



## Directiebeoordeling 2015

Naam organisatie: Stichting Distinto  
Periode: 1 januari 2015 – 31 december 2015  
Versie: 1.0



## Gebruikte gegevens en systemen

Bij het uitvoeren van de directiebeoordeling zijn de volgende systemen en gegevens gebruikt:

Q-suite kwaliteitshandboek	
Q-suite klantdossiers	
Q-suite zorgregistratie (Qlass)	
Exact online	

## Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2015 tot 31 december 2015. Als model voor de directiebeoordeling en risicomatrix is een afgeleide van het Improvement Model gehanteerd. Het Improvement Model is een nieuw certificatieschema voor de sector Zorg en Welzijn. Het model onderscheidt zich - en is daarmee erg geschikt als basis voor een brede directiebeoordeling en een volledig risicobeheersingsinstrument, op basis hiervan:

1. Het model is primair opgebouwd vanuit de vraag van de klant. Dat is immers de grond van het bestaansrecht van de organisatie. De vraag is leidend en bepalend; de overige organisatorische onderdelen volgen daaruit. Het model bevat alle onderdelen in volledige samenhang die er in de organisatie toe doen. Hiermee is gegarandeerd dat er in de invulling van de beoordeling en risicomatrix geen wezenlijke zaken over het hoofd worden gezien. Tevens wordt bewaakt dat het juiste abstractieniveau wordt toegepast.
2. Het model leent zich zeer goed voor het toepassen van gelaagdheid. Dat wil zeggen: vanuit een heel abstract kader kan worden ingezoomd op verschillende onderdelen en beheerssystematieken op kleinere onderdelen. Het model waarborgt de samenhang.
3. Het model gaat uit van een productkwaliteit en niet van een systeemkwaliteit. Dit betekent dat niet de goede werking van een verbetercyclus (welke een goede uitkomst veronderstelt, maar niet zeker stelt) bepalend is voor de score, maar de feitelijke uitkomsten. Hiervoor is het overigens wel noodzakelijk de gevalideerde methode toe te passen, omdat dat waarborgt dat alleen feitelijke gegevens worden gebruikt om wegingen toe te passen en conclusies te trekken.

## Omgevingsanalyse

<p><b>Externe ontwikkelingen</b></p>	<p>In 2015 is de overheveling van AWBZ naar WMO een feit geworden. Bekostiging van zorg is onder de nieuwe jeugdwet komen te vallen en verloopt via gemeenten. Bezuinigingsmaatregelen gingen ook aan Distinto niet voorbij. Kortingen tot 30% op tarieven zijn doorgevoerd. Distinto profiteerde in 2015 van het afschalingsbeleid van gemeenten. Waar voorheen dure behandeling voorliggend was, komt begeleiding nu eerder in beeld.</p>
<p><b>Interne ontwikkelingen</b></p>	<p>Distinto werkte in 2015 toe naar een nieuwe bestuursconstructie. Samen met Huis Distinto vormt de organisatie vanaf 1 januari 2016 een personele unie. Distinto declareerde in 2015 de zorg nog als zorgpartner (onderaannemer) van Lelie Zorggroep. Eind september 2015 maakte Lelie Zorggroep kenbaar de overeenkomst te willen ontbinden en was Distinto genoodzaakt eigen aanbestedingen voor 2016 uit te zetten. Distinto behaalde in 2015 de BIM certificering. Distinto heeft in 2015 een professionaliseringsslag uitgevoerd m.b.t. de AO/IC. Zo is een controllerfunctie toegevoegd en is een ander boekhoudprogramma aangeschaft, wat meer inzicht en stuurinformatie verschaft.</p>

## Kerncijfers

Distinto bood in 2015 de volgende functies aan:

- individuele begeleiding
- begeleiding in groep (dagopvang of zorg-/onderwijsarrangement)
- kort verblijf in de vorm van logeeropvang

Distinto bood in 2015 zorg aan de volgende doelgroepen:

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

### Kerngegevens

<i>Klanten, productie en capaciteit</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aantal klanten in zorg op 31/12	18	33	41	49	56		
Aantal individuele begeleidingsuren	345	802	1347	2012	3378		
Aantal dagen begeleiding in groep	142	582	780	1092	1392		
Waarvan dagopvang	36	206	352	516	756		
Waarvan logeeropvang	106	376	428	576	636		

<i>Medewerkers</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aantal medewerkers op 31/12	5	8	12	9	13		
Aantal fte medewerkers op 31/12	2	4	5	6	7,5		
Percentage verzuim	0%	0%	0,7%	0,8%	1,0%		

<i>Bedrijfsopbrengsten in €</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Omzet	88.629	169.826	232.338	327.571	460.001		
Opbrengsten uit fundraising	29.510	0	27.448	0	0		
Bedrijfsopbrengsten totaal	118.139	169.826	259.786	327.571	460.001		

### Werkgebied:

Het werkgebied van Distinto omvatte in 2015 regio Zuid-Holland Zuid, BAR gemeenten, regio Midden-Holland, Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel en Rotterdam.

### Samenwerkingsverbanden:

Distinto werkte als zorgpartner samen met Lelie Zorggroep.

Distinto maakte gebruik van het Ronald McDonald Huis te Barendrecht. Waar mogelijk ondersteunden de organisaties elkaar, als het gaat om het doorverwijzen van klanten en gasten, maar ook als het gaat om het uitwisselen van expertise. De samenwerking verstevigde in de loop van 2015, vanwege de op handen zijnde transitie Ronald McDonald Huis Barendrecht -> Huis Distinto.

Overige organisaties waarmee Distinto contacten heeft onderhouden in belang van haar klanten zijn Lucertis te Rotterdam, Yulius te Barendrecht, Stichting Eleos te Dordrecht, Stichting De Hoop te Dordrecht, verschillende verwijzers vanuit de wijk- en jeugdteams van de gecontracteerde gemeenten via Lelie Zorggroep, Stichting MEE te Rotterdam, William Schrikker Stichting te Rotterdam.

