de (potentiële) klant is geschikt voor haar doel en deze wordt door de klant begrepen.
- Er is een helder en duidelijk communicatiebeleid ten aanzien van dit onderdeel en dit is geïmplementeerd.

Bronnen en informatie:

Communicatiebeleid

Beleid, procedures en werkinstructies primair proces

Huidige stand van zaken:

Medewerkers van Distinto streven naar persoonlijk contact met de klant. Dit vindt plaats per email, per telefoon en face-to-face. In de aanmeld- en intakefase wordt een zorgvuldige afstemming conform procedure doorlopen om tot heldere, wederzijdse verwachtingen en een passend zorgaanbod te komen. Medewerkers beschikken over een werktelefoon, waardoor zij goed bereikbaar zijn. Mentorschap waarborgt korte lijnen. Evaluaties vinden plaats op kantoor in bijzijn van teamleider.

Over coronagerelateerde zaken (beleid, ontwikkelingen of incidenten) is naar klanten structureel gecommuniceerd door de directeur-bestuurder. De praktische uitwerking is opgepakt door teamleiders en mentoren.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

f. Veiligheid

Onderdelen / indicatoren:

- Incidenten worden gemeld en effecten onderzocht, waarna verbetermaatregelen worden doorgevoerd.

Bronnen en informatie:

Pluriform - Incidenten - MIK export

Huidige stand van zaken:

Er wordt adequaat gemeld.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Meldingen worden administratief afgehandeld en leiden niet tot verbetering.

B: Meldingen worden besproken in de overlegmomenten per aanbod.

IV. Resultaten audits - intern en extern

HKZ audit:

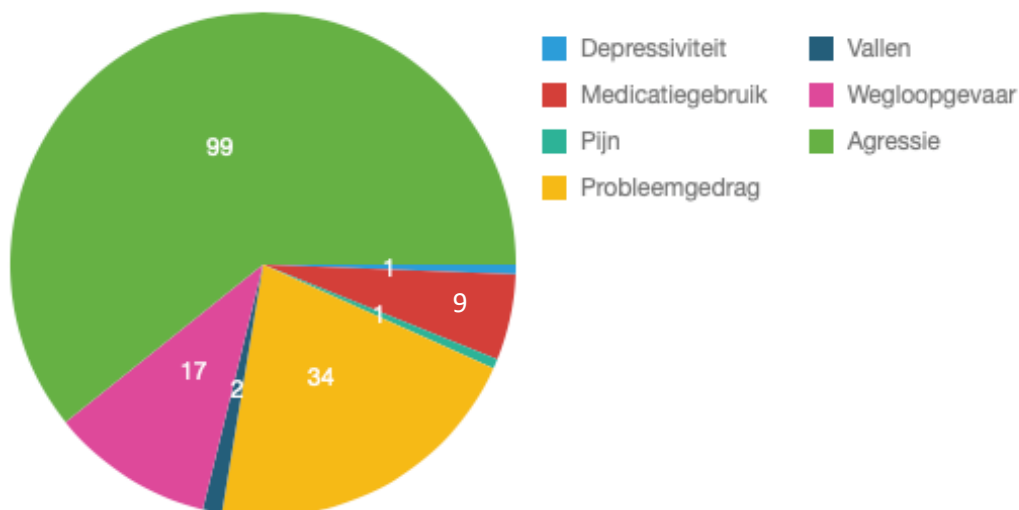
De externe controle audit in februari 2020 is met positief resultaat doorlopen.

Interne audits:

In 2019 hebben interne audits plaatsgevonden conform HKZ richtlijnen. De audits vonden volgens jaarplanning plaats. De uitwerking is te vinden onder Onze inhoud - Interne audits. Acties en verbetermaatregelen werden middels een rapportage door de auditor in de organisatie uitgezet.

V. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag

Aantal MIK meldingen in 2020:



Aantal MIM meldingen in 2020: 0

Aantal meldingen informatieveiligheid in 2020: 3

VI. Klant- en medewerkerstevredenheid - specifieke uitvraag op beleving veiligheid

Uitkomsten van klanttevredenheid 2020:

Gemiddeld rapportcijfer ouders: 8,5

Gemiddeld rapportcijfer jeugdigen: 7,4

De beleving van veiligheid bij klanten wordt bij iedere evaluatie uitgevraagd in nieuwe ECD.

