



## Directiebeoordeling 2016

Naam organisatie: Stichting Distinto  
Periode: 1 januari 2016 – 31 december 2016  
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)	
Q-suite medewerkersdossiers	
Exact Online (boekhoudprogramma)	

## Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. 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 wegeningen toe te passen en conclusies te trekken.

## Omgevingsanalyse

<p><b>Externe ontwikkelingen</b></p>	<p>In 2016 was Distinto niet langer onderaannemer van Lelie Zorggroep. De organisatie heeft zelfstandig zorg ingekocht bij de volgende gemeenten/overkoepelende serviceorganisaties: BAR-gemeenten, NSDMH, Serviceorganisatie Zuid-Holland Zuid, Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel.</p> <p>2016 was ook het jaar waarin gemeenten na de rommelige start in 2015 in rustiger vaarwater konden werken aan de doelstellingen van transitie en transformatie van de jeugdzorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preventie en uitgaan van eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders, met inzet van hun sociale netwerk;</li> <li>• De-medicaliseren, ontzorgen en normaliseren door onder meer het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, scholen en in voorzieningen als kinderopvang en peuterspeelzalen;</li> <li>• Eerder de juiste hulp op maat te bieden om jeugdigen en gezinnen zo snel mogelijk, zo dichtbij mogelijk en zo effectief mogelijk hulp te bieden met aandacht voor de (kosten)effectiviteit van de geboden hulp;</li> <li>• Integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt één gezin, één plan en één regisseur;</li> <li>• Meer ruimte voor professionals om de juiste hulp te bieden door vermindering van regeldruk.</li> </ul> <p>Distinto heeft te maken met kleine en grote gemeentelijke verbanden. Waar ruimte is voor adequate communicatie en inhoudelijk overleg, ontstaat synergie rond deze doelstellingen (de neuzen dezelfde kant op) en dit komt de begeleiding aan de klant ten goede. Kleinschaligheid lijkt hier een voordeel te zijn ten opzichte van grote, overkoepelende samenwerkingsverbanden.</p>
--------------------------------------	--

<b>Interne ontwikkelingen</b>	De organisatie heeft zich in 2016 aangesloten bij de cao Jeugdzorg (voorheen cao GGZ). Medewerkers hebben positief op deze verandering gereageerd. Er is een nieuw organogram ontwikkeld. De organisatie is volgens de nieuwe structuur ingericht op de groei die Distinto momenteel doormaakt. Distinto heeft de BIM audit met goed gevolg doorlopen, waarmee het reeds behaalde certificaat opnieuw verlengd is. Distinto heeft haar eerste lustrum als stichting gevierd.
-------------------------------	---

## Verslag 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 overzichtelijk beschreven. Daarnaast fungeert de Raad als werkgever voor de directeur-bestuurder. De Raad van Toezicht doet in deze directieverslag ook verslag van haar werkzaamheden in het kalenderjaar 2016.

De Raad van Toezicht heeft in 2016 op basis van het jaarrooster een aantal relevante thema's besproken, waaronder de huisvesting, het verbeteren van het meerjarenbeleidsplan, de financiën en de professionalisering van haar eigen raad. Daarnaast heeft de Raad van harte meegedacht over de verbetering van de organisatiestructuur op basis van het plan dat de interim bestuurder heeft voorgesteld.

De directeur-bestuurder heeft de Raad van Toezicht tijdig alle informatie beschikbaar gesteld, die nodig is om adequaat haar taak uit te oefenen. Dit gebeurt veelal voorafgaand aan vergaderingen van de Raad van Toezicht, aangevuld door mondelinge toelichtingen tijdens de bijeenkomsten.

Ook heeft in 2016 een functioneringsgesprek met de directeur-bestuurder plaatsgevonden. De Raad van Toezicht heeft een zelfevaluatie gehouden en daarbij een aantal verbeterpunten geformuleerd.

In 2016 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende personen:

René Brandsema, voorzitter

Jikke Bos-Monsma, secretaris

Johan van Buuren, algemeen lid

Ter uitbreiding zijn aan het einde van 2016 diverse gesprekken gevoerd om twee kandidaten tot de Raad van Toezicht te laten toetreden.

## Kerncijfers

Distinto bood in 2016 de volgende functies aan:

- Individuele begeleiding (zoals kortdurende individuele begeleiding en psycho-educatie)
- Gespecialiseerde begeleiding in de vorm van:
  - o Gespecialiseerde individuele begeleiding (ambulant of op locatie binnen ons aanbod Learn2do!)
  - o Ouderbegeleiding
  - o Gezinsbegeleiding
- Begeleiding in Groep in de vorm van:
  - o Dagopvang
  - o Groepsbegeleiding in het kader van ons aanbod Learn2do! (een zorg-onderwijsarrangement)
- Kort verblijf in de vorm van logeeropvang

Distinto bood in 2016 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

## 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	108	
Aantal individuele begeleidingsuren	345	802	1347	2012	3378	5834	
Aantal dagen begeleiding in groep	142	582	780	1092	1392	1519	
Waarvan dagopvang	36	206	352	516	756	707	
Waarvan logeeropvang	106	376	428	576	636	812	

<i>Medewerkers</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aantal medewerkers op 31/12	5	8	12	9	13	16	
Aantal fte medewerkers op 31/12	2	4	5	6	7,5	12	
Percentage verzuim	0%	0%	0,7%	0,8%	1,0%	3%	

<i>Bedrijfsopbrengsten in €</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Omzet	88.629	169.826	232.338	327.571	460.001	652.800	
Opbrengsten uit fundraising	29.510	0	27.448	0	0	2.600	
Bedrijfsopbrengsten totaal	118.139	169.826	259.786	327.571	460.001	655.400	

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<i>Personele kosten t.o.v. omzet in %</i>	83,1	71,3	87,7	75,4	74,9	76,5	

## Werkgebied:

Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2016 omvatte de regio's Zuid-Holland Zuid, Midden-Holland, de BAR gemeenten, de gemeentes Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel. Naast Zorg In Nature leverde Distinto in deze regio's/gemeenten ook zorg op basis van een PGB.



Distinto bood tevens zorg aan klanten buiten deze regio's/gemeenten, bijv. aan klanten uit Rotterdam. Deze zorg werd gefinancierd middels een PGB.

