



# DIRECTIEBEOORDELING

januari - december 2021

Omgevingsanalyse  
Kengetallen  
Doelrealisatie

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Maatregelen voortkomend uit de vorige directiebeoordeling	4
3. Omgevingsanalyse	5
4. Kerngegevens 2021	7
5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties	9
a. Doelrealisatie jaarplan 2021	10
b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI)	17
i. Organisatiecultuur	17
ii. Organiseatiebeleid	17
iii. Primair proces rondom de klant	25
iv. Resultaten audits - intern en extern	28
v. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag	29
vi. Klant- en medewerkerstevredenheid - specifieke uitvraag op beleving veiligheid	29
vii. Resultaten klantenraad	30
viii. Resultaten Raad van Toezicht	31
ix. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd	33
x. Leveranciersbeoordeling	35
xi. Geschiktheid middelen	36
c. Rapportage relevante inspecties	36
6. Conclusie	37

## 1. Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021. Deze rapportage is opgesteld conform de kwaliteitsnormen van de HKZ (versie 2015).

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

### Gebruikte gegevens en systemen

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

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

## 2. Maatregelen voortkomend uit de vorige directiebeoordeling

Maatregel	Status
<p>Het functioneren van de strategiegroepen verloopt nog niet naar behoren. Er wordt onvoldoende planmatig gewerkt. De teamleiders nemen de taak op zich om de voortgang van doelstellingen te bewaken. Op de beleidsdag in november presenteren de teams resultaten en worden nieuwe jaarplannen opgesteld.</p>	<p>In 2021 is hier onvoldoende aan gewerkt. De teamleiders zijn niet altijd bij de vergaderingen van de strategiegroep aanwezig geweest en van monitoring op doelen was daarom geen sprake.</p> <p>In november jl. zijn tijdens de beleidsdag wel nieuwe jaarplannen opgesteld. Op deze dag is ook de functie van praktijkbegeleider geïntroduceerd. De praktijkbegeleider neemt de taak van monitoring vanaf 2022 op zich.</p>
<p>Periodiek onderhoud en periodieke controles van de locaties wordt door de huiscoördinator niet volledig en automatisch opgepakt. Het MJOP moet als leidraad gebruikt gaan worden om groot onderhoud in te plannen. Klein onderhoud dient periodiek opgenomen te worden in een jaarschema.</p>	<p>De huiscoördinator heeft meer ondersteuning gekregen op administratief gebied. Hierdoor is inmiddels veel van wat gebeuren moet (controles, keuringen, e.d.) in schema's gevat en uitgezet in acties. Wat nog verder opgepakt moet worden is periodieke, fysieke controle van de leefruimtes op mankementen. Ook behoeft het MJOP nog verdere uitwerking.</p>
<p>Teamleiders zijn verantwoordelijk voor de monitoring op productie en uren van medewerkers. De praktijk wijst uit dat deze monitoring er nauwelijks is. De directie stelt daarom KPI's vast en aan de hand daarvan kunnen teamleiders monitoren. Tijdens de periodieke overlegmomenten delen de teamleiders hun bevindingen met de directie en deze worden vergeleken met de overstijgende managementinformatie. Met als doel in dit proces meer (deel)verantwoordelijkheid aan te brengen.</p>	<p>Door het uitvallen van één van de twee teamleiders en door voorgenomen veranderingen in de organisatiestructuur (functie teamleider vervalt en functie praktijkbegeleider wordt toegevoegd) is deze maatregel anders opgepakt dan eerder beoogd. In de nieuwe situatie is het vooral de praktijkbegeleider die monitort op productie en uren van medewerkers. De praktijkbegeleider rapporteert aan zijn of haar leidinggevende. In het managementoverleg worden bevindingen besproken.</p>

## 3. Omgevingsanalyse

### Veranderende interne factoren

In 2021 is Distinto in omvang nauwelijks gegroeid. Dit heeft te maken met de terugval van de vraag aan het begin van het jaar, maar ook een gebrek aan personeel toen de vraag in de loop van het jaar weer toenam. Distinto heeft halverwege het jaar een tweede locatie geopend. Dit zorgde voor hogere vaste lasten, terwijl de groei uitbleef. Dit heeft geleid tot een beperkt financieel resultaat van <1%. Het komende jaar zal de organisatie weer in moeten zetten op groei om de financiële doelstelling van 3-5 % te kunnen behalen.

