

Directiebeoordeling 2017

Naam organisatie: Stichting Distinto
Periode: 1 januari 2017 - 31 december 2017
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 medewerkerdossiers |
| Q-suite zorgregistratiemodule |
| Exact Online |

Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017. 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

| | |
|------------------------|--|
| Externe ontwikkelingen | In regio Barendrecht was de trend zichtbaar dat de wijkteams in eerste instantie de basisbegeleiding uitvoerden. Bij constatering dat gespecialiseerde begeleiding nodig was, werden klanten doorverwezen. Dit komt overeen met de landelijke trend. Gemeenten en serviceorganisaties hebben ingezet op de invoering van het hoofd- onderaannemerschap tussen zorgaanbieders op klantniveau. Van zorgaanbieders als hoofdaannemer wordt toenemend verwacht dat zij in staat zijn een integraal aanbod te leveren m.b.t. de hulpvraag. Per gemeente verschilt de wijze waarop deze constructies vormgegeven dienen te worden. Deze trend zal zich naar verwachting de komende jaren voortzetten. De BAR organisatie (gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk) bereidde zich i.s.m. zorgaanbieders voor op de invoering van de resultaatgerichte bekostigingssystematiek. |
| Interne ontwikkelingen | Het klantenbestand van Distinto heeft in 2016 een groei doorgemaakt van 92%, wat een verdubbeling inhoudt. Om de groei in 2017 beheersbaar te houden, heeft de organisatie de groei beperkt, door een limiet te stellen aan het aantal intakes per week. In 2017 maakte de organisatie een groei van 47% door. Prognose is dat deze groei de komende jaren doorzet. Vanwege de groei heeft Distinto in 2017 ingezet op de inrichting van ondersteunende functies, om de continuïteit van zorg te borgen: overheadtaken die ondergebracht waren bij uitvoerende medewerkers zijn overgedragen naar de ondersteunende diensten. |

| | |
|--|---|
| | <p>Deze functiedifferentiatie heeft aantoonbaar bijgedragen aan een efficiënte werkwijze en verheldering en herkenbaarheid van de organisatiestructuur.</p> <p>In 2017 is besloten om Huis Distinto, de stichting die samen met Distinto een personele unie vormt, tot een steunstichting van Distinto te maken. Aanzet tot statutenwijziging hiertoe is in gang gezet.</p> <p>De werkgroep KAM is operationeel geworden. Deze overkoepelende werkgroep behandelt en bewaakt alle onderwerpen en processen die gaan over kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu. In deze werkgroep brengen ook de verschillende functionarissen (meldcode, arbo en gegevensbescherming) hun domein onder de aandacht.</p> <p>De organisatie heeft bij de reeds gecontracteerde gemeenten verschillende aanbestedingsprocedures doorlopen om ook in 2018 gecontracteerde zorg te kunnen blijven bieden. Alle aanbestedingen zijn gegund.</p> |
|--|---|

Kerngegevens

Distinto bood in 2017 de volgende producten aan:

- Individuele begeleiding (zoals kortdurende individuele begeleiding, training en psycho-educatie)
- Gespecialiseerde begeleiding in de vorm van:
 - o Gespecialiseerde individuele begeleiding (ambulant of op locatie binnen het aanbod Learn2do!)
 - o Ouderbegeleiding
 - o Gezinsbegeleiding
- Groepsbegeleiding in de vorm van:
 - o Dagopvang op woensdag, zaterdag en in vakanties
 - o Learn2do! (zorg-onderwijsarrangement)
 - o Buitenschoolse begeleiding, bedoeld voor kinderen van wie de ouders werken
 - o Training in groepsverband
- Logeeropvang in de weekenden en in de kerst- en zomervakantie

Distinto bood in 2017 zorg aan de volgende doelgroepen:

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

Werkgebied:

Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2017 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 Natura leverde Distinto in deze gemeenten en daarbuiten ook zorg op basis van een PGB.

Samenwerkingsverbanden:

In 2017 zijn - voorsortierend op 2018 - binnen de BAR gemeenten de volgende formele samenwerkingsverbanden aangegaan:

- Zorgnijverij – Distinto als hoofdaannemer
- KJ-psychiatrie Bijkerk – Distinto als hoofdaannemer
- Praktijk Marleen – Distinto als hoofdaannemer
- Praktijk Grip – Distinto als hoofdaannemer
- Distinto – Zorgboeren Zuid-Holland Zuid als hoofdaannemer

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

| Klanten, productie en capaciteit | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aantal klanten in zorg op 31/12 | 18 | 33 | 41 | 49 | 56 | 108 | 159 |
| Aantal individuele begeleidingsuren | 345 | 802 | 1347 | 2012 | 3378 | 5834 | 6013 |
| Aantal dagen begeleiding in groep | 142 | 582 | 780 | 1092 | 1392 | 1519 | 2709 |
| Waarvan dagopvang (inclusief Learn2do!) | 36 | 206 | 352 | 516 | 756 | 707 | 1712 |
| Waarvan logeeropvang | 106 | 376 | 428 | 576 | 636 | 812 | 997 |

| Medewerkers | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aantal medewerkers op 31/12 | 5 | 8 | 12 | 9 | 13 | 16 | 25 |
| Aantal fte medewerkers op 31/12 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7,5 | 12 | 18 |
| Percentage verzuim | 0% | 0% | 0,7% | 0,8% | 1,0% | 3% | 6,8% |

| Bedrijfsopbrengsten in € | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Omzet | 88.629 | 169.826 | 232.338 | 327.571 | 460.001 | 652.800 | 986.684 |
| Opbrengsten uit fundraising | 29.510 | - | 27.448 | - | - | 2.600 | - |
| Bedrijfsopbrengsten totaal | 118.139 | 169.826 | 259.786 | 327.571 | 460.001 | 655.400 | 986.684 |

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Personele kosten t.o.v. omzet in % | 83 | 71 | 88 | 75 | 75 | 77 | 76 |