Samenwerkingsverbanden:

Distinto maakte gebruik van Huis Distinto te Barendrecht. In Huis Distinto wordt tevens zorg verleend door andere hulpverlenersorganisaties zoals Stichting Present en CG Barendrecht. Waar mogelijk ondersteunden deze organisaties elkaar, als het gaat om het doorverwijzen van klanten en gasten.

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, Stichting MEE te Rotterdam, William Schrikker Stichting te Rotterdam.

## Doelrealisatie jaarplan 2016

Doelen	Indicatoren		
1. PRODUCTEN	Structuur <i>Voorwaarden doelrealisatie</i>	Proces <i>Langs welke weg/ productie</i>	Resultaat <i>Uitkomst en termijn</i>
<u>Marktontwikkeling</u> a. Distinto besteedt in 2017 zelfstandig aan bij verschillende gemeenten, conform begroting	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto is bekend als aanbieder bij gemeenten</li> <li>- De organisatie beschikt over bekwaame medewerkers met voldoende kennis van de aanbestedings-procedure</li> <li>- De organisatie beschikt over middelen en meetinstrumenten om de uitvoering vorm te geven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto volgt de aanbestedingseisen van de gemeenten</li> <li>- De organisatie richt klantadministratie in en stelt controller aan</li> <li>- Distinto stuurt op de productie: zorgt dat aanmeldingen resulteren in inzetbare indicaties</li> <li>- Bij gemeenten wordt aangedrongen op ZIN-indicaties i.p.v. PGB.</li> </ul>	Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2016 omvatte de regio's Zuid-Holland Zuid, Midden-Holland, de BAR-gemeenten, de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel. Regelmatig vonden per regio/gemeente gesprekken plaats met de contractmanager. De verstandhouding was goed en we wisten elkaar te vinden wanneer nodig.
<u>Productontwikkeling</u> b. Distinto doet in samenwerking met de gemeenten onderzoek naar klantvraag, trends en de haalbaarheid van bezuinigingsmaatregelen en innoveert haar aanbod waar nodig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto is bekend als aanbieder bij gemeenten en neemt deel aan innovatie-platforms</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actief contact onderhouden met de aangewezen contactpersonen</li> <li>- Op de hoogte zijn van hoe andere zorgaanbieders bewegen en waar nodig de samenwerking zoeken</li> </ul>	Dit jaar werd het onderscheid aangescherpt tussen basis begeleiding en gespecialiseerde begeleiding. Vanuit de organisatie en gemeenten was hier behoefte aan. Vanuit gemeenten en ouders was er een toenemende vraag naar trainingen en BSO+. In het vierde kwartaal is het trainingsaanbod uitgebreid en heeft de organisatie zich aangesloten bij het BAR-trainingsbureau. In de aanname van nieuwe medewerkers is rekening gehouden met de benodigde expertise op dit gebied. M.b.t. BSO+ zijn plannen ontwikkeld en gesprekken met de gemeente omtrent de financiering gevoerd. In 2017 zal dit een vervolg hebben.
<u>Uitbreiding</u> c. Distinto breidt het huidige aanbod van Learn2do! uit tot een compleet zorg-onderwijsarrangement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto is bekend bij scholen en onderwijsconsulenten in de regio</li> <li>- De organisatie beschikt over voldoende ruimte, medewerkers, kennis en middelen om het</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto stelt een coördinator aan, die contacten met scholen legt en onderhoudt</li> <li>- Distinto is in gesprek met gemeenten over de wensen op gebied van zorg-onderwijs</li> </ul>	De organisatie heeft actief deelgenomen aan de werkgroep 'onderwijs-zorg' in Midden Holland. Hieruit is een beleidsnotitie ontstaan waarin de reikwijdte en inhoud van verschillende zorgonderwijs

	arrangement aan te kunnen bieden	- Distinto zoekt uit hoe financiering in het onderwijs verloopt	arrangementen wordt aangegeven. Learn2do! wordt hierin ook genoemd. In 2016 is zijn de doelstellingen omtrent de doelgroep en wat deze nodig heeft uitgediept en bijgesteld. Een coördinator werd aangewezen die intern de ontwikkeling bewerkstelligde, maar ook naar buiten trad om samenwerking aan te gaan en bekendheid te genereren.
Productie en bezetting d. Distinto verhoogt haar omzet totaal met 35% t.o.v. 2015, waarbij de groei vooral zichtbaar wordt in individuele begeleiding, dagopvang en het aanbod zorg-onderwijs	- Voldoende en flexibele capaciteit medewerkers om in te kunnen spelen op de verwachte groei	- Een inzichtelijke planning hanteren, waardoor tijdige signalering sturing op over- of onderbezetting kan worden toegepast	De omzet is in 2016 toegenomen met ruim 40%. Dit heeft van alle medewerkers inzet en flexibiliteit gevraagd. De bereidheid om mee te werken aan het kunnen hanteren van de groei was er. Er zijn nieuwe medewerkers aangenomen voor de groepsopvang en voor de gezinsbegeleiding. Omdat medewerkers binnen verschillende vormen van begeleiding inzetbaar zijn, bleek het een uitdaging om de gewerkte uren binnen de contracturen te houden. Naast sturing op uren is ook de flexibiliteit van het team vergroot door de inzet van nieuwe medewerkers met kleinere contracten.
<b>2. P&amp;O</b>	<b>Structuur</b> <b>Voorwaarden doelrealisatie</b>	<b>Proces</b> <b>Langs welke weg/ productie</b>	<b>Resultaat</b> <b>Uitkomst en termijn</b>
a. Medewerkers behalen hun BHV-certificaat	Er is ruimte in de begroting opgenomen voor verplicht cursusaanbod	Distinto stelt de BHV als verplichte cursus in	Dit heeft plaats gevonden.
b. Medewerkers worden opgeleid in het correct hanteren van de meldcode en de uitkomst wordt gevat in passend beleid en protocol	Er is ruimte in de begroting opgenomen voor verplicht cursusaanbod	Distinto organiseert twee teamdagen en nodigt een extern trainer uit	Dit heeft plaatsgevonden. Tevens is een aandachtsfunctionaris aangesteld en is de meldcode geïmplementeerd in het zorgproces. Met Novire is gewerkt aan een passende inrichting m.b.t. administreren van meldingen binnen Qsuite.
c. Op 1 mei 2016 valt Distinto onder de cao Jeugdzorg	- P&O medewerker en salarisadministrateur beschikken over voldoende kennis om de	- Management en P&O medewerker bereiden de transitie voor - Medewerkers worden van	Deze overgang heeft plaats gevonden. Een werkgroep heeft de voorbereidingen getroffen