## Doelrealisatie jaarplan 2015

Doelen	Realisatie
<p><i>Marktontwikkeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie ontwikkelen t.b.v. een zelfstandige gemeentelijke aanbesteding in 2016.</li> <li>• Goede afspraken maken met Lelie Zorggroep t.b.v. productie en werkgebied.</li> <li>• Aansluiten bij samenwerkingsverbanden en keteninitiatieven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinto heeft eind september te horen gekregen dat Lelie Zorggroep de overeenkomst wenste te beëindigen. Bestuurder heeft in samenwerking met zorgcoördinator aanbestedingsprocedures ingezet naar BAR, ZHZ, NSDMH, Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel. Op 31 december waren alle aanbestedingen geslaagd, behalve ZHZ, vanwege interne organisatieproblemen aldaar.</li> <li>• Lelie Zorggroep heeft halverwege 2015 aangegeven grote problemen te hebben m.b.t. budgetplafonds. Voor hen was – door falend registratiesysteem – niet inzichtelijk waar en wanneer plafonds bereikt waren en zij hebben hun zorgpartners hier onvoldoende in geïnformeerd. Distinto heeft zich m.b.t. uitval op klantniveau beroepen op de hardheidsclausule bij gemeenten. Uiteindelijk is het totaal bedrag aan gedeclareerde zorg uitgekeerd.</li> <li>• Distinto sluit aan bij netwerkbijeenkomsten en neemt haar plaats in de zorgketen in. Het is een bewuste keuze van de organisatie om formeel een zelfstandige organisatie te blijven. Ten eerste omdat Distinto een gezonde organisatie is en klein in omvang, waardoor zij flexibel kan inspelen op ontwikkelingen. Maar ook omdat Distinto een eigen kleur heeft en wil behouden op gebied van identiteit en kwaliteit van zorg.</li> </ul>
<p><i>Productontwikkeling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In contact treden met de BAR gemeenten om te onderzoeken wat de klantvraag in de regio is en hoe de organisatie hierop kan innoveren.</li> <li>• Pilot m.b.t. het aanbod van zorg en onderwijs verwerken in het vaste aanbod en voor aanvang van het nieuwe schooljaar 2015-2016 breed onder de aandacht brengen bij scholen en verwijzers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenten houden contact af. Zijn te druk met de transitie. In 2016 starten werkgroepen, gericht op innovatie en ‘gaten in de markt’. Distinto wil hier t.z.t. haar plaats innemen.</li> <li>• Er is inmiddels een coördinator vanuit het zorg-onderwijs arrangement van de organisatie (Learn2do!) en er ligt een plan hoe zaken aan te pakken richting scholen, met daarin ook een protocol m.b.t. financiering opgenomen.</li> </ul>
<p><i>Productie en omzet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De productie en omzet t.o.v. 2014 vergroten, door bestaande indicaties effectief en volledig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoogde groei omzet is conform begroting ruim behaald. Zorgcoördinator heeft in</li> </ul>

<p>in te zetten en nieuwe klanten te ondersteunen bij de aanvraag van een eerste indicatie.</p>	<p>samenwerking met mentoren van klanten ingezet op intensieve begeleiding in de aanvraag van (her)beschikkingen, waardoor het juiste budget in de meeste gevallen werd afgegeven. Na evaluatie van dit proces is echter wel vastgesteld dat dit een arbeidsintensief gebeuren is, wat niet binnen het takenpakket van de zorgcoördinator valt. Een juiste inschatting van het tijdsbestek is nog niet te maken, aangezien nog veel onduidelijk is bij SVB en gemeenten, maar de organisatie houdt rekening met de noodzaak van het opzetten van een aparte klantadministratie in 2016.</p>
<p><i>Medewerkers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2015 alle oproepcontracten omzetten in (flexibele) arbeidsovereenkomsten, met als doel te anticiperen op de veranderende wetgeving en medewerkers meer zekerheid te bieden in geval van ziekte en arbeidsongeschiktheid.</li> <li>• Betrokkenheid van medewerkers m.b.t. inhoudelijk en organisatorisch beleid vergroten door middel van kwartaalberichten vanuit het management en kennis m.b.t. de samenhang van de organisatie verdiepen, door middel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie.</li> <li>• Medewerkers opleiden volgens opleidingsplan.</li> <li>• Gezonde werkdruk voor medewerkers beogen.</li> <li>• ARBO - jaarlijks wordt in het tweede kwartaal een risico-inventarisatie en -evaluatie uitgevoerd m.b.t. het bestaande ARBO beleid. Veiligheid werkplaats volgens geldende normen op orde brengen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In december 2015 waren alle flexibele contracten omgezet in contracten met een vast urenverband. Omdat de nog ruimte voor groei is in het medewerkersbestand is lukte het goed om in te spelen op de klantvraag. De organisatie heeft eind 2015 besloten om nieuwe medewerkers tijdelijke contracten aan te bieden volgens zeven / acht / acht maanden. Om als organisatie flexibel te blijven.</li> <li>• Middels informatieberichten en managementinformatie tijdens teamoverleg wordt het team periodiek op de hoogte gehouden.</li> <li>• In 2015 is het opleidingsbudget vanwege de onzekere situatie m.b.t. uitbetalingen door gemeenten en SBV niet ingezet. In plaats daarvan zijn enkele inhoudelijke, interne teamdagen georganiseerd.</li> <li>• In het laatste onderzoek naar de medewerkertevredenheid komt naar voren dat medewerkers een toename in werkdruk ervaren. De organisatie signaleert hier een risico en heeft in 2015 medewerkers gecoacht in het bewaken van hun uren (verhouding takenpakket - beschikbare uren).</li> <li>• Medewerkers krijgen in de teamvergadering en via de MTV functie gelegenheid om ideeën ter verbetering m.b.t. arbeidsvoorwaarden door te geven aan de organisatie, zodat preventief beleid ontwikkeld kan worden. In samenwerking met het Huis is gewerkt aan</li> </ul>