Kerncijfers 2017

| Klanten, productie en capaciteit einde kwartaal | K1 | K2 | K3 | K4 | TOTAAL |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Aantal klanten in zorg | 120 | 130 | 138 | 159 | |
| Aantal individuele begeleidingsuren | 1470 | 1565 | 1333 | 1645 | 6013 |
| Aantal dagdelen dagopvang | 343 | 442 | 342 | 410 | 1537 |
| Aantal etmalen logeeropvang | 182 | 199 | 353 | 263 | 997 |
| Aantal dagdelen Learn2do! | 312 | 305 | 210 | 291 | 1118 |
| Aantal dagdelen buitenschoolse begeleiding | - | - | 10 | 102 | 112 |
| Aantal uren groepstraining | - | 48 | 35 | 60 | 143 |

| Medewerkers | K1 | K2 | K3 | K4 | GEMIDDELD |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Aantal medewerkers | 20 | 20 | 22 | 25 | |
| Aantal fte medewerkers | 14 | 14 | 15 | 18 | |
| Percentage verzuim | 8% | 13% | 8,4% | 3,7% | 6,8% |

| Bedrijfsopbrengsten in € | K1 | K2 | K3 | K4 | TOTAAL |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Omzet | 236.360 | 225.171 | 217.631 | 307.520 | 986.684 |
| Opbrengsten uit fundraising | - | - | - | | |
| Bedrijfsopbrengsten totaal | 236.360 | 225.171 | 217.631 | 307.520 | 986.684 |

| | K1 | K2 | K3 | K4 | GEMIDDELD |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Percentage personele kosten t.o.v. omzet | 72% | 79% | 85% | 68% | 76% |