Uitkomst medewerkerstevredenheid 2020: 8,2

De uitkomst van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Besloten is om in 2021 een gevalideerde meting onder medewerkers uit te laten voeren door Effectory (aanbevolen door de FCB, brancheorganisatie voor werkgevers en werknemers in o.a. de jeugdzorg).

VII. Resultaten klantenraad

De klantenraad bestond in 2020 uit de volgende personen:

- Janneke Lagendijk (voorzitter)
- Petra van der Heiden (secretaris)
- Jacobi de Wildt (penningmeester)
- Marjolijn Qualm (algemeen lid)

Vergaderingen

We zijn vijf keer bij elkaar geweest: 27 januari, 6 april, 16 juni (met de directeur-bestuurder), 21 september en 23 november.

Onderwerpen

- Corona en Distinto.
- Het protocol en het huishoudelijk reglement van de klantenraad zijn herzien en vastgesteld, beiden tot september 2021.
- Ledenwerving.
- Stop logeerlocatie De Verwondering in Goudriaan en start logeerlocatie De Appelgaard in Gouderak.
- Enquête rondom opvang (logeren, woensdagmiddag en zaterdagopvang). De uitslag hiervan is besproken in de vergadering van 6 april 2020.
- Communicatie - intern en extern.
- Identiteit: o.a de invulling van de zondagmorgen en het bijbellezen rondom de maaltijd.
- De groei van de organisatie, t.a.v. mederwerkers, zorg en identiteit.
- Mogelijkheden voor het inzamelen van giften voor Distinto.
- Het klantportaal in het nieuwe ECD.

De klantenraad is bij de volgende activiteiten betrokken:

- De oudercontactdag; helaas kon deze dit jaar niet doorgaan vanwege corona.
- Meedenken en -zoeken m.b.t. een nieuwe logeerlocatie.

De adviezen die de klantenraad heeft gegeven:

- Uit de enquête rondom opvang zijn er suggesties ter verbetering gegeven. Naar aanleiding hiervan zijn er verbeteringen door gevoerd: zo zijn er airco's en extra opklapbedden aangeschaft. De maaltijden op de woensdagmiddag zijn verbeterd en het gesprek is gevoerd over de behoefte aan structuur.
- Verbeterpunten zijn aangedragen t.b.v. het klantportaal, zoals naam medewerker bij verslag, datumvolgorde, e.d.

Samenwerking klantenraad en organisatie:

- We is een kaart met attentie voor alle medewerkers bij Distinto neergelegd om te benadrukken hoe wij de inzet van iedereen waarderen binnen de organisatie.
- Helaas kon het ingeplande bezoek door twee leden van de klantenraad aan een vergadering van de Raad van Toezicht niet doorgaan vanwege corona..
- Tijdens de vergadering van 16 juni was de directeur-bestuurder aanwezig om o.a. de jaarcijfers en de uitkomst van de kwaliteitscertificering met ons te delen. Verder hebben we gesproken over de uitslag van de enquête en het nieuwe klantportaal.
- De notulen van elke vergadering worden ook naar de directeur-bestuurder gestuurd. Doorgaans neemt de secretaresse na de vergadering contact op met de directeur-bestuurder om e.e.a. toe te lichten. Dit werkt prettig.

Zelfevaluatie klantenraad:

De vergaderingen van de klantenraad zijn voor een gedeelte online gevoerd vanwege corona. Dit heeft voor- en nadelen. De vergaderingen zijn korter en effectiever, doordat er minder niet-relevante dingen worden besproken. Bij een volle agenda is dit een aandachtspunt. Het delen en meeleven op persoonlijk vlak met elkaar is minder.

Dit jaar is er een enquête uitgezet onder ouders. De respons was 58,8%. Ouders hebben op deze manier hun opmerkingen en suggestie kenbaar kunnen maken naar ons en wij naar Distinto. Dit was waardevol.

We zijn op zoek geweest naar nieuwe leden om te zorgen dat de klantenraad kan blijven bestaan. In 2021 stoppen drie leden. Gelukkig is er de toezegging van 1 nieuw lid voor 2021. Om als klantenraad zichtbaar te zijn voor medewerkers was het plan om minimaal eens per jaar overdag bij Distinto op locatie te vergaderen. Helaas is dit niet gelukt door drukte in gezin en werk.