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transitie vorm te geven Er is draagvlak in het team</li> </ul>	<p>dit proces op de hoogte gehouden; voor hen wordt inzichtelijk gemaakt wat verandert</p>	<p>door de verschillen met de cao GGZ inzichtelijk te maken en er is individueel en in teamverband met de medewerkers gesproken over de gevolgen van de overgang.</p>
<p>d. De groei van de organisatie brengt verandering in de gelaagdheid met zich mee. Distinto werkt toe naar een structuur waarbij de aansturing op het primair zorgproces door de zorgmanager wordt uitgevoerd en de functie van teamleider, klantadministratie en controller ingevoerd wordt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voldoende bekwaame medewerkers</li> <li>- Voldoende financiële middelen om deze overhead te bekostigen</li> <li>- Een gedegen, samenhangend loonfunctie-gebouw</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijven van nieuwe situatie</li> <li>- Medewerkers meenemen in de veranderingen</li> <li>- Kostenbaten-analyse maken</li> <li>- Aantrekken van bekwaame medewerkers</li> </ul>	<p>In 2016 is gewerkt aan functiedifferentiatie. Structuren zijn herijkt op de groei die de organisatie doormaakt en hier zijn taken, functies en verantwoordelijkheden waar nodig op aangepast. E.e.a. is verwerkt in een nieuw organogram.</p> <p>Het zorgdeclaratieproces is in kaart gebracht. Vanaf 1 januari 2017 neemt Distinto het gehele proces in eigen beheer. Een gedegen voorbereiding heeft plaatsgevonden. De te nemen stappen binnen het proces zijn helder. De benodigde middelen zijn georganiseerd. De klantadministratie is ingericht, en medewerkers zijn aangenomen. Verantwoordelijkheden ook m.b.t. dit proces zijn uiteen gezet.</p>
<p><u>ARBO</u> e. Distinto geeft haar Arbobeleid per 1 januari 2016 vorm in samenwerking met Huis Distinto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een werkgroep Arbo, bestaande uit huismanager, medewerker Distinto en enkele vrijwilligers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passend beleid ontwikkelen, vanuit de personele uni Distinto - Huis Distinto</li> </ul>	<p>In 2016 is onvoldoende voortgang geweest in de ontwikkeling van het gedeelde Arbobeleid. Reden: tot tweemaal toe is de persoon die als arbocoördinator op zou treden uitgevallen - door beëindiging dienstverband en door langdurig ziekzijn. Inmiddels is besloten om de werkgroep Arbo te verbreden naar een werkgroep Kwaliteit, Arbo en Milieu. In 2017 wordt dit beleid verder uitgewerkt.</p>
<p><b>3. KWALITEIT</b></p>	<p><b>Structuur</b> <i>Voorwaarden doelrealisatie</i></p>	<p><b>Proces</b> <i>Langs welke weg / productie</i></p>	<p><b>Resultaat</b> <i>Uitkomst en termijn</i></p>
<p>a. Distinto laat in 2016 het HKZ-certificaat vervallen en continueert het BIM-kwaliteitscertificaat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto heeft haar kwaliteitshandboek en klantdossiers op orde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p>Heeft plaatsgevonden. In het najaar van 2016 is na een geslaagde re-audit het BIM certificaat opnieuw verlengd.</p>



b. Medewerkers staan voor aangemeld in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers zijn in bezit van geldig diploma</li> <li>- Medewerkers beschikken over een geldig VOG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tot nu toe beperkt de aanmelding och tot vooraanmelding; zorgmanager houdt medewerkers op de hoogte van wat de ontwikkelingen.</li> </ul>	Alle HBO gediplomeerde medewerkers zijn volgens de eisen van de SKJ voor-aangemeld.
c. Distinto implementeert de nieuwe wet WKKGZ in het beleid van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expertise m.b.t. inhoud en toepassing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinto laat de uitleg over aan implementatie Transmissie, waar ook de externe klachtencommissie ondergebracht is. Transmissie faciliteert dit voor al haar klanten.</li> </ul>	In 2016 was deze wet nog niet van toepassing op jeugdzorgaanbieders die hun begeleiding uitsluitend vanuit de Jeugdwet financieren. In 2017 richt de organisatie de klachtenregeling zo in dat zowel aan de oude als de nieuwe wetgeving voldaan wordt. Dit om onduidelijkheden te voorkomen.
<b>4. IDENTITEIT</b>	<b>Structuur</b> <i>Voorwaarden doelrealisatie</i>	<b>Proces</b> <i>Langs welke weg/ productie</i>	<b>Resultaat</b> <i>Uitkomst en termijn</i>
a. Distinto vertaalt haar christelijke normen en waarden naar haar steeds breder wordende klantenkring	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers werken vanuit christelijke normen en waarden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wordt door de werkgroep identiteit een breed gedragen visiedocument opgesteld</li> <li>- Tijdens intervisie- en functioneringsgesprekken gaat het over hoe identiteit herkenbaar is voor klanten en bij collega's</li> </ul>	Een werkgroep Identiteit is samengesteld. Deze werkgroep heeft een visiedocument opgesteld. Dit visiedocument heeft geleid tot mooie gesprekspunten, die binnen Distinto en binnen de klantenraad zijn besproken.
<b>5. FINANCIEN</b>	<b>Structuur</b> <i>Voorwaarden doelrealisatie</i>	<b>Proces</b> <i>Langs welke weg/ productie</i>	<b>Resultaat</b> <i>Uitkomst en termijn</i>
a. Distinto richt een financiële administratie in en legt verantwoordelijkheden vast	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerker met voldoende kennis en vaardigheden m.n.t. financiën en administratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een administratief medewerker is verantwoordelijk voor de boekhouding. De boekhouding wordt maandelijks gecontroleerd door een extern boekhouder. Hij/zij bespreekt de stuurinformatie per kwartaal met de directeur-bestuurder. Het jaarrapport wordt door deze boekhouder opgesteld en gecontroleerd door een extern accountant</li> </ul>	In 2016 is de financiële administratie volgens het afgesproken proces gevoerd. In de loop van dit jaar is besloten om een accountant 'dicht bij huis' door het jaar heen te betrekken bij de resultaten. Hij kan analyses maken n.a.v. de resultaten en adviseren op forcasting. De functie van extern boekhouder komt daarmee m.i.v. 2017 te vervallen.
b. De organisatie ontwikkelt een sluitend declaratiesysteem m.b.t. de zorgdeclaratie en facturatie aan gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Een gedegen klantadministratie</li> <li>- Kennis en expertise op gebied van zorgdeclaratie</li> <li>- Een gedegen financiële administratie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschikkingen juist aanleveren aan Novire</li> <li>- Declaraties invoeren</li> <li>- Terugkoppeling ontvangen, evalueren en waar nodig aanpassen en verbeteren</li> </ul>	In 2016 heeft Novire de declaraties voor de organisatie verzorgd tegen een fee van 6% van de gedeclareerde zorg. Reeds in de eerste maanden werden onderstaande zaken geconstateerd: Het declaratieproces nam