Doelrealisatie jaarplan 2017

| Doelen | | Indicatoren | |
|--|---|---|--|
| 1. PRODUCTEN | <i>Structuur Voorwaarden doelrealisatie</i> | <i>Proces Langs welke weg / productie</i> | <i>Resultaat Uitkomst en termijn</i> |
| <u>Marktontwikkeling</u> a. Distinto besteedt voor 2017 zelfstandig aan bij verschillende gemeenten, en stemt op dit resultaat de begroting af | <ul style="list-style-type: none"> - Distinto is bekend als aanbieder bij gemeenten - De organisatie beschikt over bekwame medewerkers met voldoende kennis van de aanbestedingsprocedure | <ul style="list-style-type: none"> - Distinto volgt de aanbestedingseisen van de gemeenten - De organisatie richt klantadministratie in en stelt controller aan - Distinto stuurt op de productie: zorgt dat aanmeldingen resulteren in inzetbare indicaties - Bij gemeenten wordt aangedrongen op ZIN indicaties i.p.v. PGB - Actief contact onderhouden met de aangewezen contactpersonen - Mogelijkheden onderzoeken registratie relatiebeheer | <p>Alle aanbestedingen zijn naar behoren verlopen en gegund. Controller is aangesteld en maakt maandelijks i.s.m. de zorgmanager maandelijks rapportages op m.b.t. de inzetbaarheid van de indicaties. Vanwege de aanhoudende groei loopt de organisatie uit op de begroting. Periodiek contact met de contractmanagers van de verschillende gemeente vindt plaats, doch doorgaans op initiatief van de organisatie. Gemeenten staan er doorgaans wel voor open hier het gesprek over aan te gaan.</p> |
| <u>Productontwikkeling</u> b. Distinto doet in samenwerking met de gemeenten onderzoek naar klantvraag, trends en de haalbaarheid van bezuigingsmaatregelen en innoveert haar aanbod waar nodig | <ul style="list-style-type: none"> - De organisatie beschikt over middelen en meetinstrumenten om de uitvoering vorm te geven - Distinto is bekend als aanbieder bij gemeenten en neemt deel aan innovatieplatforms | <ul style="list-style-type: none"> - Op de hoogte zijn van hoe andere zorgaanbieders bewegen en waar nodig de samenwerking zoeken - Distinto evalueert in januari de rol van de coördinatoren | <p>Distinto maakt per kwartaal middels een inhoudelijke rapportage aantoonbaar hoe de organisatie vaart en waar mogelijk innoveert op gebied van: kwaliteit, effectiviteit en kostenbesparing.</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>c. Distinto breidt het huidige aanbod van Learn2do! uit tot een compleet zorg-onderwijs Arrangement.</p> <p>d. Distinto neemt besluiten over de realisatie van BSO+, extra logeeropvang op een externe locatie en een passend trainingsaanbod. Aan de hand van deze besluiten wordt er een plan opgesteld en uitgerold.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Distinto is bekend bij scholen en onderwijsconsulenten in de regio - De organisatie beschikt over voldoende ruimte, medewerkers, kennis en middelen om het arrangement aan te kunnen bieden | <ul style="list-style-type: none"> - Distinto is in gesprek met gemeenten over de wensen op gebied van zorg-onderwijs - Distinto zoekt uit hoe financiering in het onderwijs verloopt | <p>In september is de pilot Buitenschoolse Begeleiding van start gegaan. De organisatie is in gesprek met de gemeente om de mogelijkheid tot doorontwikkeling naar een BSO+ in 2018.</p> <p>Het trainingsaanbod van de organisatie is goed in kaart gebracht bij de verschillende wijkteams. De doorverwijzing verloopt goed en de groepen zitten vol.</p> <p>Learn2do! is het nieuwe schooljaar van start gegaan met een goede bezetting. Scholen weten Distinto inmiddels te vinden. Concrete samenwerkingen om te komen tot een compleet zorg-onderwijs arrangement komen tot op heden nog onvoldoende van de grond.</p> <p>Distinto maakt sinds september 2017 gebruik van een locatie van De Hoop t.b.v. logeeropvang. De locatie voldoet aan de verwachtingen en draagt bij aan het inkorten van de ontstane wachtlijsten.</p> |
| <p><u>Productie, bezetting en wachtlijsten</u></p> <p>e. Distinto verhoogt haar omzet totaal met 15% t.o.v. 2016, waarbij de groei vooral zichtbaar wordt in individuele begeleiding, dagopvang en het aanbod zorg-onderwijs</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Voldoende en flexibele capaciteit medewerkers om in te kunnen spelen op de verwachte groei. De nadruk in 2017 ligt met name op de inzetbaarheid van flexibele uren. | <ul style="list-style-type: none"> - Een inzichtelijke planning hanteren, waardoor tijdige signalering sturing op over- of onderbezetting kan worden toegepast | <p>De omzet over 2017 is t.o.v. 2016 gestegen met 51%. Deze stijging komt overeen met het groeiende klanten- en medewerkersbestand. Deze groei legt een druk op de organisatie: hoe blijft groei beheersbaar, hoe blijft de kwaliteit</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | | <p>van zorg gewaarborgd? Dit vraagstuk heeft de volle aandacht.</p> <p>Maatregelen in 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De organisatie heeft een vast periodiek rooster ingevoerd voor medewerkers. Dit heeft geresulteerd in meer overzicht voor medewerkers en meer grip op over- en onderbezetting. • Een kritische houding m.b.t. de duur van de begeleidingstrajecten: aan de hand van metingen wordt bepaald of een traject niet onnodig lang duurt. De organisatie werkt zo mee aan de beheersing van de kosten voor gemeenten en ook komt het de doorstroom van het eigen klantenbestand. |
| <p>f. <u>Samenwerken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De samenwerking Distinto en het Huis verdient verbetering - samenwerking partners om het aanbod te versterken, verbeteren, verdiepen - Distinto verwerft een vaste plaats in het netwerk, bijvoorbeeld wijkteams, kerken, scholen, behandelaars | <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling (meerjaren)plan en ambities - Relaties bouwen door vast gezicht - Aanbod en aanverwante producten in beeld brengen - Rol in de wijk | <ul style="list-style-type: none"> - Door middel van een (meerjaren) plan wordt er een helder beeld gegeven van de koers die Distinto voor ogen heeft. Dit geeft informatie intern en extern om de juiste koers te varen en de juiste doelen na te streven. Dit geeft houvast in het maken van de juiste keuzes. | <p>De samenwerking met Huis Distinto heeft een goede ontwikkeling doorgemaakt. De nieuwe huiscoördinator is in staat gebleken verbinding tot stand te brengen tussen de activiteiten van de verschillende stichtingen. De ondersteuning die het Huis in facilitair opzicht aan Distinto biedt is inmiddels voor iedereen helder. De stap die gezet is om het Huis als steunstichting van Distinto aan te merken, past uitstekend in deze ontwikkeling.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | | Distinto heeft zich in 2017 verder geprofileerd als jeugdzorgaanbieder. In de verschillende regio's weet men de organisatie te vinden. Het contact met de verschillende gemeenten en daarbij behorende wijkteams is doorgaans goed. Ook scholen kennen de weg naar Distinto inmiddels, wanneer zich een zorgvraag aandient, waar het passend onderwijs geen antwoord op heeft. Er is actief ingezet op verspreiding van het productaanbod onder de wijkteams. |