De groep jeugdzorgwerkers blijkt inmiddels te groot om in de huidige organisatiestructuur aangestuurd te worden door twee teamleiders. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om de diverse subteams te voorzien van praktijkbegeleiders, die vanuit hun betrokkenheid op de werkvloer beter in staat zijn toe te zien op zaken als vakinhoudelijke ondersteuning, uitvoeringscoördinatie en werkontwikkeling.

Het expertiseteam, begin 2021 van start gegaan, heeft inmiddels een belangrijke functie in de organisatie, met name op het gebied van casuïstiek en verbetering van kwaliteit van de hulpverleningsplannen. Het draagt, zoals beoogd, aanmerkelijk bij aan verdere professionalisering van de jeugdzorgwerkers.

Distinto biedt sinds juli 2021 ook diagnostiek en behandeling aan. Het team bestaat uit twee orthopedagogen en zal naar verwachting in 2022 verder uitbreiden.

### Veranderende externe factoren

De coronacrisis heeft schade aangericht onder jongeren met een beperking: eenzaamheid, (toename van) psychische problemen, leerachterstanden en het uitblijven van jeugdhulp worden in diverse rapporten als veelvoorkomend benoemd. Oorzaken zijn te vinden in een gebrek aan personeel en middelen om aan de doorgaans complexe hulpvragen te kunnen voldoen. De wachtlijsten zijn verder opgelopen en samenwerking wordt als onvoldoende aangemerkt. Distinto herkent de uitkomsten in de eigen organisatie, maar ook vanuit de gesprekken die hierover met samenwerkingspartners en stakeholders gevoerd worden. Distinto zet zich er al vanaf maart 2020 voor in om de hulp aan jongeren en gezinnen te continueren en zal dat ook de komende periode blijven doen.

Er bestaan veel zorgen over hoe de jeugdhulp in Nederland geregeld is. De stelselwijziging in 2015 heeft tot nu toe weinig goeds gebracht. Er wordt onvoldoende resultaat behaald en daarnaast leidt de manier waarop het huidige stelsel is ingericht tot grote financiële tekorten. Distinto herkent de problemen in de markt en heeft er belang bij in dit opzicht waar nodig en mogelijk mee te denken en invloed uit te oefenen in de samenwerking met de gecontracteerde gemeenten. De organisatie zet

---

hier proactief op in, door bijvoorbeeld deel te nemen aan fysieke overlegtafels visiegesprekken met wethouders en beleidsmakers.

De complexiteit van de huidige markt vraagt van aanbieders een groot onderscheidend vermogen: waarin is de organisatie uniek, wat is de toegevoegde waarde? Distinto streeft ernaar om binnen een stelsel op losse schroeven toch waardegedreven vooruit te bewegen en een bijdrage te leveren aan verbeteringen die het stelsel van binnenuit zouden kunnen hervormen: integraal (samen)werken, gerichtheid op preventie, toegankelijkheid, kennisdeling, professionalisering, innovatie van het aanbod, het monitoren van kosten en het terugdringen van bureaucratie en overhead.

## 4. Kerngegevens 2021

### Distinto bood in 2021 de volgende producten aan:

- Begeleiding - Basis
- Begeleiding - Gespecialiseerd
- Opvang:
  - Logeeropvang in het weekend en in vakanties
  - Dagopvang op woensdag, zaterdag en in vakanties
  - Learn2do! (onderwijs-zorgarrangement voor thuiszitters)
- Jeugdhulp op School (JoS) (vanaf mei 2021)
- Diagnostiek (vanaf juni 2021)
- Behandeling (vanaf juni 2021)
- Training

### Distinto bood in 2021 jeugdhulp 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

### Locaties:

Distinto werkte in 2021 vanuit de volgende locaties:

- Locatie Dennenhout, Barendrecht
- Locatie Stockholm, Barendrecht

### Werkgebied:

Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2021 omvatte de BAR gemeenten, de regio's Zuid-Holland Zuid en Midden-Holland en de gemeentes Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel. Naast Zorg In Natura leverde Distinto in deze gemeenten en daarbuiten ook jeugdhulp op basis van een PGB.