			<p>meer tijd in beslag dan vooraf ingeschat door Novire. Zij gaven aan dit na 2016 niet op deze manier voort te kunnen zetten, maar in een versoberde vorm.</p> <p>De tijd die de organisatie moest investeren in het proces (controle, terugkoppeling, verwerking van regels en klantgegevens) was aanzienlijk, en niet wenselijk, aangezien het juist een proces was wat uitbesteed was en werk uit handen moest nemen.</p> <p>Besloten is daarom om het proces de organisatie in te halen. Vanaf 2017 worden de declaraties door de klantadministratie verzorgd.</p>
<p>c. Distinto stelt maatregelen vast m.b.t. het dreigend liquiditeitstekort, door achterblijvende betalingen vanuit gemeenten en SVB en ontwikkelt een plan m.b.t. reserveopbouw (dit wordt inzichtelijk in meerjarenbegroting).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht achterstallige betalingen</li> <li>- Financiële middelen adequaat inzetbaar hebben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maandelijks betalingsherinneringen versturen aan klanten en gemeenten</li> <li>- Overeenkomst met Huis Distinto betreffende <u>tijdelijke</u> lening om tekorten te kunnen opvangen</li> </ul>	<p>Distinto heeft een leningsovereenkomst met Huis Distinto en betaalt in drie termijnen terug. Het beleid op betalingstermijnen is aangescherpt. Klanten zijn gewezen op de eigen verantwoordelijkheid en ook zijn gemeenten herhaaldelijk en dringend aangeschreven. Dit heeft ertoe geleid dat het tekort is teruggedrongen. De eerste termijn is conform overeenkomst inmiddels afbetaald.</p>
<p><b>6. INVESTERINGEN</b></p>	<p><b>Structuur</b> <i>Voorwaarden doelrealisatie</i></p>	<p><b>Proces</b> <i>Langs welke weg / productie</i></p>	<p><b>Resultaat</b> <i>Uitkomst en termijn</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investering in scholing SKJ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorwaarden vanuit de SKJ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Op dit moment is voorregistratie wat van medewerkers verwacht wordt. Over het actief onderhouden van de registratie volgt op termijn meer informatie vanuit het SKJ.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investering in scholing Raad van Toezicht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanwezigheid opleidingsplan en -wensen vanuit de Raad van Toezicht</li> <li>- Beschikbaarheid budget.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raad van Toezicht levert opleidingsplan aan en overlegt met bestuurder wat nodig en mogelijk is</li> </ul>	<p>De Raad heeft besloten om in 2016 geen scholingsplan te hanteren. Vanuit de Raad bestonden geen opleidingswensen; de Raad gaf aan zich voldoende toegerust te weten m.b.t. hun taak.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investering toepassing cao Jeugdzorg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beleid m.b.t. de wijzigingen die per 1 mei 2015 doorgevoerd gaan worden (grote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medewerkers op de hoogte brengen van de wijzigingen</li> <li>- Planning maken en</li> </ul>	<p>De cao-wijziging heeft een organisatie brede verandering m.b.t. de inschaling ten gevolg</p>

	<p>kostenposten: verplichte stagevergoeding en schaalverhoging voor junior pedagogisch medewerkers)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beleidsplan met planning van invoer</li> </ul>	<p>hanteren</p>	<p>gehad. Conform functieboek zijn functie en inschaling met iedere medewerker persoonlijk en in teamverband besproken.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investering coaching bestuur en management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschikbaarheid opleidingsbudget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact leggen met bedrijfscoach</li> <li>- Komen tot een specifieke hulpvraag, waaruit helder is hoe de uitkomst de organisatie verder helpt</li> </ul>	<p>Vanwege zwangerschapsverlof van de directeur-bestuurder is besloten om met deze vraag in 2017 verder aan de slag te gaan.</p>

## 1. Klant

### a. Basisregistraties

#### Onderdelen / indicatoren:

- Basisregistraties ten aanzien van de klantvraag zijn zuiver (juist, tijdig en volledig).
- Het proces rondom basisregistraties is geborgd.

#### Bronnen en informatie:

Q-suite – Onze inhoud - Zorgproces  
Qlass

#### Huidige stand van zaken:

Registraties zijn zuiver. Duidelijk omschreven aanmeld- en intakeprocedure is hier helpend bij. Klantadministratie is ingericht en een medewerker daarvoor aangesteld.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

Risico's kunnen zijn dat de indicatie niet tijdig of niet passend wordt afgegeven. De begeleiding gaat pas van start wanneer een passende indicatie is afgegeven. Hiertoe zoeken we actief contact met de indicatiestellers.

### b. Klantvraag

#### Onderdelen / indicatoren:

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

#### Bronnen en informatie:

Tijdens de aanmelding wordt de vraag en het aanbod al in grote lijnen op elkaar afgestemd. De aanmelding kan plaats vinden door de klant (ouders) zelf of door een medewerker van het jeugdteam. Tijdens het intakegesprek wordt hierop verder ingezoomd. De klantvraag wordt vastgesteld aan de hand van de Metingen per Leefgebied en vastgelegd in het Begeleidingsplan.