	<p>een veilige werkplaats voor de jongeren van Learn2do!. Dit naar aanleiding van een afwijking die geconstateerd werd tijdens de BIM certificering.</p>
<p><i>Kwaliteit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HKZ / BIM - In het eerste en tweede kwartaal van 2015 werkt de organisatie toe naar de jaarlijkse controle-audit HKZ en een eerste BIM certificering.</li> <li>• Klachten – inventariseren wat de invoering van de nieuwe Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg voor gevolgen heeft voor de organisatie in 2016.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie heeft in november 2015 de HKZ hercertificering en de eerste BIM certificering behaald.</li> <li>• Er zijn in 2015 geen officiële klachten ingediend bij de organisatie. Wel is eenmaal de vertrouwenspersoon benaderd door een ouder, die de omgangsvormen van een van onze medewerkers als te amicaal ervoer. Dit contact is naar tevredenheid van de klant afgehandeld.</li> <li>• Met ingang van 2016 zijn er nieuwe regels voor het afwikkelen van klachten in zorginstellingen. De nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor dat elke zorginstelling een klachtenfunctionaris moet aanstellen om cliënten te helpen bij het formuleren en oplossen van klachten. Het toepassen van de nieuwe regels van de Wkkgz binnen een zorginstelling is complex. Daarnaast is het niet voor elke zorginstelling mogelijk een eigen klachtenfunctionaris aan te stellen. Onder het label CBKZ biedt Transmissie (waar Distinto ook haar klachtencommissie ondergebracht geeft) daarom diverse diensten aan om zorginstellingen te ondersteunen bij het klachtenmanagement. Transmissie biedt bestaande klanten aan te helpen met een juiste inrichting. Dit is in 2015 nog niet gebeurd.</li> </ul>
<p><i>Financiën</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productiviteit en efficiency - De organisatie zet in 2015 in op toename van productiviteit, door de daadwerkelijke productie (en daarmee de omzet) te vergroten, maar ook door kwaliteitssystemen en het onderhouden van de klantdossiers te automatiseren en digitaliseren. De verwachting is dat dit o.a. winst op gaat leveren m.b.t. de tijd die medewerkers kwijt zijn aan verslaglegging en de wijze waarop de klantdossiers, het kwaliteitshandboek en het managementsysteem met elkaar in eenzelfde softwareprogramma verenigd zijn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie is gegroeid m.b.t. omzet en productie. Q-suite breidt zich steeds verder uit wat betreft mogelijkheden. Toch zijn er nog veel aandachtspunten waar tijdswinst en efficiency op te behalen zijn. Het registreren van uren verloopt nog niet soepel, de aanmelding en intake van nieuwe klanten is een omvangrijk proces, wat de organisatie graag vereenvoudigd zou zien en ook is het genereren van kerncijfers iets wat nog niet voldoende geautomatiseerd is. Distinto is een groeiende organisatie en zoekt met Novire naar mogelijkheden om deze processen te</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie neemt de boekhouding weer in eigen beheer en brengt verbeteringen aan in haar AO/IC.</li> <li>• Kostprijzen en tarieven - De organisatie hanteert in 2015 m.b.t. het vaststellen van kostprijzen en tarieven PGB de richtlijnen en afspraken vanuit de beschikkingen, afgegeven door gemeenten. De tarieven die gehanteerd worden m.b.t. ZIN worden vastgesteld in de tariefafspraken die Lelie Zorggroep maakt met de betreffende gemeenten. De organisatie heeft hier als onderaannemer geen invloed op.</li> </ul>	<p>optimaliseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het AO/IC proces is in 2015 onder de loep genomen en aangepast op invoer, output en controle. Er is een medewerker aangenomen om de boekhouding bij te houden, een extern controller aangesteld om de kwartaalcijfers te controleren en om stuuradvies te geven en er is een accountant aangesteld om een controlerende verklaring aan het einde van het jaar af te geven. Een nieuw boekhoudpakket is aangeschaft, wat meer mogelijkheden geeft tot directe en duidelijke stuurinformatie.</li> <li>• 2015 is een jaar vol onduidelijkheden geweest. Vanuit de hoofdaannemer was niet duidelijk in hoeverre Distinto productie kon leveren. Halverwege het jaar waren alle budgetplafonds bereikt en moesten nieuwe klanten via een PGB geholpen worden. De uitbetalingen via de SVB verliepen in de eerste maanden van 2015 verre van soepel, waardoor de organisatie meerdere malen dit jaar in liquiditeitsproblemen dreigde te geraken. Door op klantniveau gemeenten en ouders aan te schrijven en hen te helpen met de administratieve afhandeling is uiteindelijk slechts een minimaal bedrag aan geleverde zorg oninbaar gebleken. Deze gang van zaken is echter zeer onwenselijk en de verwachting is dat deze situatie ook in 2016 nog enige tijd zal aanhouden.</li> </ul>
<p><i>Huisvesting</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie verrichtte in 2015 haar werkzaamheden vanuit Ronald McDonald Huis Barendrecht. Onderhoud van het gebouw, met in achtneming van de wettelijke veiligheidseisen, vielen in 2015 onder verantwoordelijkheid van Ronald McDonald Huis Barendrecht. Distinto werkt toe naar een plan, waaruit duidelijk wordt op welke wijze de organisatie in de toekomst gebruik kan blijven maken van de voorzieningen van het Huis en hoe het Huis inzetbaar is voor de plannen van de organisatie om middels fundraising ook niet gefinancierde zorg in het aanbod op te nemen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Halverwege 2015 is duidelijk geworden dat Distinto geen eigenaar gaat worden van Ronald McDonald Huis Barendrecht, maar dat het Huis als zelfstandige stichting onder de naam Huis Distinto verder gaat. Huis Distinto en Distinto gaan vallen onder eenzelfde bestuur en Raad van Toezicht en vormen op die wijze een personele unie. Dit om de veiligheid van Distinto als organisatie te waarborgen en te voorkomen dat de ene stichting de ander niet meetrekt in geval van het uitblijven van successen. Huisvesting en zorg blijven derhalve gescheiden en dit zorgt voor een minimale lastenverzwaring voor de organisatie.</li> </ul>



## Klant

### Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

1. **Basisregistraties ten aanzien van de klantvraag zijn zuiver (juist, tijdig en volledig).**
2. **Het proces rondom basisregistraties is geborgd.**  
Medewerkers registreerden de geleverde zorg op klantniveau in Qlass volgens een vastgelegde procedure.

Bronnen en informatie:

Q-suite – Onze inhoud - Zorgproces  
Qlass

Huidige stand van zaken:

Op dit moment worden ZIN uren vastgelegd in Qlass (onderdeel van Q-suite) en PGB uren op een aparte verrichtingenlijst. Dit omdat de facturatie voor ZIN en PGB op andere wijze verloopt.