### Samenwerkingsverbanden:

In 2021 werkte Distinto o.a. met onderstaande partijen samen:

- Zorgnijverij
- KJ-psychiatrie Bijkerk
- Praktijk Marleen
- Zorgboeren Zuid-Holland Zuid
- Praktijk Effe Anders
- Praktijk GZplus
- Psychologenpraktijk Brouwer
- Basic Trust

- Lowster Coaching
- MC Kinderplein
- Roer Rotterdam
- Eleos
- Parnassia Groep
- Timon
- Youz
- Elon
- Agathos
- Kroef Autismebegeleiding
- Mentaal Beter
- BOBA
- 's Heerenloo

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

*Kerngegevens m.b.t. omzet, productie, capaciteit en verzuim zijn als bijlage opgenomen. Zie document: 220101 kengetallen 2018-2021 per jaar en per kwartaal.*



## 5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties

Dit hoofdstuk is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- a. Doelrealisatie jaarplan 2021
- b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI)
  - i. Organisatiecultuur
  - ii. Organiseatiebeleid
  - iii. Primair proces rondom de klant
  - iv. Resultaten audits - intern en extern
  - v. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag
  - vi. Klant- en medewerkerstevredenheid - specifieke uitvraag op beleving veiligheid
  - vii. Resultaten klantenraad
  - viii. Resultaten Raad van Toezicht
  - ix. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd
  - x. Leveranciersbeoordeling
  - xi. Geschiktheid middelen
- c. Rapportage relevante inspecties

## a. Doelrealisatie jaarplan 2021

Doelstellingen	Structuur: Welke voorwaarden moeten er zijn?	Proces: Langs welke weg gaan we werken?	Uitkomst: Wat gaan we concreet bereiken?
<p><b>1. AANBOD</b></p> <p><b>Distinto profileert zich als aanbieder van Jeugdhulp op school (SO Jeugd ZHZ).</b></p> <p><b>NIEUW: Distinto biedt naast begeleiding ook diagnostiek en behandeling aan.</b></p>	<p>De organisatie beschikt over voldoende bekwaam personeel om aan de vraag vanuit de scholen te kunnen voldoen. De organisatie faciliteert middelen en waar nodig bijscholing om jeugdzorgwerkers verder te bekwaamen.</p> <p>NIEUW: De organisatie stelt twee orthopedagogen aan die onder supervisie van een extern hoofdbehandelaar behandelingen kunnen uitvoeren. Waar nodig vindt bijscholing plaats.</p>	<p>Intern worden vacatures uitgezet om in eerste instantie vanuit het bestaande team aan de vraag te kunnen voldoen. Zorgmanager blijft nauw in gesprek met school en poortwachter vanuit SO om verwachtingen te managen en verbeterpunten tijdig te ondervangen. Als na de opstart van het proces de inhoudelijke en financiële kaders duidelijk zijn, wordt 'Jeugdhulp op school' officieel aan het aanbod toegevoegd, als deelaanbod van het al bestaande OZA Learn2do!</p> <p>We bieden niet ineens alle behandelingen aan, maar starten met IQ-onderzoek, daarna - als bijscholing plaatsgevonden heeft -voegen we ASS-onderzoek toe, om vervolgens toe te werken naar onderzoek m.b.t. hechtingsproblematiek.</p>	<p>In januari 2021 start de Jeugdhulp op School (JoS). Op de school waar Distinto slechts uitvoerend aansluit is op 31 maart 2021 een product uitgewerkt wat voldoet aan de vraag van school. Op de school waar Distinto optreedt als coördinator en hoofdaannemer van de jeugdhulp duurt het opstarttraject langer. In dit geval is op 1 juli 2021 sprake van acceptatie en optimalisatie van de formele samenwerking tussen de diverse partijen. In de tweede helft van 2021 komt dan ruimte om de inhoudelijke samenwerking rond het kind verder uit te werken.</p> <p>JoS is op de Kameleon gestart in april 2021. De afgifte van beschikkingen verloopt goed, het proces wordt voor alle partijen steeds duidelijker.</p> <p>Op de Akker is JoS pas in september 2021 goed opgestart. Onder het personeel is nog weerstand en wantrouwen waar te nemen, maar dit is bespreekbaar en men is bereid hieraan te werken.</p> <p>De personele bezetting blijft een aandachtspunt: het rooster is nu rond, maar bij ziekte lukt het maar met moeite om vervanging te regelen. In Q1 van 2022 staat een wervingscampagne gepland.</p> <p>Distinto heeft subsidie gekregen voor een pilot m.b.t. preventieve jeugdhulp op school op de Wijngaard in Barendrecht. Dit is een mooie ontwikkeling: gemeente en samenwerkingsverbanden kijken mee naar de resultaten die geboekt worden. In de zomerweken is het plan verder uitgewerkt, in september is een nulmeting onder</p>