#### Huidige stand van zaken:

We zien een toename m.b.t. de klantvraag. Zowel rechtstreeks vanuit klanten, als vanuit wijkteams en overige verwijzers.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

Het gebeurt dat klanten aangemeld worden door gemeenten zonder dat er contact is geweest met ons. Er ligt dan al een beschikking. Zorgmanager wijst gemeenten erop dat wij eerst een kennismakingsgesprek willen met klanten, om te beoordelen of er sprake is van een haalbare casus.

Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de BAR-gemeenten over toewijzing vanuit het SWT. Er lijkt toenemend vraag naar begeleiding - basis. Hierop wil Distinto i.o.m. gemeenten op insteken.

### c. Aanspraak

#### Onderdelen / indicatoren:

- 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?
- Klanten kunnen zelf de vergoeding betalen, wanneer de aanspraak (deels) vervalt.

#### Bronnen en informatie:

Overheid

#### Huidige stand van zaken:

Er is voortdurend overleg omtrent de toe te passen prestatiecodes. Het verschil tussen basis begeleiding en gespecialiseerde begeleiding is uitgewerkt in beleid.

Ook is beschreven hoe het product logeren is opgebouwd en hoe de aangevraagde tarieven en indicaties passen bij de ingewikkeldheid van onze doelgroep.

In het afgelopen jaar is ook het aanbod en de doelgroep van Leard2do! nader omschreven. Vanuit gemeenten en jeugdteams was hier behoefte aan, vanwege de complexiteit van de jeugdigen en de forse indicatie die nodig is om de begeleiding te bekostigen.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

Helderheid blijven verschaffen over wat wij doen en hoe en waarom dit gelegitimeerd is.

We blijven met desbetreffende verwijzers in gesprek.

### d. Welzijns-en gezondheidsdoelen in de begeleidingsovereenkomst

#### Onderdelen / indicatoren:

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

#### Bronnen en informatie:

Klantdossiers, met daarin o.a.

- Metingen per Leefgebied
- Risicometingen

#### Huidige stand van zaken:

Alle klanten hebben een begeleidingsplan met doelen, die gemeten worden.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

Van belang is dat de doelen aansluiten op de aanspraak vanuit de beschikking. Zorgmanager en mentor/begeleider zien hier tezamen op toe.

### 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:

Q-suite – Onze Inhoud - Zorgproces

Huidige stand van zaken:

Er is helder beleid op wat en hoe met ouders gecommuniceerd wordt. Uit het klanttevredenheidsonderzoek komt dit ook naar voren.

Risico's en beheersmaatregelen:

In 2016 is een klantenraad opgericht. Deze draagt bij aan een open communicatielijns tussen ouders (als vertegenwoordigers) en organisatie, als het gaat om zaken die direct invloed hebben op de begeleiding van de jeugdige klantjes van Distinto. De klantenraad wordt op de hoogte gehouden door de directeur-bestuurder van lopende zaken en op handen zijnde ontwikkelingen. De raad kan vragen stellen en adviseren. De directeur-bestuurder sluit op aanvraag aan bij de vergaderingen. De raad is enkele malen bijeengekomen en bevindt zich nog in de opstartfase.

## 2. Missie

### 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 missie van Distinto is gelegitimeerd op korte en lange termijn. Het vertrouwen wat gemeenten, ouders en wijkteams hebben in onze organisatie en de groei die de organisatie reeds jaren doormaakt onderstreept dit.

Risico's en beheersmaatregelen:

De organisatie heeft in 2016 ingezet op innovatie van het aanbod, door in gesprek te gaan met gemeenten over de vraagstukken m.b.t. jeugdzorg. Waar ligt vraag en hoe kan Distinto hierin een bijdrage leveren? Deze actieve houding werd door veel gemeenten gewaardeerd. Merkbaar was wel: Distinto zet zich voornamelijk in voor jeugdigen die gespecialiseerde begeleiding nodig hebben. Dit is kostbaar en wordt steeds minder afgegeven. Een reëel risico: gespecialiseerde begeleiding aanbieden (aangeboden door HBO geschoolde mensen), maar slechts basisbegeleiding bekostigd krijgen. Door onze producten en werkwijze helder te omschrijven, konden we veelal uitleggen waarom we vragen wat we vragen – en doen wat we doen.

### b. Samenwerking in de keten

Onderdelen / indicatoren:

- Samenwerking overstijgend is effectief op individueel klantniveau

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Distinto kiest bewust om al aan de voorkant met de klant mee te gaan in hun contact met gemeenten, wijkteams, andere betrokken zorgaanbieders en SVB. Het ondersteunt ouders, maar het vergemakkelijkt ook de wijze waarop bijvoorbeeld beschikkingen afgegeven. Klanten met een PGB leveren nog steeds veel werk op. De SVB stelt steeds nieuwe administratieve eisen aan klanten en aanbieders. Het vraagt steeds opnieuw aanpassing om te voldoen aan de eisen.

Risico's en beheersmaatregelen:

De tijd die de organisatie stopt in deze begeleiding is niet declarabele tijd. Zorgmanager werkt in deze volgens procedure: wat doen wij voor ouders, waar ligt de verantwoordelijkheid van gemeenten. Echter, de tijd die wij kwijt zijn aan meedenken en richting geven valt in het niet bij het veelvoorkomende scenario van foutieve beschikkingen en incomplete dossiers, wanneer wij ouders zelf de weg laten uitvinden in dit hele proces. We streven ernaar om het administratieve proces zo veel mogelijk te stroomlijnen. Het inrichten van de klantadministratie is hier helpend bij geweest.

### 3. Product

#### a. Productportfolio

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Q-suite – Onze inhoud – Productportfolio en bejegening

Huidige stand van zaken:

Distinto stemt goed af met ouders of ons aanbod helpend is en staat voldoende stil bij de vraag in hoeverre ons aanbod past in de organisatie. 'Schoenmaker, blij bij je leest' is wat ons betreft een belangrijk uitgangspunt in deze. In 2016 is – naar aanleiding van vragen van ouders en professionals – een start gemaakt met het ontwikkelen van de mogelijkheid tot BSO+ en logeeropvang op doordeweekse dagen. De ontwikkeling van BSO+ is in fase van concrete planvorming wat als opmaat benut wordt om met de beleidsmakers van de BAR-gemeenten in gesprek te komen. Uitbreiding van de logeeropvang wordt steeds wenselijker. Eind 2016 is onderzocht of logeeropvang op een andere locatie tot de mogelijkheden behoort. Dit onderzoek is in volle gang. Trainingen hebben vorm gekregen en zijn uitgezet.