Risico's en beheersmaatregelen:

Ontbreken van het totaaloverzicht, omdat geldstromen op twee verschillende manieren verlopen.  
Toewerken naar optimalisatie van Qlass, zodat in 2016 alles in Qlass geregistreerd kan worden.

### Klantvraag

Onderdelen / indicatoren:

1. **De klantvraag is afdoende vanuit de klanten.**
2. **De klantvraag wordt afdoende toegeleid vanuit verwijzers.**  
Zowel vanuit klanten (ouders) als vanuit verwijzers (jeugdteams) is de klantvraag afdoende.

Bronnen en informatie:

Aantal klanten in zorg.  
In de intake komt aan de orde hoe klanten bij Distinto terecht zijn gekomen en dit wordt vastgelegd.

Huidige stand van zaken:

Het klantenbestand van Distinto is in 2015 gegroeid met 14%.

Risico's en beheersmaatregelen:

In tijden van krimp is het groeiende klantenbestand van Distinto opmerkelijk te noemen. In 2015 heeft de organisatie de aanbesteding bij de BAR gemeenten voorbereid. De jeugdteams reageerden enthousiast en er zijn in de laatste weken van 2015 veel vooraanmeldingen gedaan. In 2016 verwacht de organisatie dat de groei doorzet, mogelijk zelfs explosief. De organisatie beraadt zich op hoe om te gaan met wachtlijsten en het waarborgen van kwaliteit in het proces van uitbreiding.

### Aanspraak

Onderdelen / indicatoren:

1. **Er blijft voor de vraag van de klant in het politieke bestel een aanspraak aanwezig. M.a.w. de zorg blijft vergoed door de samenleving?**
2. **Klanten kunnen zelf de vergoeding betalen, wanneer de aanspraak (deels) vervalt.**



Jeugdzorg wordt vergoed door gemeenten. Van ouders wordt een eigen bijdrage gevraagd. Zorgkosten zijn doorgaans niet te dragen door ouders.

Bronnen en informatie:

Overheid  
CAK

Huidige stand van zaken:

De nieuwe jeugdwet per 2015 maakt het mogelijk dat jeugdzorg vergoed wordt door gemeenten. Echter, wel tegen gereduceerde tarieven. Ook voor 2016 en 2017 staan bezuinigingen op stapel. Van ouders wordt een verplichte bijdrage vanuit de gemeente gevraagd, inkomensafhankelijk en per zorgsoort vastgesteld. In 2015 werd ook vanuit de organisatie een eigen bijdrage voor maaltijden en activiteiten gevraagd van ouders.

Risico's en beheersmaatregelen:

Ouders haken af door de hoge eigen bijdragen aan gemeenten en de bijdrage aan Distinto. Het kind wordt hier de dupe van. In 2016 schaft Distinto de eigen bijdrage af. NB: begin 2016 werd duidelijk dat ook gemeenten dit risico onderkennen en hebben de eigen bijdrage, geïnd door het CAK, ook afgeschaft. Bezuiniging en innovatie is nodig in de jeugdzorg. Distinto wil in 2016 haar verantwoordelijkheid nemen door actief bij te dragen aan werkgroepen vanuit de gemeenten die zich in gezamenlijkheid over deze onderwerpen buigen.

### **Welzijns-en gezondheidsdoelen in de begeleidingsovereenkomst**

Onderdelen / indicatoren:

1. **Alle klanten hebben duidelijke doelen op alle leefgebieden en dit sluit dit aan op beoogde welzijns- en gezondheidsdoelen.**
2. **Deze doelen zijn geborgd in begeleidingsovereenkomsten.**
3. **Alle geleverde diensten financieel 'afgedekt'.**

Bronnen en informatie:

Klantdossiers

Huidige stand van zaken:

Distinto had in 2015 voor al haar klanten de dossiers op orde. Dit is op klantniveau vastgesteld tijdens de BIM certificering in november 2015. Distinto helpt haar klanten op basis van de afgegeven beschikking en levert zorg binnen de bandbreedte van deze beschikking.

Risico's en beheersmaatregelen:

In 2015 is het voorgekomen dat Distinto klanten hielp, zonder de beschikking zwart op wit te hebben gezien. De betaling kwam in deze gevallen moeizaam op gang. Na veelvuldig contact met ouders en gemeenten is dit uiteindelijk in alle gevallen opgelost. Dit kan voorkomen worden, door de zorg pas te starten wanneer de beschikking op papier afgegeven is.

### **Communicatie**

Onderdelen / indicatoren:

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



Bronnen en informatie:  
Q-suite – Onze Inhoud - Zorgproces

Huidige stand van zaken:  
Klanten worden voldoende geïnformeerd over het zorgproces en geven in de klantwaardering aan goed op de hoogte te zijn van de werkwijze en procedures van Distinto. De lijnen zijn kort (klanten zijn toegewezen aan één medewerker) zodat eventuele vragen snel beantwoord kunnen worden.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## **Missie**

### **Maatschappelijk gelegitimeerd**

Onderdelen / indicatoren:

1. **De missie van de organisatie is maatschappelijk gelegitimeerd op de korte termijn.**
2. **De missie van de organisatie is maatschappelijk gelegitimeerd op de lange termijn.**

De missie van Distinto is maatschappelijk gelegitimeerd voor de korte en lange termijn: Distinto begeleidt vanuit maatschappelijke betrokkenheid én een christelijke identiteit kinderen en jongeren met gedragsproblemen, diverse vormen van autisme en psychiatrische stoornissen in hun ontwikkeling. Het doel van de dienstverlening is 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.

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

De klantvraag is ook in 2015 toegenomen. De missie van Distinto is actueel en wordt door ouders en gemeenten goed ontvangen, omdat het gaat over begeleiding (en geen dure behandeling) op de lange termijn en gericht op alle levensfasen en het hele systeem waar het kind toe behoort.

Risico's en beheersmaatregelen:

Het is zaak om de communicatie met gemeenten en jeugdteams goed te onderhouden. Wat is hun visie en beleid op wat jeugd met een beperking nodig heeft? En hoe sluit het aanbod van Distinto daarop aan?