			<p>ouders en leerkrachten gedaan. Deze resultaten leiden tot verdere verdieping en uitwerking in oktober en november. Vanaf december is de jeugdhulp op school daadwerkelijk gestart.</p> <p>Het opzetten van een breed aanbod aan diagnostiek goed. Onze orthopedagogen kunnen inmiddels onderzoek doen naar IQ, ASS en hechting. We hebben wel besloten om dit nieuwe aanbod niet al te actief naar buiten te brengen, maar organisch mee te bewegen met de vraag.</p> <p>Het aanbod van (gezins)behandeling en behandelende trainingen dient verder ontwikkeld te worden. Om dit te kunnen doen, is uitbreiding van het behandelteam noodzakelijk. Er staat een vacature open.</p>
<p><b>2. KWALITEIT</b></p> <p><b>Distinto zet in op professionalisering door middel van:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ontwikkelen (persoonlijk) leiderschap</b></li> <li>• <b>Werken met richtlijnen</b></li> <li>• <b>Opzetten expertiseteam</b></li> </ul>	<p>De organisatie biedt de (financiële) middelen en faciliteiten die nodig zijn om te komen tot professionalisering. Jeugdzorgwerkers zijn voldoende opgeleid en worden voldoende toegerust in hun werk.</p>	<p>Directeur-bestuurder, zorgmanager en teamleiders bezinnen zich rond het thema leiderschap en Distinto als lerende organisatie in kan zetten op de gewenste professionalisering. In de eerste twee kwartalen volgen teamleiders een opleidingstraject ten behoeve van hun persoonlijke ontwikkeling als teamleider. Jeugdzorgwerkers worden tijdens intervisie en rondom casuïstiek getraind in het werken met richtlijnen. Distinto zet een expertiseteam op, waar twee orthopedagogen aan deelnemen, met als doel vraagbaak te zijn op gebied van casuïstiek, kwaliteit van o.a. begeleidingsplannen te bewaken aan de</p>	<p>Op 1 januari 2022 is de rol van teamleider binnen Distinto verhelderd. Het nieuwe profiel beschrijft hoe de teamleider verantwoordelijk is voor individuele – en teamprocessen van jeugdzorgwerkers. Methodiekontwikkeling en casuïstiek verschuift naar het expertiseteam.</p> <p>Op 1 juli 2021 kennen alle jeugdzorgwerkers de richtlijnen in grote lijnen en weten op welke wijze ze op maat toe te passen zijn in het werk rondom de klant.</p> <p>Het expertiseteam zet in 2021 diverse pilots uit. Direct vanaf januari wordt gewerkt met de nieuwe kwaliteitstandaarden die als onderlegger gelden voor de diverse pilots. Gestart wordt met verbetering van de kwaliteit van de begeleidingsplannen. Na afloop van kwartaal I wordt geevalueerd, waar nodig bijgesteld en waar mogelijk een nieuwe pilot toegevoegd.</p>

