



JAARDOCUMENT 2012

Inhoudsopgave

Voorwoord		4
Hoofdstuk 1	Uitgangspunten van de verslaglegging	5
Hoofdstuk 2	Profiel van de organisatie	6
	2.1 <i>algemene gegevens</i>	6
	2.2 <i>missie en visie</i>	6
	2.3 <i>organisatiestructuur</i>	7
	2.4 <i>kernactiviteiten</i>	8
Hoofdstuk 3	Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	10
	3.1 <i>normen voor goed bestuur</i>	10
	3.2 <i>bestuur</i>	10
	3.3 <i>raad van toezicht</i>	10
Hoofdstuk 4	Bedrijfsvoering, beleid en prestaties	13
	4.1 <i>algemeen beleid</i>	13
	4.2 <i>personeelsbeleid</i>	15
	4.3 <i>financieel beleid</i>	17
BIJLAGEN:	Financieel jaarrapport 2012 Stichting DISTINTO	

Jaardocument 2012 Stichting DISTINTO

Het bestuur van Stichting DISTINTO te Barendrecht heeft het jaardocument 2012 van Stichting DISTINTO vastgesteld in de vergadering van 27 maart 2013.

Ingrid Simons

bestuurder

De raad van toezicht van Stichting DISTINTO heeft het jaardocument 2012 van Stichting DISTINTO te Barendrecht goedgekeurd op 27 maart 2013.

Francine Pors

voorzitter

Voorwoord

Het zijn deze twee kernwoorden die het jaar 2012 voor DISTINTO samenvatten: groei en ontwikkeling.

DISTINTO is 2012 gestart als zorgpartner van de Lelie Zorggroep. Een belangrijke stap als het gaat om groei; meer cliënten konden van het zorgaanbod van de organisatie gebruikmaken, omdat nu ook AWBZ Zorg in Natura geboden kon worden. Maar ook ontwikkeling; de organisatie heeft aan de hand van kwaliteitsmetingen per kwartaal steeds opnieuw de verbetercyclus doorlopen en kon het jaar afsluiten met prachtig eindresultaat. In april 2013 is DISTINTO klaar voor certificering!

Hoewel in eerste instantie de vraag naar AWBZ ZIN niet prominent naar voren kwam, werden de maatregelen m.b.t. het afschaffen van het PGB versoepeld, waardoor het cliëntenbestand bleef groeien. In een jaar tijd is het aantal cliënten in zorg bijna verdriedubbeld.

Deze groei maakte al snel duidelijk: om overzicht te houden en efficiënt te kunnen blijven werken, was automatisering noodzakelijk. Automatisering m.b.t. de primaire cliëntprocessen, maar ook m.b.t. het inrichten van een goed werkend kwaliteitssysteem. Een zoektocht naar software waar deze processen samenkwamen, bracht de organisatie op Qlient. Eind van dit jaar is een start gemaakt met de inrichting van deze digitale omgeving, waarbij papieren dossiers, handboeken en protocollen uiteindelijk overbodig gaan worden. De verwachting is dat het systeem aan het einde van het tweede kwartaal van 2013 volledig ingericht en bruikbaar is voor alle medewerkers.

De organisatie heeft ook in het afgelopen jaar te maken gehad met de ontwikkelingen die van overheidswege opgelegd werden en waarop anticipatie werd gevraagd. De overstap naar de WMO in 2015 neemt inmiddels concrete vormen aan. DISTINTO onderzoekt de mogelijkheden om samen met andere christelijke organisaties een vorm te vinden waarop zij zich als christelijke zorgaanbieders als overkoepelende organisatie kunnen presenteren aan de plaatselijke gemeenten.

In het afgelopen jaar heeft het bestuur besloten geen aanbesteding te doen bij het zorgkantoor, om rechtstreeks zorg in te kunnen kopen voor cliënten, maar dit jaar te gebruiken om verder te groeien in omvang en kwaliteit van zorg. Rustig vaarwater was hiervoor een vereiste. Op dit besluit kijkt de organisatie tevreden terug. In 2013 wil de organisatie opnieuw een aanbesteding doen, zowel bij het zorgkantoor, als bij de provincie (voor het Jeugdzorgaanbod).

DISTINTO heeft in 2012 laten zien ook in financieel opzicht zich ontwikkeld te hebben tot een stevige en stabiele organisatie. Hoewel de werkelijke omzet iets achterbleef op wat begroot was, kan de organisatie verder bouwen op een mooi resultaat.

2012: een jaar van groei en ontwikkeling. En wat is er veel gebeurd. In de organisatie als groter geheel, maar ook in de situatie van cliënten en medewerkers. Er waren mooie, zegenrijke momenten. Maar ook moeilijke en verdrietige momenten van afscheid. Wij hebben het afgelopen jaar een beroep gedaan op onze medewerkers, als het gaat om flexibiliteit, ontwikkeling en incasseringsvermogen. Daarom dank aan de medewerkers die werkzaam zijn en willen blijven voor DISTINTO. Maar bovenal dank aan onze God, Die het werk wilde zegenen.