### **Samenwerking in de keten**

Onderdelen / indicatoren:

1. **Samenwerking overstijgend is effectief op individueel klantniveau**  
Distinto neemt haar plaats in de keten actief in. Waar nodig neemt zij de regisseursrol aan. Dit werd in 2015 door jeugdteams goed ontvangen, omdat zij zelf nog zoekend waren in de nieuwe constructie.

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:



De organisatie heeft in 2015 toegewerkt naar zelfstandige aanbestedingen en is vanaf 2016 gecontracteerd aanbieder. Hierdoor zijn de lijnen met gemeenten en andere zorgaanbieders nog korter.

Risico's en beheersmaatregelen:

Omdat niet altijd meer een behandelaar actief bij een gezin betrokken is, is het belangrijk om goed zicht te houden op wanneer het nodig is deze wel in te schakelen. Bijvoorbeeld m.b.t. medicatiegebruik, of als de veiligheid in het geding is. Distinto maakt hier op klantniveau met de jeugdteams afspraken over.

## Product

### Producten (productportfolio)

Onderdelen / indicatoren:

1. **De huidige producten stemmen overeen met de huidige missie van de organisatie danwel de beoogde missie.**

2. **De producten sluiten aan op de vragen uit de markt.**

Distinto ontwikkelt haar producten naar aanleiding van de klantvraag vanuit klant en gemeente. Distinto heeft haar klanten in klantgroepen verdeeld en bepaalt per klantgroep welk product passend is.

Bronnen en informatie:

Q-suite – Onze inhoud – Productportfolio en bejegening

Huidige stand van zaken:

-

Risico's en beheersmaatregelen:

-

### Veiligheid van zorg

Onderdelen / indicatoren:

1. **Incidenten worden gemeld en effecten onderzocht, waarna verbetermaatregelen worden doorgevoerd.**

Medewerkers melden via MIK meldingen incidenten en bijna incidenten.

Bronnen en informatie:

Q-Suite – Meldingen – MIK export

Huidige stand van zaken:

In 2015 zijn tien meldingen gedaan op gebied van agressie en twee op gebied van medicatie. Overzicht van deze meldingen en hoe deze afgehandeld zijn is opvraagbaar bij bestuurder.

Risico's en beheersmaatregelen:

Medewerkers melden niet alle incidenten, zo blijkt in de praktijk. Het kost tijd en soms geven zij aan incidenten niet te herkennen als iets waar melding van gemaakt moet worden. Waar deze signalen naar voren komen, worden medewerkers gewezen op de meldplicht en de functie hiervan. Veiligheid voor klanten en medewerkers en het doorvoeren van verbetermaatregelen om mogelijke patroonvorming te voorkomen.

## Toepassing product

### Onderdelen / indicatoren:

1. **Er worden risico inventarisaties op klantniveau uitgevoerd.**  
Dit is het geval. Gebeurt in het digitale klantdossier.
2. **Zorgweigeren wordt geregistreerd, vindt zo min mogelijk plaats en verbetermaatregelen worden naar aanleiding daarvan doorgevoerd.**  
Dit is in 2015 niet voorgekomen.
3. **Zorgtekort wordt geregistreerd, vindt zo min mogelijk plaats en verbetermaatregelen worden naar aanleiding daarvan doorgevoerd.**  
Dit is in 2015 niet voorgekomen.
4. Dit is in 2015 niet voorgekomen.
5. **De planning van zorg klopt met de afgesproken te leveren zorg aan de klant op individueel niveau.**  
De planning van zorg wordt voor aanvang van de zorg samen met de klant opgesteld, aan de hand van de afgegeven beschikking.
6. **Het professioneel handelen en werken wordt volgens protocollen gewaarborgd.**  
Distinto had in 2015 haar processen en protocollen m.b.t. werkwijze en professie op orde.
7. **Er wordt volgens plan en planning geleverd aan de klanten.**  
Alle klanten beschikken over een begeleidingsplan met bijbehorende planning.
8. **Er wordt een product geleverd dat beoogd wordt (proces- en productconformiteit).**  
Distinto levert wat afgesproken is, tenzij de hulpvraag wijzigt.

### Bronnen en informatie:

Klantdossiers  
Klantagenda  
Kwaliteitshandboek Q-suite

### Huidige stand van zaken:

Distinto heeft in 2015 bestaande producten ingezet en haar zorgonderwijsarrangement uitgebouwd. Ook zijn twee medewerkers opgeleid om de cursus Brain Blocks te kunnen aanbieden. De vraag naar ouderbegeleiding neemt opmerkelijk toe.

### Risico's en beheersmaatregelen:

Beschikking, hulpvraag en inzetbaarheid moet in overeenstemming zijn met elkaar. Het klantenbestand van Distinto neemt toe. In 2015 was op te merken dat de administratie rond de klanten op het gebied van planning, verkrijgen van een juiste beschikking en het koppelen van een geschikte medewerker een omvangrijke klus werd. In 2016 beraadt de organisatie zich op het inrichten van een klantadministratie om het overzicht te houden.

## Effecten en uitkomsten van zorg

### Onderdelen / indicatoren:

1. **Er wordt tijdig geëvalueerd.**
2. **Er is sprake van voldoende doorstroming / doelrealisatie.**
3. **Klantwaardering wordt gemeten. Klantwaardering is goed en verbetermaatregelen worden doorgevoerd.**  
Distinto evalueert tijdig met klanten. Doelen worden gemeten, alsmede de klantwaardering. Q-suite voorziet in een programma wat de voortgang duidelijk inzichtelijk maakt.

### Bronnen en informatie:

Klantdossier

Huidige stand van zaken:

-

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## Medewerker

### Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

1. **Basisregistraties zijn ten aanzien van medewerkers zuiver (juist, tijdig en volledig) en dit proces wordt geborgd.**
2. **Contracten zijn compleet.**
3. **Er zijn verklaringen van goed gedrag aanwezig.**
4. **Deskundigheden zijn gewaarborgd in de match met de vraag van de klant.**

Bronnen en informatie:

Medewerkersdossiers

Huidige stand van zaken:

Medewerkersdossiers zijn in 2015 tijdens de BIM certificering op orde bevonden. Distinto beschikt over digitale dossiers, welke inzichtelijk zijn voor de medewerker zelf.