| 2. ORGANISATIE | <i>Structuur Voorwaarden doelrealisatie</i> | <i>Proces Langs welke weg / productie</i> | <i>Resultaat Uitkomst en termijn</i> |
| <u>Interne audit</u> Distinto voert minimaal eens per jaar een interne audit uit conform het Improvement Model. | In begroting en planning wordt ruimte gereserveerd voor interne audit. | Zorgmanager initieert twee maanden voor de externe audit de interne audit en overlegt de resultaten met de bestuurder. | Interne en externe audit heeft plaats gevonden. De organisatie heeft het kwaliteitscertificaat opnieuw behouden. |
| Om groei aan te kunnen is het van belang dat de interne organisatie geborgd is. Hiervoor dient er aan de hand van het meerjarenplan goed gekeken te worden of de huidige structuur passend blijft. In ieder geval is het van belang dat de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk belegd zijn. | Aanpassingen die in november 2016 zijn doorgevoerd m.b.t. de rollen van bestuurder, zorgmanager en teamleider worden in juni geëvalueerd en bijgesteld. | De bestuurder organiseert in juni een evaluatie. | Bijgesteld en bekrachtigde keuze naar een definitief model voor de komende drie jaar. |
| 3. P&O | <i>Structuur Voorwaarden doelrealisatie</i> | <i>Proces Langs welke weg / productie</i> | <i>Resultaat Uitkomst en termijn</i> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>Medezeggenschap evaluatie: In 2016 is er een nieuwe voorlopige vorm gegeven aan medezeggenschap medewerkers. In 2017 wordt deze werkwijze geëvalueerd en bijgesteld.</p> | <p>Voor 1 juli is dit punt op de beleidsdag besproken. Het bestuur doet aan de hand van de uitkomsten een voorstel voor de verdere vormgeving van medezeggenschap en/of bekrachtigt de voorlopige afspraken naar definitief tot aan het moment dat de WOR/cao Jeugdzorg andere verplichtingen oplegt. Dit wordt jaarlijks door bestuurder en Raad van Toezicht besproken.</p> | <p>Medezeggenschap is belegd: twee keer per jaar een beleidsdag en eens per kwartaal directie bij werkoverleg.</p> | <p>In november 2017 geven medewerkers tevredenheid aan m.b.t. de medezeggenschap.</p> <p>In het medewerkertevredenheids-onderzoek wordt een score gevraagd op de stelling: "Ik ontvang voldoende informatie over algemene beleidszaken vanuit de organisatie" Medewerkers scoren een 7,7. In 2016 was de score een 6,9.</p> |
| <p>a. Medewerkers behalen hun BHV-certificaat</p> | <p>Er is ruimte in de begroting opgenomen voor verplicht cursusaanbod.</p> | <p>Medewerkers certificeren en hercertificeren.</p> | <p>Eind tweede kwartaal is dit doel gerealiseerd.</p> <p>Alle medewerkers, werkzaam op de groepen, zijn nu in het bezit van een diploma.</p> |
| <p>b. Medewerkers worden getoetst in het correct hanteren van de meldcode en de uitkomst wordt gevat in passend bijgesteld beleid en protocol.</p> | <p>Medewerkers worden jaarlijks getoetst op hun kennis mbt dit onderwerp.</p> | <p>Distinto organiseert een intern toetsinstrument en zet deze eenmaal per jaar uit onder haar medewerkers.</p> | <p>Eind tweede kwartaal is dit doel gerealiseerd, in het derde kwartaal wordt er getoetst.</p> <p>Distinto heeft een aandachtsfunctionaris meldcode. Het proces is in kwartaal III geëvalueerd en hier zijn geen verbetermaatregelen uit voortgekomen.</p> |
| <p><u>KAM</u> c. Distinto geeft haar ARBO-beleid per 1 januari 2017 vorm in samenwerking met Huis Distinto</p> | <p>- Een KAM-werkgroep bestaande uit de bestuurder, de huiscoördinator van Huis Distinto, twee</p> | <p>- Passend beleid ontwikkelen, vanuit de personele unie Distinto - Huis Distinto - Taak en rolverdeling</p> | <p>Op 1 maart 2017 is de werkgroep actief. Uiterlijk 1 juli 2017 is een organisatie brede RI uitgevoerd en een verbeterplan opgesteld.</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>binnen een KAM werkgroep (kwaliteit, arbo, milieu).</p> | <p>medewerkers van Distinto en een vrijwilliger van Huis Distinto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerker aangesteld als HACCP-medewerker en voert beleid uit (hygiëne-protocol) - Veiligheid: periodieke keuring speeltoestellen/brandpreventie/ontruiming/gereedschap registratie en keuring | <ul style="list-style-type: none"> - Interne audits n.a.v. plan van aanpak ARBO (voortgekomen uit RI) e.d. - Opleiding HACCP - Hygiëne-protocol/beleid | <p>Om e.e.a. goed op te starten, is besloten is de RI te laten toetsen door een externe partij. Het actieplan wat hieruit is ontstaan, is formeel goedgekeurd.</p> <p>Een preventiemedewerker (m.b.t. ARBO) is aangesteld. Eens per zes weken heeft de KAM-werkgroep overleg. M.n. wordt gekeken naar de voortgang op de doelen uit het Plan van Aanpak. Daarnaast is een jaarplanning opgesteld met verschillende, voorkomende thema's. N.a.v. de uitkomsten re-audit BIM, waarbij de borging van de uitvoering van het afgesproken beleid een risico bleek, is de huiscoördinator aangesteld als HACCP medewerker.</p> |
| <p>4. KWALITEIT</p> | <p>Structuur <i>Voorwaarden doelrealisatie</i></p> | <p>Proces <i>Langs welke weg / productie</i></p> | <p>Resultaat <i>Uitkomst en termijn</i></p> |
| <p>a. Vierkantsvergelijking gebruik bepalen en besluit nemen of dit als stuurinstrument een leidende rol heeft</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Kwartaalbeoordeling jaarplan i.c.m. kwartaalcijfers | <ul style="list-style-type: none"> - Directie in samenwerking met RvT | <p>Elk kwartaal worden de uitkomsten uit de vergelijking meegenomen in de forecast.</p> <p>Omdat de vergelijking nog steeds niet in de Q-suite geïntegreerd is, wordt het als stuurmiddel niet ingezet. Nog steeds is dit wel de wens. Met Novire vinden gesprekken plaats over de plaats die deze vergelijking vanaf 2018 moet krijgen. De verhouding tussen de klantvraag, de in te zetten uren en het</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | | onderscheid in opleidingsniveau wordt steeds belangrijker nu gemeenten inzichtelijk willen hebben hoe organisaties werken aan afschaling en andere transformiedoelen. |
| b. Distinto implementeert de nieuwe wet WKKGZ in het beleid van de organisatie | - Expertise m.b.t. inhoud en toepassing | - Distinto laat de uitleg over aan implementatie Transmissie, waar ook de externe klachtencommissie ondergebracht is. Transmissie faciliteert dit voor al haar klanten. | Distinto heeft op 1 mei 2017 haar beleid, waaronder het klachtenreglement geëvalueerd en bijgesteld. |