VIII. Resultaten Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Stichting Distinto en Stichting Huis Distinto houdt toezicht op de gang van zaken in de organisatie en fungeert als werkgever en klankbord voor de directeur-bestuurder, mevrouw Ingrid Hartog. Deze taken zijn verankerd in wet- en regelgeving rond toezicht ('good governance') en zijn vastgelegd in de statuten en reglementen van Stichting Distinto en Stichting Huis Distinto. De beide stichting samen worden hierna ook 'Distinto' genoemd.

Sinds maart 2020 is veel aandacht uitgegaan naar de ontwikkelingen rond Covid-19 en de gevolgen hiervan voor de medewerkers en zorg ontvangende kinderen en jongeren, en voor de financiële inkomsten en uitgaven van Distinto. Direct vanaf het begin van de pandemie hebben Ingrid en de medewerkers alles in het werk gesteld om de zorgverlening zo veel als mogelijk 'face to face' voort te zetten. Ondanks de beperkende maatregelen zijn de eigen locaties open gebleven om de kinderen een stabiele en veilige plek te kunnen bieden. Als alternatief werd overgeschakeld op digitale 'zorg-op-afstand'. Wij zijn alle medewerkers van Distinto dankbaar voor de professionaliteit en creativiteit waarmee zij hun werk zo goed als mogelijk zijn blijven verrichten.

Gedurende het jaar 2020 heeft de Raad van Toezicht volgens een vaste jaarplanning overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. De volgende onderwerpen komen regelmatig aan de orde in deze vergaderingen: ontwikkelingen in de organisatie en rond de zorgverlening door Distinto aan jongeren, financiële en operationele kwartaalrapportages, regelgeving en subsidiëring, personeelsbeleid, kwaliteitsbeleid, automatisering, huisvesting, actualiteiten en publiciteit rond Distinto.

Naast deze 'vaste' onderwerpen is een veelheid aan andere thema's ter sprake geweest, waaronder de succesvolle implementatie van het HKZ-kwaliteitscertificaat, de vernieuwde automatisering van de zorgdossiers (leidend tot meer grip op zorgfinanciering), toekenning van de zorgbonus, de afwikkeling van BTW over voorgaande jaren van Stichting Huis Distinto, de toepassing van de Governancecode voor de Zorg, en de actualisatie van de kernwaarden, visie en missie van Distinto. Ook is op diverse momenten de huisvesting van Distinto aan de orde geweest. In de regio doen zich diverse interessante mogelijkheden voor om (op termijn) nieuwe huisvesting te realiseren, hoewel daaraan de nodige randvoorwaarden verbonden zijn. Dit thema krijgt in 2021 een vervolg.

In het voorjaar van 2020 heeft Ingrid de Master of Health Administration (TIAS, Tilburg University) met goed gevolg afgerond. Een zeer bijzondere prestatie! Ingrid heeft twee jaar lang haar gezinsleven, baan en deze intensieve studie weten te combineren, waarbij de omstandigheden in de laatste maanden van de studie als gevolg van Covid-19 uitzonderlijk belastend waren. Met veel belangstelling hebben we haar studievoortgang gevolgd. We ervaren hoe zij de verworven kennis en inzichten weet door te vertalen naar praktische toepassingen voor Distinto. Els Verkerk heeft voor Ingrid als klankbord gefungeerd bij het schrijven van haar master thesis.

In de vergaderingen van de Raad van Toezicht wordt regelmatig een gast uitgenodigd vanuit de organisatie of haar stakeholders die een inkijkje geeft in zijn of haar werkzaamheden. Dit levert mooie gesprekken op over de gang van zaken en ontwikkelingen binnen Distinto. In 2020 waren te gast: Marion Velthove (financiële administratie), Josée Heij (focusgroepgesprek) en Elsbeth Molenaar (jeugdzorgwerker).

In het voorjaar van 2020 heeft de Raad van Toezicht goedkeuring gegeven aan de jaarverslaggeving over 2019 van Stichting Distinto en Stichting Huis Distinto. De bespreking van beide jaarrekeningen over 2019 vond plaats in aanwezigheid van Roelof de Pater, controller, en Frans Prooij, financieel adviseur van beide stichtingen. De heer Marcel Vink, accountant bij Astrium, heeft een beoordelingsopdracht uitgevoerd inzake de jaarrekening van Stichting Distinto.