Risico's en beheersmaatregelen:

De administratieve handelingen rond aanname nieuwe medewerker en het vullen van het dossier lag in 2015 niet vast in een procedure. Hierdoor was niet altijd duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk was. Dit kwam naar voren tijdens de voorbereiding op de certificering. Besloten is om een medewerker P&O aan te nemen, zodat dit proces geborgd is.

### Taken en verantwoordelijkheden

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Q-suite – Onze inhoud – TFO's

Huidige stand van zaken:

Distinto beschikte in 2015 over een duidelijk loonfunctiegebouw. De organisatie hanteerde in 2015 nog de cao GGZ als richtlijn. Vanaf 2016 is de organisatie verplicht zich aan de sluiten bij de cao Jeugdzorg. Voorbereidingen zijn inmiddels uitgezet. De TFO's en de daarbij behorende inschaling zullen aangepast worden. Medewerkers worden van deze wijzigingen op de hoogte gehouden.

Risico's en beheersmaatregelen:



De cao Jeugzorg is een gunstige cao voor medewerkers. Er zal dus in 2016 een organisatiebrede opschaling plaats gaan vinden. Distinto anticipeerde hier in 2015 al op door medewerkers scherp te houden en zich bewust te maken van wat zij kosten en wat zij moeten opleveren. Distinto hanteert een duidelijke gedragscode, die zowel voor klanten als voor medewerkers geldt.

## **Veiligheid van zorg**

Onderdelen / indicatoren:

1. **Deskundigheden zijn gewaarborgd in de match met de vraag van de klant (voldoende deskundigheden en bekwaam- en bevoegdheden).**
2. **Er is periodiek een RIE uitgevoerd en verbetermaatregelen worden toegepast.**
3. **Medewerkerincidenten worden gemeld en leiden tot verbetermaatregelen. Er zijn geen ernstige incidenten.**
4. **Verzuim is binnen de gestelde norm.**
5. **Verloop is binnen de gestelde norm.**

Bronnen en informatie:

Q-suite – MIM meldingen  
Q-suite – risicoscreening  
Q-suite – Onze Inhoud – Verloop medewerkers  
Q-suite – Onze Inhoud - Veiligheid

Huidige stand van zaken:

Ziekteverzuim over 2015 is 1%.

In 2015 zijn vier nieuwe medewerkers aangenomen. Er zijn geen medewerkers vertrokken.

Risico's en beheersmaatregelen:

Distinto hanteert sinds 2015 een vierkantsvergelijking, waar duidelijk uit wordt welke deskundigheid de klant op basis van de afgegeven beschikking nodig heeft en welke deskundigheid daadwerkelijk beschikbaar is. Dit geeft stuurinformatie m.b.t. kwaliteit, kwantiteit en rechtmatigheid. Ook is het een mooi middel om gemeenten te laten zien hoe de organisatie omgaat met deskundigheid en beschikbaarheid.

## **Ontwikkeling**

Onderdelen / indicatoren:

1. **Er vinden tijdig evaluatiegesprekken plaats.**
2. **Er wordt gewerkt aan deskundigheidsbevordering (scholing, opleiding, persoonlijke ontwikkeling).**
3. **Medewerkertevredenheid wordt gemeten en is goed. Uitkomsten leiden tot verbetering.**
4. **Uitkomsten van exitgesprekken leiden tot verbeteringen.**
5. **Medewerkers dienen verbeteringsuggesties in t.a.v. het kwaliteitssysteem.**

Bronnen en informatie:

Medewerkersdossiers  
MTV's  
Opleidingsbeleid

Huidige stand van zaken:

In 2015 vonden evaluatie- en functioneringsgesprekken tijdig plaats. Bevindingen werden vastgelegd. IN maart werd een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Opmerkelijke uitkomsten:

- Medewerkers geven de samenwerking met externe professionals gemiddeld een score van 5.6



- Medewerkers ervaren dat zij betrokken worden bij beslissingen die op organisatie- en klantniveau genomen worden: 8,5
- Medewerker ervaren dat zorgvuldig omgegaan wordt met klant- en medewerkersinformatie: 8,5
- Medewerkers ervaren dat zij hun werkzaamheden binnen hun uren kunnen verrichten: 6,9

*Volledig rapport is opvraagbaar bij bestuurder.*

Risico's en beheersmaatregelen:

- Medewerkers als mentor laten aansluiten bij groot overleg en dit niet altijd door de zorgcoördinator laten gebeuren. Zo ontstaat ruimte om hun bevindingen te delen en voelen zij zich als hulpverlener serieus genomen in de keten.
- Medewerkers coachen in het beheersen van hun uren.

## Middelen

### Beschikbaarheid en geschiktheid

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Q-Suite – Onze Inhoud – Middelen

Huidige stand van zaken:

Distinto beschikte in 2015 over een overzicht van bedrijfsmiddelen, wie hier het beheer in had, voor wie het bedoeld was en stonden de afspraken over evaluatie, keuring of controle daarin vastgelegd.

Risico's en beheersmaatregelen:

### Veiligheid en doelmatigheid

Onderdelen / indicatoren:

1. **Middelen zijn veilig.**
2. **Middelen dragen bij aan het behalen van de doelen.**

Bronnen en informatie:

Q-Suite – Onze Inhoud – Middelen

Huidige stand van zaken:

Distinto zet een werkplaats in tijdens de begeleiding van jongeren. Hier werken jongeren aan een praktijkopleiding. Tijdens de BIM certificering in november 2015 kwam naar voren dat de organisatie het omgaan met middelen als gereedschap niet op orde had. Ze werden niet veilig gebruikt en ook niet periodiek gekeurd.

Risico's en beheersmaatregelen:

Distinto heeft dit onmiddellijk aangepast. Voor nieuw, veilig gereedschap heeft een goede doelenorganisatie inmiddels geld beschikbaar gesteld.