Ingrid Simons
bestuurder

Hoofdstuk 1: Uitgangspunten van de verslaglegging

Met dit jaardocument legt DISTINTO verantwoording af aan haar stakeholders. In het document zijn plannen, prestaties en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, weergegeven.

Het jaardocument bestaat uit een maatschappelijk verslag en de jaarrekening. Het jaarverslag is beschikbaar via www.stichtingdistinto.nl. Het jaardocument is ook beschikbaar als DigiMV op www.jaarverslagenzorg.nl, omdat de organisatie zorg heeft geleverd waarvoor de WTZi-toelating is afgegeven.

Totstandkoming

In het ondernemingsplan wat begin 2012 geschreven is, staan de uitgangspunten voor de begroting en de jaarplannen van de organisatie. Bovenstaand document vormt de basis van dit jaardocument. De bestuurder stelt het jaardocument vast en de Raad van Toezicht keurt het vervolgens goed.

Reikwijdte

In dit jaardocument wordt verslag gedaan van de prestaties van stichting DISTINTO. Het financieel jaarrapport 2012 is onlosmakelijk aan dit document verbonden.

Hoofdstuk 2: Profiel van de organisatie

2.1 Algemene gegevens

Naam rechtspersoon:	Stichting DISTINTO
Adres:	Dennenhout 3
Postcode en plaats:	2994 GC Barendrecht
Telefoonnummer:	06 53653113
Kamer van Koophandel:	52418812
Emailadres:	info@stichtingdistinto.nl
Website:	www.stichtingdistinto.nl

2.2 Missie en Visie

Onze missie

DISTINTO begeleidt vanuit maatschappelijke betrokkenheid en een christelijke identiteit kinderen met gedragsproblemen, diverse vormen van autisme en psychiatrische stoornissen in hun ontwikkeling, met als doel het bevorderen van zelfstandigheid, het aanreiken van handvatten om op adequate wijze om te gaan met de aanwezige problematiek en het ondersteunen en ontlasten van ouders in hun opvoedingstaak.

DISTINTO is een kleinschalige organisatie in de regio Zuid-Holland-Zuid en richt zich op het bieden van begeleiding aan jeugdige cliënten en hun ouders.

- De organisatie houdt de communicatielijnen kort, waardoor de werkwijze efficiënt is en de persoonlijke betrokkenheid groot.
- De expertise binnen de organisatie biedt een garantie voor kwalitatief goede zorg.
- De werkwijze van de medewerkers is erop gericht om cliënten en het betrokken systeem (ouders en andere betrokkenen) optimaal te ondersteunen in hun ontwikkeling naar maximale autonomie.
- De organisatie zoekt actief contact met betrokken behandelaren en hulpverleners en streeft naar een gezamenlijk aanbod van zorg.

Onze visie

Onze cliënten zijn jeugdigen met een psychiatrische problematiek en lopen hierdoor tegen beperkingen in hun persoonlijk of maatschappelijk functioneren. Wij bieden begeleiding aan onze cliënten vanwege hun *problematiek*, maar wij willen vooral het zicht bewaren op het *normale* wat in hen aanwezig is en welke *gezonde* kracht hen – en het systeem waar zij toe behoren - verder kan helpen. Dit zodat cliënten en hun ouders optimaal om leren gaan met de aanwezige beperking en zich staande kunnen houden in de maatschappij.

Cliënten en hun ouders kiezen graag voor onze organisatie vanwege onze cliënt- en context gestuurde werkwijze, maar ook omdat de christelijke identiteit van de organisatie goed aansluit bij de eigen levensovertuiging. DISTINTO staat open voor alle kinderen en hun ouders, ongeacht hun achtergrond en identiteit.

Onze medewerkers werken vanuit oplossingsgerichte methodiek. Om onze cliënten en hun ouders zo goed mogelijk van dienst te zijn, gaan zij naast hen staan, om samen te zoeken naar de gewenste verandering. Ouders zijn voor onze medewerkers de ervaringsdeskundigen en dit maakt dat onze medewerkers het belangrijk vinden om goed naar hen te luisteren en ook van hen te leren, als het gaat om de problematiek van hun kind.

Ons team van medewerkers bestaat uit ervaren krachten, maar ook uit jonge mensen die het vak nog willen leren. Met elkaar streven wij ernaar een jonge en flexibele organisatie te blijven, die inspeelt op nieuwe inzichten en veranderende marktontwikkelingen.