In het najaar van 2020 zijn de beide budgetten voor 2021 goedgekeurd. Daarnaast hebben twee leden van de Raad van Toezicht, waaronder de voorzitter, in oktober 2020 een beoordelingsgesprek gevoerd met de directeur-bestuurder. In dit gesprek heeft de Raad van Toezicht dank en waardering geuit over de bezielende en integere wijze waarop Ingrid leidinggeeft aan Distinto en over de - wederzijds - prettige en constructieve samenwerking met de Raad van Toezicht. Ook zijn enkele gedachten gedeeld over de toekomst van Distinto en over verdere verbeteringen in de effectiviteit van de informatie-uitwisseling en dialoog tussen de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht. Afsproken werd dat de arbeidsovereenkomst van Ingrid in het begin van 2021 geactualiseerd zal worden aan de hand van een binnen de sector toegepaste modelovereenkomst (NVTZ).

Els Verkerk en de heer Robert-Jan Borsboom werden eind 2019 benoemd tot lid van de Raad van Toezicht. Zij hebben zich in de eerste maanden van 2020 ingewerkt in de gang van zaken bij Distinto en hebben met diverse functionarissen kennis gemaakt. Zij leveren een gewaarde bijdrage aan het toezicht op Distinto.

In oktober 2020 heeft de Raad van Toezicht haar eigen functioneren geëvalueerd. Hiertoe is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Ook heeft de directeur-bestuurder haar punten van evaluatie met ons gedeeld. Concluderend is de Raad van mening dat op effectieve wijze wordt toegezien op de gang van zaken binnen beide Stichtingen en dat de Raad van Toezicht op zinvolle wijze invulling geeft aan haar rol van klankbord en werkgever voor de directeur-bestuurder. Gezamenlijk werden concrete actiepunten vastgesteld voor het verdiepen van de onderlinge (informele) verhoudingen, voor een zorgvuldige procedure voor toekomstige (her)benoemingen en voor effectievere informatievoorziening. In het voorjaar van 2021 wordt een deel van deze actiepunten geborgd in gereviseerde statuten en reglementen. Bij een volgende evaluatie zal gebruik worden gemaakt van externe expertise.

In de laatste vergadering van 2020 hebben we afscheid genomen van Elbert Smit. Vanuit zijn brede ervaring op het kruisvlak van (jeugd)zorg, procesbeheersing en automatisering heeft Elbert in de achterliggende vier jaar een waardevolle bijdrage geleverd als toezichthouder en klankbord. Daarnaast heeft Elbert zorg gedragen voor notulering van de vergaderingen van de Raad van Toezicht. We wensen Elbert veel succes en gezondheid voor de toekomst.

De Raad van Toezicht spreekt graag haar dank uit aan Ingrid Hartog en aan alle medewerkers van Distinto voor de zeer betrokken en vakkundige wijze waarop ieder zijn werkzaamheden voor Distinto uitvoert. We vertrouwen onze jeugdige klanten en de gezinnen waarin zij opgroeien graag toe aan de deskundige zorg van onze medewerkers.

Alexander van der Bijl (voorzitter)

Robert-Jan Borsboom

Ria Heijkoop

Jessica Tijmons-Gouw

Els Verkerk

IX. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd

b. Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

- Basisregistraties zijn ten aanzien van medewerkers juist, tijdig en volledig en dit proces wordt geborgd.
- Contracten zijn compleet.
- Er zijn verklaringen van goed gedrag aanwezig en aan vergewisplicht is voldaan.

- Deskundigheden zijn gewaarborgd, er is een aantoonbare match met de klantvraag.

Bronnen en informatie:

Medewerkerdossiers

Huidige stand van zaken:

Medewerker P&O beheert de medewerkerdossiers en ziet toe op volledigheid.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

c. Taken en verantwoordelijkheden

Onderdelen / indicatoren:

- Alle medewerkers hebben een vastgestelde taak-functieomschrijving (onderdeel van weging en loonfunctiegebouw).
- Alle medewerkers hebben middels de arbeidsovereenkomst ook de gedragscode ondertekend en deze wordt geborgd in de communicatiestructuur.

Bronnen en informatie:

Medewerkerdossier

Personeelsgids

Cao Jeugdzorg

Huidige stand van zaken:

Dit is op orde.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

d. Veiligheid

Onderdelen / indicatoren:

- Deskundigheden zijn gewaarborgd (voldoende deskundigheden en bekwaam- en bevoegdheden).
- MIM incidenten worden gemeld en leiden tot verbetermaatregelen. Er zijn geen ernstige incidenten.
- Verzuim is binnen de gestelde norm.
- Verloop is binnen de gestelde norm.