Risico's en beheersmaatregelen:

Distinto heeft te maken met een veranderende markt. De organisatie opereert op het snijvlak van begeleiding en behandeling. Onze ervaring is dat klanten buiten de boot vallen, wanneer behandeling geen toegevoegde waarde (meer) heeft, of het aanbod van de behandeling niet passend is. De gespecialiseerde begeleiding die Distinto biedt is 'op maat' en daarmee biedt het mogelijkheden tot ontwikkeling. Gemeenten kijken kritisch naar de bekostiging en kunnen volgens hun richtlijnen niet altijd gespecialiseerde begeleiding indiceren. Soms wordt dan toch behandeling ingezet – de klant heeft hierin geen zeggenschap. Daarom – we noemden het eerder al – is afstemming tussen klant, gemeente en zorgaanbieder van groot belang om helder te hebben wat we van elkaar kunnen verwachten. De klant dient te allen tijde centraal te staan.

#### b. Veiligheid van zorg

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Q-Suite – Meldingen – MIK export

Huidige stand van zaken:

Hoewel de meldingen die er zijn goed afgehandeld worden (met de melder, maar ook in het team besproken) blijven wij er bij medewerkers op aandringen incidenten, maar ook bijna incidenten te melden. In 2016 zijn geen specifieke trends zichtbaar. De meeste incidenten en bijna-incidenten gaan over agressie van klant naar klant of klant naar medewerker. De mate waarin de agressie voorkomt is - gegeven de problematiek van de doelgroep - acceptabel; er wordt aantoonbaar adequaat gereageerd op het ongewenste gedrag en derhalve vormen deze incidenten geen gevaar voor een veilig klimaat.

Risico's en beheersmaatregelen:

Het melden van incidenten is opgenomen als vast agendapunt in de teamvergadering en eens per kwartaal worden de meldingen besproken met de bestuurder.

**c. Toepassing product**

Onderdelen / indicatoren:

- Er worden risico-inventarisaties op klantniveau uitgevoerd.
- Zorgweigering 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  
Kwaliteitshandboek Q-suite

Huidige stand van zaken:

Zorg vond in overleg en volgens planning plaats. Risico-inventarisaties werden uitgevoerd. In overleg met Novire is een begin gemaakt met een plan om de software toenemend in te zetten m.b.t. het verkrijgen van inzicht en forecast. De organisatie heeft in 2016 aangegeven niet tevreden te zijn over de toepassingsmogelijkheden tot dan toe. In dit plan is de nadruk gelegd op het foutloos en efficiënt registreren, plannen, accorderen (uren/facturatie), factureren en declareren. In 2017 moeten hier verbeteringen in zichtbaar zijn. Per 1 januari 2017 neemt Distinto het gehele zorgdeclaratieproces in eigen beheer.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

**d. Effecten en uitkomsten van zorg**



Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Klantdossier

Huidige stand van zaken:

De klantwaardering is uitgevoerd. De uitkomsten waren positief. Uitkomsten werden besproken in het managementoverleg en in het team. Verbetermaatregelen werden doorgevoerd. Met ingang van 2017 wordt een professionaliseringslag gemaakt in het evaluatieproces.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## 4. Medewerker

### a. Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Medewerkersdossiers

Huidige stand van zaken:

Dossiers zijn op orde.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

### b. Taken en verantwoordelijkheden

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Functieboek cao Jeugdzorg

Huidige stand van zaken:

De taak-functieomschrijving werd in 2016 opnieuw in beeld gebracht, zodat de organisatie beter kan acteren op de ontwikkelingen en de markt en het verwezenlijken van (groei)doelstellingen. Deze herziening viel samen met de overstap naar de cao Jeugdzorg. Alle medewerkers hebben een nieuwe overeenkomst ontvangen en een functie toegewezen gekregen uit het functieboek cao Jeugdzorg.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

**c. Veiligheid van zorg**

Onderdelen / indicatoren:

- Deskundigheden zijn gewaarborgd in de match met de vraag van de klant (voldoende deskundigheden en bekwaam- en bevoegdheden).
- Er is periodiek een RIE uitgevoerd en verbetermaatregelen worden toegepast.
- Medewerkerincidenten 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:

Q-suite – MIM meldingen

Q-suite – risicoscreening

Q-suite – Onze Inhoud – Verloop medewerkers

Q-suite – Onze Inhoud - Veiligheid

Huidige stand van zaken:

Er is mede n.a.v. de audit nadrukkelijker gekeken naar veiligheid op gebied van voeding, gebruik/beheer van gereedschappen en brandpreventie (BHV, HACCP). Inmiddels is de hygiëncode voor woonvormen ingevoerd en is er een verantwoordelijke aangesteld. Ook het beleid en de registratie met betrekking tot gereedschappen en machines is ingevoerd. De beheersing van brandveiligheid is in 2016 definitief bij het Huis komen te liggen. Distinto zal er echter wel op moeten toezien of het Huis aan de voorwaarden voldoet. Daarom zal m.i.v. 2017 een werkgroep KAM (Kwaliteit, Arbo en Milieu) starten, samengesteld uit twee medewerkers van Distinto en een medewerker van het Huis.

Risico's en beheersmaatregelen:

In 2016 is er onvoldoende samenwerking geweest tussen Distinto en Huis Distinto als het gaat om veiligheid in en rond het Huis. De risicoscreening is wel uitgevoerd, de uitkomsten zijn onvoldoende uitgezet naar de werkvloer. Ook het ontruimingsplan is onvoldoende helder gebleken bij gebruikers van het Huis. De werkgroep KAM moet dit risico grotendeels wegnemen.

**d. Ontwikkeling**

Onderdelen / indicatoren:

- Er vinden tijdig evaluatiegesprekken plaats.
- Er wordt gewerkt aan deskundigheidsbevordering (scholing, opleiding, persoonlijke ontwikkeling).
- Medewerkertevredenheid wordt gemeten en is goed. Uitkomsten leiden tot verbetering.
- Uitkomsten van exitgesprekken leiden tot verbeteringen.
- Medewerkers dienen verbeter suggesties in t.a.v. het kwaliteitssysteem.