| 5. IDENTITEIT | Structuur <i>Voorwaarden doelrealisatie</i> | Proces <i>Langs welke weg / productie</i> | Resultaat <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"> - Medewerkers werken vanuit christelijke normen en waarden. - Er is een werkgroep identiteit actief. Deze bestaat uit drie medewerkers van Distinto. De werkgroep komt vier maal per jaar bijeen (of vaker, wanneer een concrete vraag daar aanleiding toe geeft). Bestuurder is aanwezig bij deze bijeenkomsten en is daarmee de schakel tussen de werkgroep en de klantenraad. - Identiteit wordt eens per jaar besproken in de Raad van Toezicht, tweemaal per jaar in de klantenraad en tijdens één van de beleidsdagen met medewerkers. | <ul style="list-style-type: none"> - Er is door de werkgroep identiteit een breed gedragen visiedocument opgesteld. Deze wordt jaarlijks geëvalueerd. - Tijdens intervisie- en functioneringsgesprekken gaat het over hoe identiteit herkenbaar is voor klanten en bij collega's. | <ul style="list-style-type: none"> - Bespreekpunt in vergadering Raad van Toezicht, klantenraad en op beleidsdagen. - Verbeterpunten en aandachtspunten wordt in organisatie bekend gemaakt. <p>In 2017 zijn vragen behandeld over het veranderende klantenbestand van Distinto. Waar begin 2015 nog 100% van de klanten een christelijke identiteit had, was dat eind 2017 nog 65%. Deze verschuiving is veroorzaakt door de transitie van de jeugdhulp naar de gemeenten. Klanten moeten gebruik maken van een lokale aanbieder en zorgaanbieders moeten openstaan voor alle klanten, ongeacht hun achtergrond. Dit is overigens ook wat Distinto in haar missie en visie beschrijft.</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | Ook kerkbezoek en schermgebruik zijn onderwerpen die aangedragen werden door de klantenraad en door de werkgroep naar tevredenheid afgehandeld zijn. |
| 6. FINANCIEN | Structuur <i>Voorwaarden doelrealisatie</i> | Proces <i>Langs welke weg / productie</i> | Resultaat <i>Uitkomst en termijn</i> |
| a. Controle productie en financiering | <p>Iedere maand wordt door de controller in het MT de stand van zaken gerapporteerd t.a.v.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productie per gemeente+ forecast • Productiviteit medewerkers (direct/indirecte kosten + maatstaf) • Liquiditeit <ul style="list-style-type: none"> - Openstaande posten - Kostenplaatsen inrichten per productieonderdeel en indirecte kosten. | <ul style="list-style-type: none"> - De controller verzamelt gegevens vanuit Q-suite en boekhouding. Vertaald deze naar maandrapportages en brengt deze maandelijks in het MT - Administratief medewerker cursus Exact-Online | <ul style="list-style-type: none"> - inzicht financiën - inzicht kosten baten - inzicht verloopt/ontwikkeling - Kostenplaatsen - Heldere kwartaalcijfers met toelichting <p>De organisatie beschikt over recente kwartaalcijfers, met daarin opgenomen hoe e.e.a. zich ontwikkelt t.o.v. de begroting.</p> <p>De controller (extern) heeft het proces van declareren onder controle en werkt nauw samen met zorgmanager, waardoor afwijkingen snel gesignaleerd worden en uitbetaling niet langer dan nodig op zich laat wachten. Op dit moment is geen sprake van liquiditeitsproblemen. Accountant adviseert een liquiditeitsbegroting op te stellen voor 2018. Tot nu toe werd dit niet gedaan.</p> |
| b. De financiële administratie geeft inzicht en beslist mee over investeringen, ontwikkeling en voorfinanciering vanuit financiële haalbaarheid. | <ul style="list-style-type: none"> - De controller beschikt tijdig over informatie om kosten baten door te rekenen. De controller beschikt over financiële informatie die contract gebonden zijn. | <ul style="list-style-type: none"> - De administratief medewerker monitort de kosten en baten - De medewerker monitort de budgetruimte | <ul style="list-style-type: none"> - Vanaf 1 januari 2017 worden investeringen, productie, projecten financieel onderbouwd en verantwoord. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - De controller is in staat forecast cijfers te generen om toekomstige consequenties in te kunnen schatten. | <ul style="list-style-type: none"> - De medewerker rekent financiële consequenties door en legt deze voor aan de verantwoordelijke | <ul style="list-style-type: none"> - Vanaf 1 januari is er per project/investering een kosten/baten analyse - Vanaf 1 januari wordt er per onderdeel een financiële onderbouwing meegestuurd onder verantwoording van de bestuurder. <p>Dit gebeurt en werkt goed. Aan de hand van een uniforme begrotingstool wordt lijn aangebracht in hoe een financiële onderbouwing tot stand komt en om te voorkomen dat bepaalde risico's en/of kostenposten onderbelicht blijven.</p> |
| <p>c. De organisatie ontwikkelt een sluitend declaratiesysteem m.b.t. de zorgdeclaratie en facturatie aan gemeenten. De organisatie voert zelf de controle over de facturatie en betalingen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Een gedegen klantadministratie - Kennis en expertise op gebied van zorgdeclaratie - Een gedegen financiële administratie - Er wordt voorzien in een taak om de facturatie en betalingen door gemeenten te managen. | <p>Per 1 januari 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschikkingen wordt door de KA gecontroleerd en correct ingevoerd conform de contracteisen - De declaraties worden uitgevoerd door de controller - Terugkoppeling ontvangen, evalueren en waar nodig aanpassen en verbeteren door de zorgmanager i.s.m. klantadministratie - De betalingen worden gemonitord door de controller | <ul style="list-style-type: none"> - M.i.v. 1 januari 2017 is het administratieve proces m.b.t. klantadministratie, declaratie/facturatie en betaling (inclusief de aanmaningen) volledig georganiseerd in eigen beheer. - Liquiditeit loopt in de pas met de declaraties. <p>Op orde. Controller hanteert methodiek waarmee gemeenten aangemaand worden als betalingen uitblijven.</p> |
| <p>d. Distinto stelt maatregelen vast om mogelijk toekomstig dreigend liquiditeitstekort te voorkomen, door achterblijvende betalingen vanuit gemeenten en SVB en ontwikkelt een plan m.b.t. reserveopbouw (dit</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Financiële middelen adequaat inzetbaar hebben - Tijdige en correcte indiening declaraties - Inrichting Q-suite met juiste contractomvang door bestuurder/fin.ad | <ul style="list-style-type: none"> - Maandelijks betalingsherinneringen versturen aan klanten en gemeenten - Vast agendapunt eens per maand in MT | <ul style="list-style-type: none"> - Inzichtelijke financiële administratie - Acties adequaat en snel - Geen liquiditeitstekort - Lening afgelost <p>Lening is volledig afgelost.</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| wordt inzichtelijk in meerjarenbegroting). | - Vast protocol om wanbetaling te beperken | - Beleid voor wanbetaling met procedure die aan de wettelijke eisen voldoet. | |
| 7. INVESTERINGEN | Structuur <i>Voorwaarden doelrealisatie</i> | Proces <i>Langs welke weg / productie</i> | Resultaat <i>Uitkomst en termijn</i> |
| - Investering in scholing SKJ | - Voorwaarden vanuit de SKJ | - 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. | In het vierde kwartaal 2017 is duidelijk met welke investeringen de organisatie rekening dient te houden. Zorgmanager en teamleider bezochten in kwartaal vier een kennisdag rond dit onderwerp. Opleidingsschema is opgesteld en opleidingen voor 2018 zijn ingepland. |
| - Investering in scholing Raad van Toezicht | - Aanwezigheid opleidingsplan en wensen vanuit de Raad van Toezicht - Beschikbaarheid budget | - Raad van Toezicht levert opleidingsplan aan en overlegt met bestuurder wat nodig en mogelijk is | Eind tweede kwartaal is duidelijk welke opleidingen gevolgd gaan worden en wat het te besteden budget is. De Raad heeft besloten geen gebruik te maken van een eventueel scholingsaanbod. Wel heeft de Raad een workshop rond Good Governance gevolgd. |