Om onze visie handen en voeten te kunnen geven, hebben wij de volgende kernwaarden geformuleerd:

- Cliënt- en systeemgericht
- Professioneel en deskundig
- Wederzijds respect
- Gericht op verandering en ontwikkeling
- Efficiënte communicatie

2.3 Organisatiestructuur

Juridische structuur

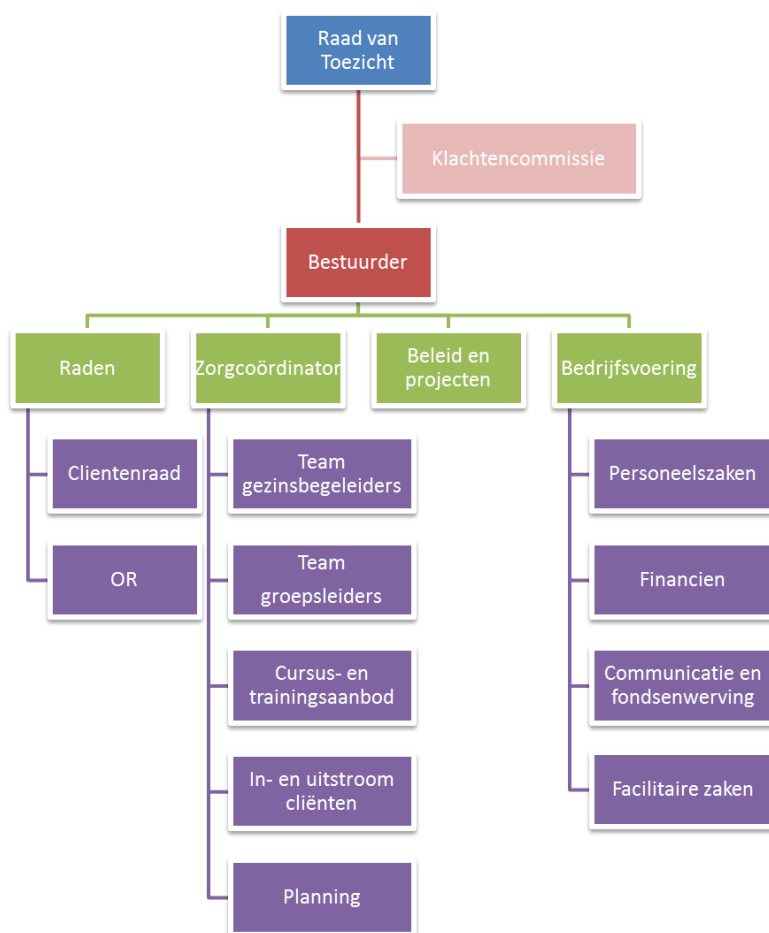
Stichting DISTINTO is op 28 maart 2011 opgericht.

Besturingsmodel

De organisatie hanteert het Raad van Toezichtmodel. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het gevoerde beleid. De organisatie heeft één bestuurder en deze voert de dagelijkse leiding. Hierbij wordt uitgegaan van de Zorgbrede Governancecode 2010.

Organogram

Het organogram, zoals geldig op 31 december 2012:



De bestuurder werkt nauw samen met de zorgcoördinator als het gaat om het ontwikkelen en implementeren van organisatorisch en inhoudelijk beleid. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor het beleid van de organisatie en legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

Toelating

De organisatie heeft een toelating voor zorg in de vorm van AWBZ begeleiding (individuele begeleiding en begeleiding in groep) en voldoet aldus aan de transparantie eisen die de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi) stelt.

Cliëntenraad

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) regelt de inspraak van cliënten in zorg- en welzijnsinstellingen. Omdat DISTINTO als organisatie ook te maken heeft met geldstromen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), is deze wet ook op DISTINTO van toepassing. Deze wet bepaalt dat een instelling met tenminste vierenvestig cliënten een redelijk aantal is voor een cliëntenraad. In geval van minder dan negen cliënten is een cliëntenraad niet noodzakelijk. De organisatie moet mogelijkheden faciliteren voor de oprichting van een cliëntenraad. Als dit niet lukt (als zich geen cliënten aandienen) is de organisatie verplicht het na twee jaar weer te proberen.

Een cliëntenraad is ervoor om inspraak aan cliënten te geven. Het is dus geen doel maar een middel. En met dit middel kunnen cliënten invloed hebben op de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De cliëntenraad kan vertellen wat cliënten nodig hebben om hun leven zo goed mogelijk te leven.

DISTINTO heeft in 2012 haar cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan de cliëntenraad. Zij heeft een profielschets en een protocol opgesteld. Op de uitnodiging is niet gereageerd. In het vierde kwartaal van 2013 zal de uitnodiging opnieuw uitgaan.

Ondernemingsraad

De Wet op de Ondernemingsraden (WOR) stelt dat een organisatie met meer dan vijftig medewerkers verplicht is tot het instellen van een ondernemingsraad. Vanwege haar geringe aantal medewerkers had DISTINTO in 2012 geen ondernemingsraad.

Klachtencommissie

De organisatie beschikt over een externe klachtencommissie en voldoet hiermee aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ).