Bronnen en informatie:

Medewerkersdossiers  
Meldingen ter Verbetering  
Opleidingsbeleid

Huidige stand van zaken:

Uit de hercertificering kwam naar voren dat de organisatie hoog scoort op de mate waarin medewerkersdossiers in orde zijn. Medewerkers hebben in 2016 geen gebruik van de functie Melding ter Verbetering. Als oorzaak gaven zij aan het prettiger te vinden om ideeën en verbetermogelijkheden aan te dragen in vergaderingen of rechtstreeks bij de leidinggevende. In 2016 zijn verschillende medewerkers volgens plan geschoold als trainer van methodische materialen en alle medewerkers die werkzaam zijn op de groep zijn geschoold als BHV-er.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## 5. Middelen

### a. Beschikbaarheid, 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:

Q-Suite – Onze Inhoud – Middelen

Huidige stand van zaken:

Distinto beschikte in 2016 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:

-

### b. Veiligheid en doelmatigheid

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Q-Suite – Onze Inhoud – Middelen

Huidige stand van zaken:

Uit de audit m.b.t. de hercertificering is naar voren gekomen dat doorlopende naleving van de protocollen die opgesteld zijn rond de beschikbare middelen een aandachtspunt is.

Risico's en beheersmaatregelen:

Onvoldoende gekeurde middelen kunnen leiden tot ongelukken en hoge claims. We zetten actief in op bewustwording én een doorlopend streven naar verbetering bij medewerkers. Aanstelling van o.a. een HACCP medewerker (is reeds gebeurd) en een preventiemedewerker (vanaf 2017) moeten de mazen in de net van de PDCA cyclus dichtten.

**c. Evaluatie middelen / leveranciers**

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Facilitaire ondersteuning en beoordeling leveranciers

Huidige stand van zaken:

De organisatie beschikte in 2016 over een overzicht van leveranciers. Kritische leveranciers werden geëvalueerd.

Risico's en beheersmaatregelen:

Er zijn risico's gesignaleerd m.b.t. de softwareleverancier van het EPD/HRM. In 2017 wordt een onderzoek gestart naar een mogelijk alternatief.

## 6. Financiën

**a. Actuele en passende begroting**

Onderdelen / indicatoren:

- 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:

In 2016 is sprake geweest van een - op de grote lijn - passende jaarbegroting. De begroting wordt nu echter onvoldoende als stuurmiddel gebruikt.

Bovendien werd vastgesteld dat we over weinig detailgegevens beschikken om op onderdeel de effecten te monitoren en te onderbouwen of keuze te maken.

Omdat Distinto vanaf 2016 zelf verantwoordelijk is voor de contracten met gemeenten en de daarbij behorende eisen is het noodzakelijk is een onafhankelijk accountant, Prooy Accountancy, gecontracteerd die de beoordelingsverklaring afgeeft.

Risico's en beheersmaatregelen:

In 2017 wordt in een programma maandelijks de begroting naast de realisatie weergegeven. Op deze wijze kunnen wij beter monitoren hoe de begroting gerealiseerd wordt. Forcasting na afloop van de maand en/of kwartaal willen we dit beleggen bij een vaste interne medewerker, ondersteund door een adviserend/controlerend accountant.

We willen in 2017 duidelijker inzicht in de resultaten per onderdeel van aanbod. Hiervoor wordt een kostenplaatsstructuur ingericht.

## **b. Risicoanalyse en risicomanagement**

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

Q-suite – risico-inventarisaties

### Huidige stand van zaken:

Jaarlijkse risicoinventarisaties zijn in augustus uitgevoerd. Verbetermaatregelen worden n.a.v. de uitkomst besproken en uitgezet in de organisatie.

### Risico's en beheersmaatregelen:

-

## **c. Realisatie van de begroting**

### Onderdelen / indicatoren:

- De realisatie is in lijn met de begroting.
- Eventuele afwijkingen zijn verklaarbaar.

### Bronnen en informatie:

Begroting en Exact Online

### Huidige stand van zaken:

In 2016 is gedurende het jaar de omzet toegenomen t.o.v. wat reeds aan groei begroot was. De personele kosten zijn evenredig toegenomen.

### Risico's en beheersmaatregelen:

Eerder al vermeld: begroting maandelijks naast realisatie weergegeven om over adequate stuurinformatie te beschikken.

## **d. Financiële organisatie**

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

Q-suite – Qlass

Exact Online

### Huidige stand van zaken:

In 2016 heeft de organisatie gewerkt volgens een georganiseerde AO/IC. De boekhouding bleek goed op orde, er was sprake van een zuivere functiescheiding en controle op verschillende niveau's werd uitgevoerd.

De organisatie heeft te maken met een afnemend liquiditeitstekort. Het berichtenverkeer met gemeenten is inmiddels goed op gang gekomen en ook worden PGB facturen door aangescherpt beleid op betalingstermijnen toenemend binnen de gestelde termijn uitbetaald.

Risico's en beheersmaatregelen:

Er zijn verbeteringen wenselijk in het koppelen en inzichtelijk maken van baten en lasten. Er is te weinig concreet zicht op de baten/lasten per onderdeel.

## 7. Organisatie, processen, beleid en kwaliteit

### a. Strategie en beleid

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Meerjarenbeleidsplan  
Jaarplan  
Organisatiebeleid

Huidige stand van zaken:

De organisatie beschikte in 2016 over meerjarenbeleid en een daaruit afgeleid jaarplan. Doelen zijn in deze evaluatie opgenomen.

Jaarlijks wordt een risicoinventarisatie (RI) uitgevoerd op veiligheid en beleid op de genoemde onderwerpen is aanwezig.