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:

Informatie uit de indicaties is leidend.

Processen zijn te vinden in Q-suite

O.a. het zorgproces wordt gevolgd. Waar nodig wordt dit aangescherpt en verder geprofessionaliseerd.

Huidige stand van zaken:

De medewerker klantadministratie heeft voortdurend overzicht in de volledigheid van de gegevens.

Risico's en beheersmaatregelen:

Een risico kan zijn dat de beschikbaarheid binnen de indicatie niet toereikend is:

- De medewerker klantadministratie controleert twee keer per week of alle indicaties binnen zijn en zet acties uit wanneer dit niet zo is.
- De teamleider en zorgmanager checken de inhoud van de beschikking.
- Wanneer een beschikking niet op orde komt, de zorg wel gestart is en facturen niet betaald kunnen worden, kan de zorg (tijdelijk) gestopt worden. Hierover wordt de klant en het wijkteam ingelicht. Samen zoeken we naar een oplossing.

Uit de audit t.b.v. de BIM certificering bleek dat de wijze waarom de organisatie de zorgregistratie ingeregeld heeft zeer goed op orde is

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 (wijkteams) is de klantvraag afdoende.

Bronnen en informatie:

Informatie vanuit de verwijzer (zijn doorgaans de wijkteams)

Intakegesprek

Huidige stand van zaken:

Er is in de kennismakings- en intakefase een zorgvuldige afstemming met de wijkteams en ouders.

Risico's en beheersmaatregelen:

Door onzorgvuldige afstemming is de indicatie niet passend:

- Al bij de kennismaking wordt gewezen op het belang van een zorgvuldig proces in de afstemming.
- Waar nodig wordt actief contact gezocht met het wijkteam.

Distinto zoekt actief het contact op met de wijkteams en de verschillende contractmanagers, met als doel om rond het proces van aanmelding en indiceren overeenstemming te bereiken. Afspraken en voorwaarden m.b.t. aanbod en bekostiging zijn helder op schrift gesteld en verspreid onder de verschillende gemeenten.

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:

Informatie vanuit de overheid, maar ook de regionale informatiebijeenkomsten. Het is van groot belang om de trend en de nieuwe ontwikkelingen te volgen.

Huidige stand van zaken:

Onze aandacht heeft de ontwikkeling m.b.t. de contractering voor 2018. Zie beschrijving 'externe ontwikkelingen'.

Risico's en beheersmaatregelen:

Informatie vanuit gemeenten komt te laat beschikbaar en structuren zijn nog niet voldoende ingebed, waardoor adequate anticipatie wordt bemoeilijkt:

- Het bijwonen en actief deelnemen aan de regionale overlegmomenten
- Actief contact leggen met contractmanagers en wethouders in gecontracteerde gemeenten

d. Doelen in de begeleidingsovereenkomst

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Klantdossier

Huidige stand van zaken:

Er wordt gerapporteerd op de doelen aan ouders. Ouders ondertekenen de begeleidingsovereenkomst. Bij start en evaluatie worden doelen tevens verstrekt aan de betrokken wijkteammedewerker met als doel een goede afstemming t.b.v. de herindicatie.

Risico's en beheersmaatregelen:

Doelen worden niet overlegd, waardoor onduidelijkheid ontstaat over inhoud en voortgang:

- Delen van informatie duidelijk opnemen in primair proces
- Medewerkers worden getraind in het opstellen van kwalitatief goed geformuleerde begeleidingsdoelen, zodat voortgang gemeten kan worden.

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:

-

Huidige stand van zaken:

Er is persoonlijk contact: telefonisch, per mail en face-to-face.

Medewerkers beschikken over een werktelefoon.

Mentorschap waarborgt korte lijnen.

Evaluaties vinden plaats op kantoor in bijzijn van een teamleider of zorgmanager.

Risico's en beheersmaatregelen:

De organisatie groeit, waardoor de korte lijnen onder spanning komen:

- Werken vanuit de kernwaarden van de organisatie levend houden onder medewerkers en hierop toetsen in functioneringsgesprekken.
- Werken volgens een helder organisatiestructuur
- Periodiek uitvragen bij klanten hoe communicatie ervaren wordt.

Naar aanleiding van de klantuitvraag is de route van aanmelding en intake aangepast: de rol van de administratief medewerker in het proces is vergroot. Zij bewaakt de voortgang, draagt zorg voor de administratieve afhandeling en is aanspreekpunt voor ouders.

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 de organisatie is gelegitimeerd is op korte en lange termijn. Gemeenten, wijkteammedewerkers en klanten weten de organisatie te vinden en uit periodieke uitvraag blijkt vertrouwen in de kwaliteit van zorg.

Risico's en beheersmaatregelen:

Weinig vernieuwing in aanbod, waardoor de organisatie haar dynamische karakter verliest:

- Uitvragen bij de verschillende betrokkenen in hoeverre het aanbod aansluit op de hulpvraag.
- Binnen het bestaande aanbod blijven innoveren en waar nodig nieuw aanbod

Van belang is om in het aanbod te blijven innoveren en een dynamische werkomgeving te creëren, waardoor maatschappelijke ontwikkelingen zonder moeite geïmplementeerd kunnen worden.

Kwartaal III

Distinto inoveert. Per 1 september is de Buitenschoolse Begeleiding gestart, dit n.a.v. vragen die vanuit de wijkteams regelmatig tot ons kwam. Marktonderzoek heeft plaats gevonden en het het besluit om deze vorm van begeleiden leek gelegitimeerd.

De komende maanden zal uitwijzen of de BSB bestaansrecht heeft en zal het besluit genomen worden of we de BSB doorontwikkelen naar een BSO+.

b. Samenwerking in de keten

Onderdelen / indicatoren:

- Samenwerking overstijgend is effectief op individueel klantniveau

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Gemeenten leggen de verantwoordelijkheid en casusregie toenemend bij zorgaanbieders neer. Distinto neemt actief de regisseursrol op zich in het belang van de klant en spant zich in om met alle de betrokken partijen eenzelfde plan te trekken.