2.4 Kernactiviteiten

DISTINTO bood in 2012 de volgende functies aan:

- individuele begeleiding
- begeleiding in groep
- kort verblijf in de vorm van logeeropvang

NB: de zorg werd bekostigd vanuit AWBZ: Persoonsgebonden Budget (PGB) of Zorg in Natura (ZIN).

DISTINTO bood in 2012 zorg aan de volgende doelgroepen:

- cliënten met een psychiatrische beperking
- cliënten met een verstandelijke beperking
- cliënten met psychosociale problemen

Kerngegevens

Cliënten, productie en capaciteit

Aantal cliënten in zorg op 31 december 2012:	33
Aantal individuele begeleidingsuren:	802
Aantal dagen begeleiding in groep:	582
Waarvan dagopvang:	206
Waarvan logeeropvang:	376

Medewerkers

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2012:	8
Aantal fte medewerkers in loondienst op 31 december 2012:	4

Bedrijfsopbrengsten

Bedrijfsopbrengsten over 2012:	€ 169.826
Waarvan opbrengsten uit PGB:	€ 143.799
Waarvan opbrengsten uit ZIN:	€ 26.027
Waarvan opbrengsten uit fundraising:	

Werkgebied:

Het werkgebied van DISTINTO omvatte in 2012 regio Zuid-Holland-Zuid, regio Rijnmond, de Krimpenerwaard en de Zuid-Hollandse eilanden. De cliënten van DISTINTO kwamen hoofdzakelijk uit omgeving Hoeksche Waard en Krimpenerwaard. Een toenemende aanloop was merkbaar vanuit regio Drechtsteden.

Samenwerkingsverbanden:

DISTINTO werkt als zorgpartner nauw samen met Lelie Zorggroep.

DISTINTO maakt gebruik van het Ronald McDonald Huis te Barendrecht, tijdens de momenten van opvang. Waar mogelijk ondersteunen de organisaties elkaar, als het gaat om het doorverwijzen van cliënten en gasten, maar ook als het gaat om het uitwisselen van expertise.

Overige organisaties waarmee DISTINTO contacten heeft onderhouden in belang van haar cliënten zijn Lucertis te Rotterdam, Yulius te Barendrecht, Stichting Eleos te Dordrecht, Stichting De Hoop te Dordrecht, verschillende verwijzers vanuit Bureau Jeugdzorg, EMC te Rotterdam, Alles Kids te Barendrecht en Stichting MEE te Rotterdam.

Hoofdstuk 3: Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Normen voor goed bestuur

DISTINTO onderschrijft de aanbevelingen in de Zorgbrede Gouvernancecode 2010 voor goed bestuur, goed toezicht en adequate verantwoording in de gezondheidszorg. Daarnaast stelt de Wet Toelating Zorginstellingen eisen aan het bestuur en toezicht. De statuten zijn conform de Zorgbrede Gouvernancecode en de transparantie eisen opgesteld.

3.2 Bestuur

De bestuurder bestuurt de organisatie onder toezicht van de Raad van Toezicht. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, het ontwikkelen en uitvoeren van beleid.

Op 31 december 2012 was Ingrid Simons bestuurder van de organisatie.

De bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht over de volgende aspecten: kwaliteit van zorg, organisatorische en financiële bedrijfsvoering, toegankelijkheid, cliëntgerichtheid en personeelsbeleid. Bestuurder en Raad van Toezicht hebben periodiek overleg met elkaar en de bestuurder draagt zorg voor het tijdig aanleveren van relevante informatie. In dit jaardocument legt de bestuurder in algemene zin verantwoording af.

3.3 Raad van Toezicht

In de statuten van de stichting en het reglement van de Raad van Toezicht staan de taken van de Raad van Toezicht uitvoerig beschreven. Een korte samenvatting: de Raad van Toezicht houdt toezicht en adviseert. Zij toetst of de bedrijfsvoering aan de kwaliteitseisen voldoet en of de bestuurder voldoende oog heeft voor het belang van cliënten en medewerkers. De Raad van Toezicht dient expliciet haar goedkeuring te verlenen aan de in de statuten vermelde documenten.

De Raad van Toezicht doet in dit jaardocument verslag van haar werkzaamheden in 2012:

Voor u ligt het verslag van de Raad van Toezicht van de stichting DISTINTO over het kalenderjaar 2012. Het jaar 2012 is voor de Raad een jaar geweest waarin steeds meer is toegewerkt naar de rol die wij als Raad conform de Gouvernance willen innemen. Dat kon ook omdat het bestuur en de organisatie van DISTINTO steeds meer 'volwassen' is geworden, professioneel. Dat maakt dat wij als RvT meer en meer de toezichthoudende rol hebben. Dat is een compliment voor de bestuurder en het team van DISTINTO. Zij laten een hoog ontwikkelingsniveau zien.

Het zetten van onze rol blijft iedere bijeenkomst van de RvT met de bestuurder onderwerp van gesprek. De wederzijdse verwachtingen worden iedere bijeenkomst verkend.