Bronnen en informatie:

EQuse - MIM meldingen

Pluriform

Huidige stand van zaken:

Er hebben zich geen MIM indicenten voorgedaan in 2020. Verzuim is met een gemiddelde van 2,54% laag te noemen.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

e. Ontwikkeling

Onderdelen / indicatoren:

- Er vinden tijdig evaluatiegesprekken plaats.
- Er wordt gewerkt aan deskundigheidsbevordering (scholing, opleiding, persoonlijke ontwikkeling) conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd.
- Uitkomsten van exitgesprekken leiden tot verbeteringen.
- Medewerkers dienen verbeter suggesties in t.a.v. het kwaliteitssysteem.

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Aan de hand van het onderzoek naar richtlijnen en professionalisering (uitgevoerd door directeur-bestuurder) is het werken volgens sectorgerelateerde richtlijnen ingevoerd. Daarnaast is professionalisering binnen het TLO (teamleidersoverleg) een veelbesproken thema. Het expertiseteam i.o. richt zich op de (her)ontwikkeling van o.a. kwaliteitsstandaarden (en de 'omarming' hiervan door de jeugdprofessionals), werkvormen die bijdragen aan deskundigheidsbevordering en borging van de inhoudelijke kwaliteit van de klantdossiers (plannen, doelen, voortgang, e.d.). Het brengt tot nu toe veel positiefs: medewerkers zijn enthousiast en willen graag meedenken en -ontwikkelen.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

X. Leveranciersbeoordeling

Onderdelen / indicatoren:

De leveranciers zijn in beeld.

Er is tijdig een leveranciersbeoordeling van de meest kritische leveranciers gehouden.

Bronnen en informatie:

Document overzicht en beoordeling leveranciers

Huidige stand van zaken:

Jaarlijks worden kritische leveranciers beoordeeld. Acties worden middels rapportage uitgezet onder verantwoordelijke medewerkers.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

XI. Geschiktheid middelen

a. Beschikbaarheid en geschiktheid

Onderdelen / indicatoren:

- De beschikbare middelen sluiten aan op de klantvraag en de missie van de organisatie.
- Middelen zijn geschikt voor hun doel.

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

De aanschaf en het gebruik van middelen is opgenomen in o.a. het inkoopbeleid en verschillende procedures. Het gebruik van middelen wordt periodiek geëvalueerd.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

b. Veiligheid en doelmatigheid

Onderdelen / indicatoren:

- Middelen zijn veilig.
- Middelen dragen bij aan het behalen van de doelen.

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

Middelen worden periodiek gekeurd.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

c. Rapportage relevante inspecties

6. Conclusie

De groei die de organisatie in de afgelopen jaren heeft laten zien, heeft zich in 2020 in eerste instantie voortgezet. Na het tweede kwartaal is de groei gestagneerd, er is zelf sprake geweest van lichte krimp. De coronacrisis is hier debet aan: de ambulante bezoeken en opvangmomenten namen met name in de tweede 'coronagolf' af, door ziekte en angst voor ziekte. Door de schoolsluiting nam de vraag naar onderwijs-zorg arrangementen af en ook zijn nagenoeg alle trainingen geannuleerd vanwege corona. De totale bedrijfsopbrengsten zijn desondanks met 24% toegenomen ten opzichte van 2019 en het medewerkersbestand is met 6% gegroeid.

Klanten waardeerden Distinto in 2020 met een 8,5. De organisatie is in 2020 proactief als hoofdaannemer opgetreden en heeft zich hierin gericht op strategisch partnerschap, wat de lokale samenwerking heeft bevorderd. Dit onderstreept de maatschappelijke meerwaarde van de organisatie en we zijn trots en dankbaar dit te kunnen constateren.

Hoe zorgvuldig een organisatie risico's ook in kaart brengt, een coronapandemie behoort tot de onvoorziene omstandigheden. De risico's die het 'nieuwe normaal' met zich meebrengt staan scherp op het netvlies van de organisatie en zijn opgenomen in de risico-inventarisatie die uitgevoerd is voorafgaand aan het opstellen van deze directiebeoordeling. In deze inventarisatie zijn ook de noodzakelijke beheersmaatregelen opgenomen.