Distinto is voldoende verzekerd.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

### b. Structuur en bevoegdheden

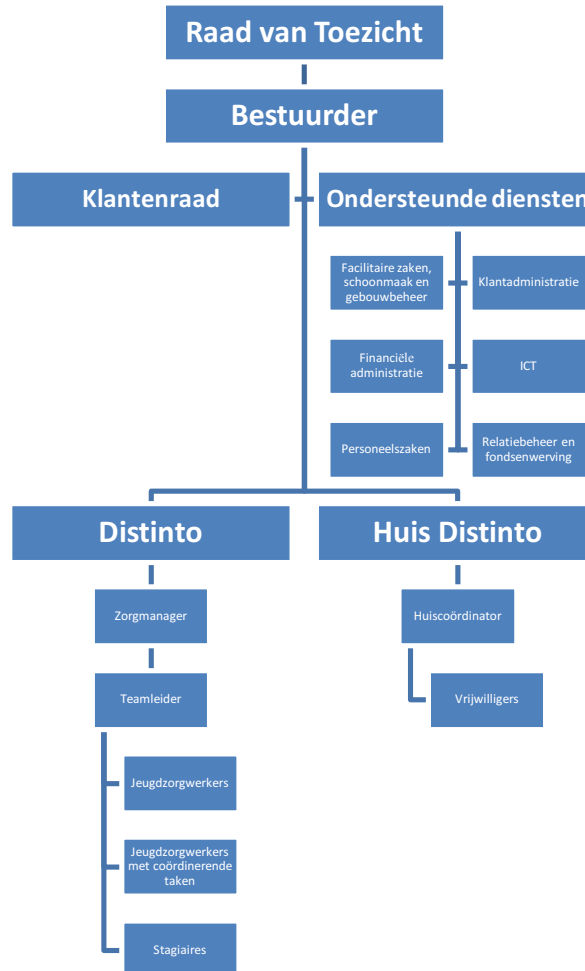
Onderdelen / indicatoren:

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk belegd.
- Er is een organogram.
- Er is een toezichtstructuur volgens good governance effectief.

Bronnen en informatie:

Functieboek  
Reglement van Toezicht  
Bestuurdersreglement  
Stichtingsstatuten

Stand van zaken in 2016:



Distinto volgde m.b.t. verantwoordelijkheden en bevoegdheden per functie het functieboek van de cao Jeugdzorg. Er is een Raad van Toezicht actief. Het bestuursreglement en het reglement van toezicht is in 2016 geëvalueerd.

Risico's en beheersmaatregelen

-

**c. Processen en documenten, PDCA**

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Q-suite

Huidige stand van zaken:

Alle documenten en processen zijn in 2016 geëvalueerd. Door de meldingen vanuit Q-suite werd niets over het hoofd gezien.

Registraties worden verwerkt. Q-suite voorziet in een overzichtelijk proces van afhandeling.

Interne audits werden uitgevoerd (evaluatie kernprocessen, medicatiebeleid, e.d.).

Risico's en beheersmaatregelen:

-

**d. Communicatie, verantwoording, perceptie en imago**

Onderdelen / indicatoren

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

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

De organisatie is groeiend. Naast het teamoverleg en het managementoverleg is er nu ook overleg tussen teamleider en zorgmanager. Het overleg tussen directeur-bestuurder en zorgmanager vindt eens per twee weken plaats. Een terugkoppeling vanuit het overleg met zorgmanager en teamleider vindt nog niet structureel plaats. De vraag is gesteld of voldoende helder is waar de verschillende disciplines elkaar over moeten informeren.

Om de ontwikkelingen binnen Huis Distinto en Distinto goed op elkaar af te stemmen is er een periodiek overleg tussen beide organisaties.

Met betrekking tot de vraag om een personeelsvertegenwoordiging is besloten dit niet als apart orgaan in te stellen, maar dit vorm te geven middels periodiek overleg tussen medewerkers en directeur-bestuurder tijdens de teamvergadering. Ook werd tweemaal een beleidsdag georganiseerd, waar medewerkers mee kunnen denken over het gevoerde en/of in de voeren beleid.

Ieder kwartaal verzorgt directeur-bestuurder een inhoudelijke en financiële verantwoording aan de Raad van Toezicht en overige stakeholders (gemeenten).

Risico's en beheersmaatregelen:

De groei die de organisatie doormaakt, brengt mee dat er veel gebeurt op verschillend gebied. Hoe houden de verschillende disciplines zich in deze beweging blijvend op de hoogte van wat gebeurt? Hoe wordt omgegaan met verschuiving van verantwoordelijkheden? Een vaste overlegstructuur draagt bij aan heldere kaders. Echter, de organisatie dient zich op middellange termijn (2018) bezig te houden met visieontwikkeling op het vormgeven van de lineaire structuur met de daarbij behorende bevoegdheden en de mogelijkheid om binnen duidelijke kaders en langs de lijnstructuur ook gelijkwaardigheid en een topdown én bottom-up beweging aan te brengen in de besluitvorming.

## 8. Totaalbeoordeling directie

Terugkijkend op 2016 kan gesteld worden dat Distinto aan de vooravond staat van noodzakelijke professionalisering om de groei die de organisatie doormaakt aan te kunnen en beheersbaar te houden. In het afgelopen jaar zijn verschillende processen tegen het licht gehouden vanuit dit uitgangspunt. Verdere verduidelijking van functieverantwoordelijkheden, de wijze van samenwerking tussen de verschillende





disciplines en het afleggen van verantwoording bleek daarbij een kernopgave. Dit proces gaat ook in 2017 nog door. Het uiteindelijke resultaat moet zijn dat de organisatie een beheerste groei kan doormaken en inhoudelijk kan door ontwikkelen. Maar ook dat de organisatie toenemend naar buiten treedt om naamsbekendheid te bouwen, verbreding en samenwerkingsmogelijkheden te bepalen en te ontwikkelen in vraaggebieden.

Distinto is voornemens zich met name te concentreren op groei in de gebieden waar de financiering optimaal is en waar de relatie met gemeenten en wijkteams goed en constructief is.

Het liquiditeitstekort wat eind 2015 ontstond is in 2016 aanzienlijk ingelopen. Intern is ingezet op meer inzicht in de redenen waarom betalingen uitbleven. In het verlengde hiervan is besloten om het gehele declaratieproces van 2017 in eigen beheer te gaan voeren.

Naar aanleiding van de audit zijn er diverse maatregelen genomen in het kader van hygiëne en veiligheid. Hiermee zijn een aantal langlopende issues opgelost.

2017 borduurt voort op wat in 2016 ingezet is: inhoudelijke ontwikkeling en verdieping en organisatie brede professionalisering om gesteld te staan voor wat de toekomst voor Distinto in petto heeft. Wij weten dat we er niet alleen voorstaan, want God zegt tegen ons in Spreuken 16:3: 'Vertrouw bij je werk op de HEER, en je plannen zullen slagen.' Een belofte en een opdracht tegelijk!

Ingrid Hartog  
Directeur-bestuurder