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar vier keer vergaderd, steeds in aanwezigheid van de bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft overleg met de bestuurder gehad over de strategie en de wijze waarop deze neergezet wordt. Nadrukkelijk kijkend vanuit middellange en langere termijn (voor zover de omstandigheden in de markt dit toelaten). Waarbij gekeken is naar identiteit en productaanbod. Waarin ook de risico's die aan de uitwerking van de strategie zitten, aan de orde zijn geweest.

We hebben gesproken over de wenselijkheid en mogelijkheden van verdergaande samenwerking van andere partijen. En hoe samenwerking de zelfstandigheid en visie van DISTINTO raakt, dan wel kan

versterken. Ook hebben we nieuwe productvormen en de gevolgen daarvan voor de organisatie besproken.

Tevens hebben we het samenwerkingstraject met de Lelie Zorggroep geëvalueerd. En dankbaar geconstateerd dat de samenwerking vanuit beide partijen op basis van 'gelijkwaardigheid' wordt vormgegeven.

Tevens heeft de Raad de financiële situatie periodiek besproken alsmede de prognose van de jaarcijfers 2013. En geconstateerd dat DISTINCTO een groeiend positief resultaat boekt. En de Raad heeft zich bezig gehouden met actief toezicht houden op:

- de planning en control
- de controle aanpak
- de administratie en jaarrekening en begroting

De Raad van Toezicht heeft goedkeuring verleend aan de volgende besluiten van het bestuur, die conform de statuten, zijn voorgelegd c.q. definitief gemaakt in 2012:

- Bestuursreglement definitief
- Reglement van toezicht
- Klachten reglement
- Privacy reglement

Behalve de vastgestelde besluiten/goedkeuringen zijn de volgende punten uitvoerig aan de orde geweest in de Raad van Toezicht:

- Vormgeving AO/IC en de gewenste professionalisering op administratief gebied
- Personeelsbeleid
- Vaststelling beloning bestuurder

De bestuurder verschaft de Raad van Toezicht tijdig de informatie die zij nodig heeft om adequaat te kunnen functioneren. Dit gebeurt schriftelijk voorafgaand aan de vergaderingen van de Raad van Toezicht, dan wel mondeling tijdens de vergaderingen. Indien daar aanleiding toe is, wordt de Raad van Toezicht tussentijds op de hoogte gesteld van relevante informatie. Van alle vergaderingen van de Raad van Toezicht werd verslag gemaakt.

De Raad van Toezicht ziet toe op het functioneren van de bestuurder en beoordeelt in dit kader het functioneren. Dit heeft in 2012 gestructureerde vorm gekregen, middels een functioneringsgesprek. Daarin is de waardering uitgesproken voor de wijze waarop de bestuurder de missie en strategie vormgeeft en professionele stappen laat zien. De samenwerking met de bestuurder kan ook voor 2012 worden gekenschetst als constructief en open.

In 2012 heeft Annie de Hoon te kennen gegeven om persoonlijke redenen niet beschikbaar te zijn voor herbenoeming als lid van de Raad. Halverwege het jaar hebben wij afscheid van haar genomen. De vacature voor een nieuw lid is daarna gesteld. De werving heeft pas in 2013 geleid tot het aantrekken van een nieuw lid van de Raad. Wat betekent heeft dat de Raad gedurende het 2^e deel van het jaar 2012 uit 2 leden heeft bestaan.

De Raad van Toezicht bestond in 2012 uit de volgende personen:

Francine Pors	voorzitter en aandachtsgebied juridische zaken
Annie van Hoon	secretaris en aandachtsgebied zorginhoudelijk (tot september 2012)
Theo Mak	algemeen en financiën

Het schema van aftreden is als volgt:

Francine Pors	jaar van aftreden 2014	herbenoembaar:	nee
Theo Mak	Jaar van aftreden 2014	herbenoembaar:	ja
Jikke Bos (01-03-2013)	jaar van aftreden 2015	herbenoembaar:	onbekend

De Raad heeft geen aparte commissies ingesteld.

De Raad van Toezicht heeft in het startjaar 2011 het besluit genomen geen vergoeding aan zichzelf toe te kennen voor de diensten en dat in 2012 gehandhaafd.

De Raad van Toezicht van de stichting DISTINTO heeft de jaarrekening 2012 vastgesteld in de vergadering van 27 maart 2012. Het resultaat wordt verdeeld volgens de resultaatverdeling in de resultatenrekening. Er hebben zich na balansdatum geen gebeurtenissen voorgedaan die in de jaarrekening vermeld dienen te worden.