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 beschikkingen afgegeven worden e.d.

Risico's en beheersmaatregelen:

Door ontbreken van samenwerkingsafspraken ontstaat ruis over rollen en verantwoordelijkheden:

- Distinto zet in op contact tussen alle betrokkenen: klant, systeem en betrokken zorgaanbieders.
- Tijdens de intake wordt reeds besproken wat ouders van de organisatie kunnen verwachten: wat is de rol van Distinto, waarmee kunnen ze bij het wijkteam terecht, e.d.

M.b.t. PGB: In het meedenken kan een beeld ontstaan dat Distinto verantwoordelijk is voor tot stand komen van juiste beschikking, besteding van de gelden en tijdige uitbetaling:

- In een informatiebrief is aan ouders uitgelegd dat de ondersteuning die vanuit de organisatie wordt slechts een service is, waar zij gebruik van kunnen maken. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor tijdig en juiste uitbetaling van de facturen.

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:

-

Huidige stand van zaken:

De organisatie stemt voortdurend af met ouders of het aanbod helpend is en staat voldoende stil bij de vraag in hoeverre ons aanbod past binnen de missie en visie. 'Schoenmaker, blij bij je leest' is een belangrijk uitgangspunt in deze.

Risico's en beheersmaatregelen:

Voortborduren op het bestaande en geen oog hebben voor de vragen in de markt.

- Naar gemeenten toe laat Distinto actief weten mee te willen denken in de ontwikkelvraagstukken die er liggen. Daar zijn wij als zorgaanbieders tenslotte voor: om de hulpvragen en maatschappelijke problemen te vertalen naar een passend zorgaanbod.

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:

Meldingen worden met regelmaat gedaan door de medewerkers.

Risico's en beheersmaatregelen:

We hebben het melden van incidenten opgenomen als vast agendapunt. Over het algemeen gaan meldingen over agressie. Dit is inherent aan de doelgroep en is niet iets waar altijd een verbetermaatregel op genomen kan worden. Omgaan met agressie is een doorlopend thema in de MDO's en intervisiemomenten.

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

Klantagenda

Kwaliteitshandboek Q-suite

Huidige stand van zaken:

Zorg vindt in overleg en volgens planning plaats. Risico-inventarisaties worden uitgevoerd. Protocollen e.d. worden jaarlijks d.m.v. interne en externe audits getoetst.

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:

Het proces rondom de evaluaties is per 1 januari 2017 verder geprofessionaliseerd. Resultaten op klantniveau worden gekoppelen aan de evaluatie van het functioneren van

medewerkers. Dit past in de ontwikkeling naar resultaat gericht werken en resultaatgerichte bekostiging.

Risico's en beheersmaatregelen:

Trajecten duren te lang, omdat de voortgang onvoldoende gemeten wordt:

- Tijdens coachingsgesprekken wordt per medewerker de caseload doorgenomen en in functioneringsgesprekken wordt stilgestaan bij resultaten op klantniveau.
- Teamleider stuurt op het formuleren van haalbare en werkbare doelen, hierdoor ontstaan concrete metingen, waardoor meer inzicht op voortgang en resultaat ontstaat.

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:

Medewerkerdossier

Huidige stand van zaken:

De P&O medewerker draagt hier zorg voor. De medewerkersdossiers zijn compleet.

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:

E.e.a. is opgenomen in het medewerkerdossier.

Huidige stand van zaken:

We volgen de TFO's vanuit het functieboek die de cao Jeugdzorg ons aanreikt. Voorheen maakten wij gebruik van eigen omschrijvingen. We stellen vast dat het functieboek veel betere kaders aanbrengt; dit verschaft zowel de werknemer als de werkgever veel duidelijkheid.

Risico's en beheersmaatregelen:

Distinto is een groeiende organisatie. Dit vraagt voortdurend een kritische blik op taken en verantwoordelijkheden die medewerkers hebben: zijn ze passend en conform functiebeschrijving, nemen ze hun verantwoordelijkheid hierin?

- Medewerkers die als jeugdzorgwerker aan de slag gaan, starten in salarisschaal 7 als Jeugdzorgwerker D met een tijdelijk contract. Deze eerste periode geldt als

inwerkperiode: in hoeverre is een medewerker in staat zijn of haar werk conform functiebeschrijving uit te voeren? Wordt groei waargenomen? Hierover is de teamleider met de medewerker in gesprek. Bij verlenging wordt al dan niet besloten om over te gaan naar de functie van Jeugdzorgwerker C. Een HBO diploma is nog steeds een vereiste, maar niet meer het enige vereiste.

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:

In 2017 heeft de organisatie te maken gehad met langdurige ziekte onder medewerkers. Re-integratie is verlopen middels het daartoe opgesteld plan en gemaakte afspraken.

Risico's en beheersmaatregelen:

Signalen van overbelasting worden niet tijdig gesignaleerd.

- Leidinggevend en brengen dit onderwerp organisatiebreed aan de orde en ook per worden per individuele medewerker preventieve maatregelen getroffen: geen ophoging van uren, alvorens zichtbaar is dat een medewerker zijn of haar takenpakket binnen de gestelde tijd kan uitvoeren, beperkingen opleggen in werkdagen en tijden, e.d.
- In selectiegesprekken het stellen van grenzen en doseren en prioriteren van werkzaamheden al onderwerp van gesprek laten zijn.

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
Opleidingsbeleid

Huidige stand van zaken:

Op orde. In persoonlijke evaluaties komen thema's aan de orde en uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek komt naar voren dat medewerkers op dit gebied de organisatie een goede voldoende geven.

De registratie van jeugdzorgwerkers in het SKJ register in 2018 borgt de deskundigheidsbevordering binnen de organisatie. Een algemeen scholingsaanbod is opgesteld voor alle jeugdzorgwerkers en bovendien is in de begroting ruimte gelaten voor persoonlijke ontwikkeling en/of specifieke trainingwensen.

Risico's en beheersmaatregelen:

Scherp blijven op het eigen aandeel, wanneer een medewerker besluit te vertrekken.