## Evaluatie middelen / leveranciers

Onderdelen / indicatoren:

1. **De leveranciers zijn in beeld.**
2. **Er is tijdig een leveranciersbeoordeling van de meest kritische leveranciers gehouden.**

Bronnen en informatie:

Facilitaire ondersteuning en beoordeling leveranciers

Huidige stand van zaken:

Distinto had in 2015 het overzicht op haar leveranciers. KPN en Terzake! zijn beoordeeld. KPN kwam als dure leverancier naar voren, maar de uitstekende dienstverlening heeft de organisatie doen besluiten niet over te stappen naar een goedkopere leverancier. Terzake! is beoordeeld op de boekhouding.

Risico's en beheersmaatregelen:

Terzake! is een zeer kritische leverancier en van grote invloed op de AO/IC en de beoordeling is negatief bevonden. De organisatie heeft besloten om de boekhouding weer in eigen beheer te nemen en een extern controller aan te stellen.

## Financiën

### Actuele en passende begroting

Onderdelen / indicatoren:

1. **Er is een actuele en passende begroting. Deze sluit aan op de klantvraag.**

Bronnen en informatie:

Q-suite – Onze inhoud – Begroting

Huidige stand van zaken:

Distinto beschikte in 2015 over een actuele begroting, aansluitend op de klantvraag.

Risico's en beheersmaatregelen:

Een groeiende organisatie binnen een constant veranderend zorglandschap loopt het risico een begroting te maken die slechts een dagwaarde kent. Door de begroting in de kwartaalrapportage mee te nemen, kon deze dienen als richtinggevend instrument. De organisatie heeft in 2015 de begroting enkele malen tussentijds aangepast aan de veranderende situatie.

### Risicoanalyse en risicomanagement

Onderdelen / indicatoren:

1. **Er is een adequaat instrumentarium voor risicobeheersing.**
2. **Risico's zijn in beeld.**
3. **Deze worden beheerst.**

Bronnen en informatie:

Q-suite – risicoinventarisaties

Huidige stand van zaken:



Distinto heeft in 2015 een prospectieve RIE op de kernprocessen uitgevoerd en risicoscreenings op informatieveiligheid, brandveiligheid, veiligheid bewaking toegang, calamiteiten en crisisbeheersing en arbeidsomstandigheden. De uitkomst is in scores verwerkt in een Improvement Scan.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

Distinto had in 2015 haar beleid arbeidsomstandigheden onvoldoende op orde. Medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte wat te doen in geval van calamiteiten. Medewerkers gaan ingezet worden bij brandoefeningen, er volgt in 2016 een BHV opleiding en er wordt een plan ontwikkeld rond cameratoezicht. In 2015 werd bekend dat in 2016 de meldplicht datalekken ingevoerd gaat worden. Organisaties kunnen beboet worden, als privacygevoelige klantinformatie onbeveiligd doorgestuurd wordt. Hoewel de klantdossiers voldoen aan de NEN-norm, werd in 2015 per email of WhatsApp contact wel gevoelige informatie met en over klanten gedeeld. De organisatie maakt voor 2016 een plan op deze nieuwe wetgeving.

#### **Realisatie van de begroting**

##### Onderdelen / indicatoren:

1. **De realisatie is in lijn met de begroting.**
2. **Eventuele afwijkingen zijn verklaarbaar.**

##### Bronnen en informatie:

Financieel jaarrapport 2015

##### Huidige stand van zaken:

In grote lijnen komt de realisatie overeen met de begroting van 2015. Afwijkingen, bijvoorbeeld de toename in administratiekosten, door grote wijzigingen in de AO/IC en de veel lagere opleidingskosten dan begroot zijn verklaarbaar.

##### Risico's en beheersmaatregelen:

Omdat Distinto in 2015 nog niet werkte met vastgestelde budgetten, was er ruimte om van de begroting af te wijken. De onzekere financiële situatie heeft ertoe geleid beslissingen los van de begroting genomen zijn. Nu de organisatie in groei toeneemt en ook meer gelaagdheid in verantwoordelijkheden ontstaat, is het van groot belang om vanaf 2016 te werken met budgetten die niet overschreden worden, om onaangename verrassingen te voorkomen. Ook wordt vanaf 2016 de extern controller bij de kwartaalrapportage betrokken. Zij geeft haar visie op de stuurinformatie naast de begroting en bespreekt trends en hoe hiermee om te gaan met de bestuurder.

#### **Financiële organisatie**

##### Onderdelen / indicatoren:

1. **Er is adequaat verkoopbeleid.**
2. **Er is adequaat inkoopbeleid (bestelprocedure).**
3. **Er is sprake van functiescheiding.**
4. **Er is een goed functionerend en betrouwbaar financieel systeem.**
5. **Declaratie vindt conform levering plaats.**

##### Bronnen en informatie:

Q-suite – Qlass  
Exact Online



#### Huidige stand van zaken:

Medio 2015 is de AO/IC onder de loep genomen en opnieuw ingericht. Waar voorheen geen functiescheiding aanwezig was (de bestuurder voerde uit en controleerde) is in 2015 een structuur ontwikkeld, waarbij een medewerker de boekhouding verzorgt, bestuurder en zorgcoördinator gezamenlijk de inkoop bij gemeenten verzorgen, de zorgcoördinator de geleverde en geregistreerde zorg accordeert (externe partij declareert aan gemeenten en bestuurder factureert de zorg geleverd vanuit PGB) en een extern controller controleert hoe deze processen op elkaar aansluiten en zich vertalen in gezonde cijfers.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

Zorgregistratie is een ingewikkeld proces. Het risico bestaat dat uren verkeerd ingevoerd worden, omdat iedere beschikking weer een andere opbouw heeft met afwijkende productcodes en tarieven. Door controleslagen in te bouwen (coördinator opvang voert alle uren m.b.t. opvang in, zorg coördinator controleert en accordeert alle ambulante uren, bestuurder controleert en factureert alle PGB zorg, controller controleert op afwijkingen) is een juiste en tijdige declaratie geborgd.

Tarieven staan vast en worden onderling gecommuniceerd met klanten, zorgaanbieders en gemeenten. De organisatie heeft goed overzicht.