Hoofdstuk 4: Bedrijfsvoering, beleid en prestaties

Begroting

De organisatie stelt jaarlijks een begroting op en toetst per maand hoe binnen deze begroting wordt. Waar nodig wordt bijgestuurd of wordt de begroting bijgesteld. Over 2012 kan gezegd worden dat het de organisatie in grote lijnen goed gelukt is om volgens begroting te werken. De begroting was er dit jaar in het bijzonder op toegespitst om meer omzet te draaien en minder personeelskosten te maken. In dit opzicht zijn goede resultaten behaald!

Meerjarenplan

In 2012 heeft de organisatie gewerkt aan de haar missie, zoals verwoord in het ondernemingsplan. In het plan is slechts globaal een meerjarenbeleid uitgewerkt. De bestuurder heeft in de tweede helft van 2012 besloten om een nieuw meerjarenbeleidsplan op te stellen. In het derde kwartaal van 2012 is het beleid op verschillende niveaus uitgedacht. Het plan is in concept gereed. In overleg met de Raad van Toezicht zal deze strategische informatie in het eerste kwartaal van 2013 vastgesteld worden.

4.1 Algemeen beleid 2012

In het voorjaar van 2012 is de organisatie een erkend leerbedrijf geworden. Het certificaat is afgegeven door Calibris. Een mooie kans voor DISTINTO om kennis door te kunnen geven, te kunnen leren van de kennis van de stagiaires en gebruik te kunnen maken van extra handen op de groep.

Met betrekking tot de logeeropvang was in 2012 de doelstelling om de lege bedden op de twee logeergroepen die eens per drie weken draaiden op te vullen. In januari en rond de mei- en zomervakantie is er sprake geweest van onderbezetting: minder dan zes cliënten per weekend. De organisatie heeft dit opgelost door medewerkers minder in te zetten en/of kortere diensten te laten draaien. In de tweede helft van 2012 zijn de groepen veelal gevuld geweest met acht of negen cliënten en dit maakt dat er gemiddeld genomen kostendekkend gedraaid is.

Ook in 2012 heeft de organisatie geïnvesteerd in kwaliteitsontwikkeling m.b.t. het werken met de doelgroep en de veiligheid op de groep. De medewerkers hebben mooie stappen gezet op het gebied van samenwerking en communicatie, maar ook als het gaat om kennis met betrekking tot de doelgroep en het aannemen van een professionele houding tijdens conflicten en incidenten. De ontwikkeling van een sluitend MIC protocol heeft hier een positieve bijdrage aan geleverd.

Met betrekking tot de dagopvang was in 2012 de doelstelling om de verantwoordelijkheid van de organisatie uit te besteden aan de medewerkers, maar waar het management uiteraard de eindverantwoordelijkheid bleef houden. Dit bleek een goede strategie: de medewerkers konden hun eigen ideeën inbrengen en uitvoeren en gaven aan de ruimte die zij van het management kregen om binnen gestelde grenzen een eigen beleid te kunnen schrijven als prettig te ervaren. Medewerkers hebben veel tijd en energie gestoken in het neerzetten van een stevig, methodisch beloningssysteem en dit wierp zijn vruchten af. Doel was: met de cliënten een leuke en zinvolle dag beleven, maar niet als een vakantiedag, waarop alles moet kunnen. De uitdaging blijft: hoe is een programma samen te stellen wat aansluit bij alle leeftijden, beperkingen en achtergronden.

Met betrekking tot de ambulante begeleiding heeft de organisatie in 2012 de koerswijziging uit 2011 doorgezet. Destijds viel op te merken dat ouders van cliënten met een PGB het lastig vonden om een traject van veranderingsgerichte begeleiding aan te gaan. Het traject werd als intensief ervaren en ook de wekelijkse bezoeken werden als een aanslag op het budget ervaren. Ouders vooraf een traject voorstellen inclusief een kostenberaming was een belangrijke beleidswijziging. Het was opvallend dat ouders van cliënten met een ZIN indicatie minder moeite hadden met het starten van

een ambulante traject. Uit onderzoek kwam naar voren dat dit in grote mate te maken had met het feit dat ouders zich geen zorgen hoefden te maken over de hoogte van het budget, omdat de organisatie de verantwoordelijkheid heeft over de besteding van de indicatie. De vraag naar ambulante begeleiding is in het derde en vierde kwartaal van 2012 beduidend toegenomen.

Met betrekking tot de samenwerking met het Ronald McDonald Huis Barendrecht kan gezegd worden dat beide partijen tevreden zijn over de manier waarop er gecommuniceerd wordt en de wijze waarop wederzijds afspraken nagekomen werden. Gezocht werd wel naar een manier om DISTINTO de ruimte te geven om te groeien, maar daarmee niet voorbij te gaan aan de doelstellingen van het huis. Eind 2012 is DISTINTO door het huismanagement op de hoogte gesteld van de zorgen die er zijn vanuit het Kinderfonds over het voortbestaan van het Ronald McDonald Huis, vanwege de onderbezetting op doordeweekse dagen waar het huis mee te maken heeft. Dit maakt dat DISTINTO in de nabije toekomst plannen gaat maken m.b.t. andere huisvesting.