- Na een exitgesprek nog een zelfevaluatie uitvoeren op thema's als bejegening, ontwikkelkansen en -mogelijkheden, sociale veiligheid e.d.

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:

-

Huidige stand van zaken:

Een overzicht van beschikbare middelen is beschikbaar. Middelen worden gecontroleerd en waar nodig gekeurd op veiligheid.

Risico's en beheersmaatregelen:

Medewerkers zijn verantwoordelijk gemaakt voor het naleven van protocollen m.b.t. middelen. Ze zien het belang niet in van controles en keuringen, waardoor dit niet uitgevoerd wordt.

- Vanuit de KAM ziet de preventiemedewerker toe op naleving en delegeert taken o.a. aan huiscoördinator.

b. Veiligheid en doelmatigheid

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Middelen die niet door de keuring komen, worden verwijderd.
Middelen die geen doel (meer) dienen, worden verwijderd.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

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:

-

Huidige stand van zaken:

Op orde.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

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:

Begroting

Kwartaalcijfers

Huidige stand van zaken:

Het resultaat over 2017 is hoger uitgevallen dan begroot, aangezien de groei blijft aanhouden.

Personele kosten zijn percentueel hoger uit dan begroot. Dit valt te verklaren door langdurige ziekte en het voorsorteren op groei door het aannemen van nieuwe medewerkers, waar in eerste instantie de kosten voor de baten uitgaan.

Met dat de omvang van het team toeneemt is geconstateerd dat meer zicht en grip op gewerkte uren wenselijk is.

Risico's en beheersmaatregelen:

Onvoldoende inzicht in de uren van medewerkers: hoe is het percentage declarabel/niet declarabel? Hoe wordt omgegaan met het schrijven van extra tijd e.d.?

- Maandelijks berekent zorgmanager de verhouding declarabele/niet declarabele tijd van alle medewerkers. Norm is 75%-25%. Afwijkingen worden direct met de medewerker opgenomen.
- M.i.v. 1 december wordt gewerkt met vaste dienstroosters (medewerkers worden gekoppeld aan vaste groepen).
- Er is een handout opgesteld met nogmaals alles do's en don'ts m.b.t. het registreren van zorg en schrijven van tijd.
- Pilot tablets is gestart: direct registreren en verslagleggen moet de indirecte tijd terugdringen.

b. Risicoanalyse en risicomanagement

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Jaarlijks worden financiële risico's aan de hand van een PRI in beeld gebracht en worden beheersmaatregelen genomen. In iedere kwartaalrapportage is aandacht voor financiële trends. Kwartaalrapportages worden besproken door controller en accountant.

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:

-

Huidige stand van zaken:

Zie 6a.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

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

Huidige stand van zaken:

AO/IC is op orde, besproken met accountant. Geen bijzonderheden. Zorgdeclaratieproces verloopt - na in eigen beheer genomen te zijn - goed.

Toelichting op de bijbehorende kwartaalcijfers:

- Binne Q-suite kon in 2017 geen uitsplitsing van ZIN registraties gemaakt worden op de verschillende producten. Op productieniveau is dit wel meegenomen.
- Grootboekrekeningen zijn nog niet aangepast in Exact, waardoor niet alle bedragen in de jaarcijfers een oogopslag te herkennen zijn. Dit gebeurt nu met ingang van het nieuwe boekjaar. Voorbereidingen hieromtrent zijn reeds getroffen.

Risico's en beheersmaatregelen n.a.v. kwartaalcijfers:

Percentage personele kosten t.o.v. de omzet overstijgt de norm. Wenselijk is 70%, uiterste norm is 80%. We streven naar een realistisch midden. Hoe deze kosten in de hand te houden?

- Strak sturen op declarabele uren
- Scherp inschalen bij aanneme nieuw personeel
- Ondersteunende taken waar mogelijk onderbrengen in ondersteunende functies

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:

Strategisch beleidsplan

Jaarplan

Risicoanalyses

ARBO Plan van Aanpak

Beleidsdocumenten

Huidige stand van zaken:

In het derde kwartaal is veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van de werkgroep KAM, de aanbestedingsprocedures en het opstellen van jaarplan en begroting. T.b.v. de BIM hercertificering in september zijn verschillende audits op kwaliteit uitgezet in de organisatie.

Risico's en beheersmaatregelen:

Risico's benoemen en maatregelen bedenken is één. Naleving is twee. Door de verschillende analyses met bijbehorende plannen van aanpak tot een vast onderdeel te maken van het managementoverleg, teamoverleg en KAM overleg, wordt dit risico verkleind.

b. Structuur en bevoegdheden

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Functieboek

Reglement van Toezicht

Bestuurdersreglement

Stichtingsstatuten

Stand van zaken in 2017:

Op orde.

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:

Documenten worden tijdig geëvalueerd
Audits worden afgenomen volgens planning
Meldingen worden verwerkt

Risico's en beheersmaatregelen:

Door meldingen periodiek te evalueren, worden trends inzichtelijk en kunnen waar nodig maatregelen getroffen worden.

d. Communicatie, verantwoording, perceptie en imago

Onderdelen / indicatoren

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

Bronnen en informatie:

Communicatiebeleid

Huidige stand van zaken:

Interne communicatiestructuur is in 2017 geformaliseerd, naar aanleiding van de vraag om een personeelsvertegenwoordiging. Vaste momenten voor inspraak en meedenken is voor medewerkers op dit moment voldoende, zo hebben zij aangegeven.

De interne, maandelijkse informatiemailing is een feit. Maandelijks komt een nieuwsbrief uit. Raad van Toezicht is ook opgenomen in de mailinglist.

Het jaarplan 2018 is op de beleidsdag in november besproken met het team.

Risico's en beheersmaatregelen:

Vanwege de groei die de organisatie doormaakt, is het belangrijk om goed te monitoren of de huidige structuur nog steeds als afdoende ervaren wordt. Door deze vraag te stellen tijdens de momenten van inspraak, wordt voorkomen dat men zich niet gehoord voelt, of ervaart onvoldoende op te hoogte te zijn van wat zich in de organisatie afspeelt.