## **Organisatie, processen, beleid en kwaliteit**

### **Strategie en beleid**

#### Onderdelen / indicatoren:

1. **Er zijn beleidsdoelen voor lange termijn en korte termijn geformuleerd. Deze zijn SMART geformuleerd.**
2. **De risicoanalyse van de veiligheidsaspecten van de organisatie is de basis voor de doelen.**
3. **Er is specifiek beleid t.a.v. arbeidsomstandigheden, personeel, veiligheid, verzuim, communicatie, bereikbaarheid, kwaliteit, middelen.**
4. **Er zijn de juiste verzekeringen.**

#### Bronnen en informatie:

Meerjarenbeleidsplan

Jaarplan

Organisatiebeleid

#### Huidige stand van zaken:

Distinto beschikte in 2015 over een meerjarenbeleidsplan en een daaruit afgeleid jaarplan. Het jaarplan is ontstaan in samenwerking met de medewerkers en Raad van Toezicht. Ook zijn uitkomsten uit onderzoeken opgenomen in het plan.

Beleid op bovengenoemde onderdelen is aanwezig. Ook was de organisatie in 2015 aantoonbaar en voldoende verzekerd op gebied van bedrijfs-, beroeps- en bestuurdersaansprakelijkheid.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

De doelen uit het jaarplan zijn in 2015 beschrijvend weergegeven en niet geheel volgens de SMART richtlijnen. Risico is dat zaken blijven liggen, of op de lange baan geschoven worden. In het jaarplan van 2016 zal hier aandacht aan besteed worden.

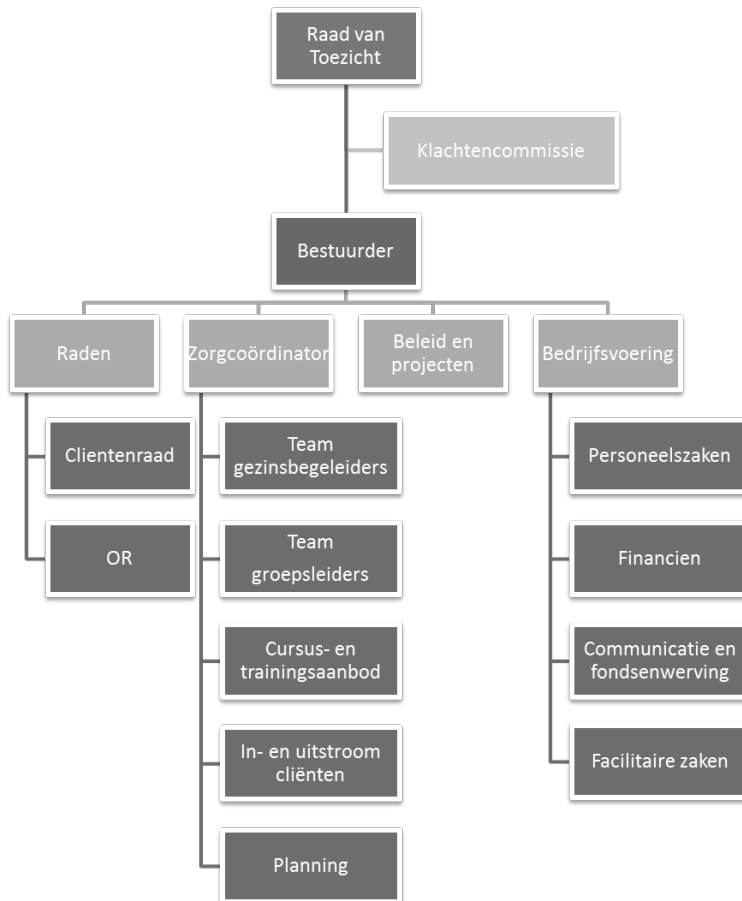
### **Structuur en bevoegdheden**

#### Onderdelen / indicatoren:

1. **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk belegd.**

2. Er is een organogram.
3. Er is een toezichtstructuur volgens good governance effectief.

Situatie in 2015:



Bronnen en informatie:

TFO's

Reglement van Toezicht

Bestuurdersreglement

Stichtingsstatuten

Huidige stand van zaken:

Distinto had verantwoordelijkheden en bevoegdheden in 2015 duidelijk vastgelegd. Ook was een Raad van Toezicht actief.

Risico's en beheersmaatregelen

-

[Verslag Raad van Toezicht 2015](#)

**Processen en documenten, PDCA**



Onderdelen / indicatoren:

1. **Processen en documenten zijn beschreven en deze worden beheerst gestructureerd (actueel houden)**
2. **Registraties worden beheerst (klachten, incidenten, verbeteringen).**
3. **Er worden interne audits gehouden.**
4. **Er is een PDCA cyclus en deze werkt.**

Bronnen en informatie:

Q-suite

Huidige stand van zaken:

In 2015 zijn alle processen en documenten geevalueerd en waar nodig opgesteld en herschreven. Dit is een jaarlijkse cyclus. Het digitale kwaliteitshandboek geeft aan wanneer een proces aan evaluatie toe is en stuurt een melding naar de verantwoordelijke. Hierdoor is een tijdige evaluatie en de een actieve verbetercyclus geborgd.

Andere verbetermaatregelen werden gegenereerd uit MIK meldingen en MTV's (meldingen ter verbetering). MTV's worden gedaan door medewerkers en kunnen alle onderwerpen binnen de organisatie betreffen. Pas als de melding afgehandeld is, kan deze gesloten worden. Tot die tijd blijft de melding openstaan bij de verantwoordelijke.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## **Communicatie, verantwoording, perceptie en imago**

Onderdelen / indicatoren

1. **Er is een werkende communicatiestructuur intern**
2. **Er is een goede communicatie met externe belanghebbenden**
3. **Verantwoording vindt tijdig en correct plaats aan externen en internen.**

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Intern werden medewerkers in 2015 op de hoogte gehouden van ontwikkelingen binnen de organisatie middels directieberichten. Ook bestond een vaststaande overlegstructuur waarin alle disciplines elkaar regelmatig troffen. Het vergaderschema met de Raad van Toezicht werd gevolgd en informatie werd volgens agenda overlegd.

Belanghebbenden (waaronder hoofdaannemer en gemeenten) zijn geïnformeerd volgens door hen opgestelde procedures en verantwoording vond plaats middels de Improvement Scan en jaar- en kwartaalrapportages.

Risico's en beheersmaatregelen:

-



**Totaalbeoordeling directie**

**Verbetermaatregelen**