Met betrekking tot het verkrijgen van een HKZ certificaat was in 2012 de doelstelling om dit in het laatste kwartaal te realiseren. Op dit moment van schrijven staat de certificering gepland op 23 april 2013. Novire is de ontwikkelaar van het onlangs geaccrediteerde Beheer Improvement Model. Dit model brengt samenhang en verband aan in alle branche specifieke kwaliteitskaders die er zijn, en ordent deze aan de hand van de klantvraag, de aanspraak van de klant en de maatschappelijke legitimatie. Het model heeft daarmee een fundamenteel ander uitgangspunt dan bestaande keurmerken, zoals het in de zorg veelgebruikte HKZ. DISTINTO wil, zodra het Improvement Model als erkend keurmerk gevoerd mag worden, ook een BIM certificering behalen.

Met betrekking tot de veiligheid van cliënten en medewerkers heeft de organisatie ingezet op het ontwikkelen van veiligheidsprotocollen, arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden. Doelstelling was ook om in te zetten op een goede Melding Incidenten Cliënten (MIC) procedure en een cursus voor medewerkers met betrekking tot het omgaan met agressie. Deze doelstellingen zijn behaald.

Aantal MIC meldingen in 2012:	8
Aantal MIC meldingen m.b.t. medicatieverstrekking:	2
Aantal MIC meldingen m.b.t. agressie tegen groepsleiding en/of cliënten:	3
Aantal MIC meldingen m.b.t. fout en/of nalatigheid van groepsleiding:	2
Aantal MIC meldingen m.b.t. overige incidenten:	1

Per melding zijn actie- en verbeterpunten doorgevoerd. Op deze punten is waar nodig nieuw beleid gemaakt. In alle gevallen zijn ouders op de hoogte gebracht van de incidenten. Voor nadere specificatie wordt verwezen naar 'resultaten MIC meldingen 2012'. Dit document is opvraagbaar bij de bestuurder.

Met betrekking tot de overlegstructuur werkte de organisatie in 2012 volgens een vast protocol. Zorgverlening is bij uitstek mensenwerk en vraagt voortdurende, gestructureerde communicatie. Tussen medewerkers onderling, maar ook tussen medewerkers en cliënten. Periodiek overleg over cliënten, evaluaties met cliënten, intervisie, werkoverleg en managementoverleg is van groot belang als het gaat om de voortgang van processen.

Met betrekking tot het primaire proces is communicatie met cliënten een belangrijk onderdeel. Het primaire proces omvat het zorgverleningstraject vanaf intake tot eindevaluatie. In 2012 heeft de organisatie haar primair proces nauwkeurig uitgewerkt. Een punt van aandacht bleek het opstellen en inzetten van werkbaar en veranderingsgerichte begeleidingsplannen voor cliënten die gebruik maakten van de begeleiding in groep. De groepsdynamiek zorgde ervoor dat medewerkers geregeld niet aan de individuele plannen toekwamen en de ouders waren gebaat bij een middag zonder hun ingewikkelde kind en daarom minder gericht op wat hun kind zou kunnen leren in de groep. Voor het

komende jaar staat het activeren van de begeleidingsplannen, in combinatie met het verbinden van mentoren aan de kinderen, hoog op de beleidsprioriteitenlijst.

De registratie van de geleverde zorg in 2012 is voor een groot gedeelte in één systeem geïntegreerd. (registratie van uren, declareren van reiskosten). De verrichtingen m.b.t. tot de individuele begeleiding worden apart aangeleverd en door de bestuurder ingevoerd en gefactureerd. Dit kan op termijn ook geïntegreerd worden, maar op dit moment functioneert deze werkwijze als een controletool, waarbij eventuele fouten in de registratie hersteld kunnen worden, alvorens de uren aangeleverd worden bij het zorgkantoor.

Met betrekking tot de kwaliteit van zorg vraagt de organisatie haar cliënten en hun ouders jaarlijks mee te werken aan een cliënttevredenheidsonderzoek. DISTINTO maakte in 2012 gebruik van de GGZ thermometer:

Jeugdigen, ouder dan 12, die een thermometer toegestuurd hebben gekregen: 15

Aantal teruggestuurde thermometers: 7

Gemiddelde waardering voor geboden dienstverlening: 7,2

Ouders/verzorgers die een thermometer toegestuurd hebben gekregen: 29

Aantal teruggestuurde thermometers: 16

Gemiddelde waardering voor geboden dienstverlening: 8,2

Voor nadere specificatie wordt verwezen naar 'resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2012'. Dit document is opvraagbaar bij de bestuurder.

Met betrekking tot het indienen van klachten kan vermeld worden dat in 2012 geen officiële klachten ingediend zijn. Geschilpunten en punten van aandacht konden met cliënt, ouders en medewerkers in overleg opgelost en aangepakt worden.

4.2 Personeelsbeleid

Aantal medewerkers in loondienst op 31 december 2012:	8
Aantal FTE	4
Ziekteverzuim totaal	0%
Verloop – Instroom	4
Verloop – Uitstroom	1

Salarisadministratie en pensioenvoorziening

Dit is in 2012 uitbesteed aan administratiekantoor Buth te Middelharnis. Per 1 januari 2013 is dit overgedragen aan Terzake! te Krimpen aan den IJssel.

Taak-functiebeschrijvingen

In 2012 is het opstellen van passende taak-functieomschrijvingen aan de orde geweest. Ook is een protocol opgesteld met duidelijke richtlijnen m.b.t. de bij de functies passende waardering. In de taakfunctieomschrijving van groepsleider is een differentiatie aangebracht tussen *senior* groepsleider en *junior* groepsleider. Met als doel perspectief te bieden aan groepsleiders die willen doorgroeien in hun functie.

Medewerkertevredenheidsonderzoek

In 2012 is een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Naar aanleiding van de uitkomsten zijn de volgende aanbevelingen ter verbetering gedaan:

- D.m.v. jaarverslagen en tussentijdse verslagen medewerkers van de uitkomsten van kwaliteitsmetingen op de hoogte stellen.
- Blijven reflecteren door leidinggevend en op eigen handelen waar het gaat om contact met de cliënt en medewerkers.
- Blijven afstemmen met de individuele medewerker door m.n. de zorgcoördinator waar het gaat om contact met de medewerkers.
- Leidinggevend en (m.n. de zorgcoördinator) dienen blijvend alert te zijn op een goede verbinding tussen de medewerkers onderling. Leidinggevend en scheppen de voorwaarden om de medewerkers hun plekje binnen het team te helpen vinden, een plekje waar zij zich geaccepteerd, gehoord en in verbinding voelen met hun collega's.
- Tijdens teamdagen en teamvergaderingen is teambuilding een vast agendapunt!
- Het verbeteren en optimaliseren van het planningsprogramma moet er aan bijdragen dat planning van de uren meer inzichtelijk wordt.
- Het implementeren van een nieuw kwaliteitssysteem zal een verlichting gaan geven in de administratieve taken van medewerkers. Leidinggevend en moeten zorg dragen voor een goede begeleiding van de medewerkers hierin.
- Tijdens teamdagen multidisciplinair werken aan het opstellen van beleidsdoelen die gesteld gaan worden in het meerjarenbeleidsplan. Het meerjarenbeleidsplan inzichtelijk maken voor medewerkers en regelmatig in het team de doelen toetsen op haalbaarheid en of ze bereikt zijn.
- Een methodiektraining voor ambulant begeleiders is gestart.
- De zorgcoördinator laat psycho-educatie regelmatig terug komen in de gesprekken met medewerkers, c.q. vergaderingen. Medewerkers krijgen literatuurtips aangereikt.

Voor nadere specificatie wordt verwezen naar 'resultaten medewerkertevredenheidsonderzoek 2012'. Dit document is opvraagbaar bij de bestuurder.

Opleidingen

In 2012 faciliteerde de organisatie een interne opleiding in de methodiek van de organisatie, een coaching traject m.b.t. het bieden van structuur en veiligheid tijdens de opvang en een beleidsdag voor haar medewerkers.

Arbeidsvoorwaarden

In 2012 was de bestuurder verantwoordelijk voor het vertalen en doorgeven van wetgeving, cao regelingen, procedures en wijzigingen hierop. De organisatie heeft in 2012 haar sociaal beleid, aannamebeleid en verzuimbeleid vastgelegd in protocollen volgens de maatstaven van de Zorgbrede Gouvernance en heeft deze geïmplementeerd in de organisatie.

4.3 Financieel beleid

De financiële bedrijfsvoering stond in 2012 onverminderd in het teken van het intern stroomlijnen van de financiële processen en het focussen op de ontwikkeling in de zorgbekostiging.

Hoewel de definitieve jaarrekening nog niet uitgegeven is, kunnen op basis van de voorlopige cijfers onderstaande conclusies getrokken worden:

- In 2011 was nog € 20.000 aan opbrengsten uit fondsen nodig om een positief resultaat te behalen, terwijl in 2012 geheel op eigen kracht een mooi resultaat is geboekt.
- Ten opzichte van 2011 is de omzet in 2012 met ruim 150% toegenomen: iets om trots op te zijn!
- De omzet is ten opzichte van 2011 harder gestegen dan de personeelskosten, dus er wordt productiever gewerkt. Wat ook één van onze doelstellingen was.
- De boekhouder is in de verwerking van de administratiegegevens geen onnodige uitgaven tegengekomen. Er is dus met minimale kosten - zonder verspilling - een mooi resultaat geboekt.

Voor nadere informatie wordt verwezen naar de definitieve jaarrekening en bijbehorende accountantsverklaring.