		hand van expliciete kwaliteitsstandaarden.	<p>Er is inmiddels al een duidelijke functiescheiding zichtbaar tussen het expertiseteam (casuïstiek) en teamleiders in hun huidige rol (individuele en teamprocessen). In de zomer heeft bezinning plaatsgevonden op de functie van teamleider. De vraag is gesteld hoe werkbaar deze functie nog is nu de organisatie inzet op doorontwikkeling van de diverse teams. In kwartaal drie vond een intern onderzoek naar samenwerking en leiderschap en deze uitkomst heeft bijdragen aan het definitieve besluit tot een wijziging van de organisatiestructuur door de inzet van praktijkbegeleiders.</p> <p>Het werken met richtlijnen is inmiddels normaal geworden. Tijdens intervisie zijn de richtlijnen standaard onderwerp van gesprek.</p> <p>Het expertiseteam heeft inmiddels een volwaardige plaats in de organisatie. Medewerkers weten het team te vinden met inhoudelijke vragen en ook vindt support op hulpverleningsplannen plaats.</p>
<b>3. IDENTITEIT</b>			
<b>De christelijke identiteit van de organisatie blijft herkenbaar, ondanks de sterk veranderende doelgroep.</b>	Jeugdzorgwerkers hebben een christelijke identiteit die zij actief uitdragen. Alle medewerkers onderschrijven het visiedocument identiteit. Identiteit is een vast onderwerp op de diverse agenda's.	De christelijke normen en waarden, die ook naar voren komen in de gedragscode, worden verwerkt in periodieke thema's die herkenbaar zijn in het leven van kinderen en jongeren. Er vindt bezinning plaats op de invulling van de zondag tijdens de logeeropvang. M.b.t. planning en uitvoering worden verantwoordelijken aangesteld.	<p>Op 1 juli 2021 is het werken met thema's ingebed in de opvangstructuur.</p> <p>Op 1 maart 2021 is een eenduidig programma m.b.t. de zondagsinvulling operationeel. Op 1 december 2021 wordt het programma geëvalueerd door jeugdzorgwerkers en klanten.</p> <p>Er is een programma voor de invulling van de zondagochtend gerealiseerd. In Q1 van 2022 wordt deze invulling geëvalueerd en ook wordt de vraag of de terugkeer naar kerkgang behandeld, zowel door medewerkers als door de klantenraad.</p>
<b>4. INKOOP</b>			

<p><b>Distinto krijgt de aanbesteding in de BAR-gemeenten voor 2022 gegund.</b></p>	<p>De organisatie is op de hoogte van de huidige wet- en regelgeving en leeft deze na. De organisatie leest zich grondig in de aanbestedingsregels en -planning, en ook geschiktheidseisen en referentie-eisen in en kan hieraan voldoen. De organisatie is in staat om te voldoen aan de SROI-inspanningsverplichting.</p>	<p>De organisatie brengt kansen en bedreigingen in beeld. De organisatie gaat van daaruit actief op zoek naar samenwerkingspartners waarmee integrale levering geborgd is. Vervolgens worden de aanbestedingsstukken opgesteld. Het vragenplatform wordt gebruikt om vragen te stellen en op de hoogte te zijn van wat leeft bij andere aanbieders.</p>	<p>Op 1 januari 2022 is Distinto opnieuw gecontracteerd jeugdhulpaanbieder in de BAR-gemeenten, waarbij nieuwe formele samenwerkingen met andere partners zijn aangegaan.</p> <p>De BAR aanbesteding is met een jaar uitgesteld. In Q3 hebben de eerste marktconsultaties m.b.t. de aanbesteding voor 2023 plaatsgevonden.</p>
<p><b>5. FACILITAIR</b></p> <p><b>Huis Distinto beschikt over een tuin waarin kinderen kunnen spelen, leren en ontspannen.</b></p>	<p>Huis Distinto beschikt over de (financiële) middelen om de tuin aan te kunnen leggen.</p> <p>Distinto beschikt over medewerkers die (i.s.m. jeugdige klanten) in het tuinonderhoud kunnen voorzien.</p>	<p>Aan de hand van diverse offertes wordt bepaald of de tuinplannen haalbaar zijn. Waar nodig worden fondsen en vrijwilligersorganisaties aangeschreven om de kosten te drukken. Wensen van klanten en medewerkers worden geïnventariseerd. Op voorhand wordt een onderhoudsplan opgesteld en voorgelegd aan de betrokken medewerkers. Door samenwerken en overleg ontstaat overeenstemming over een uiteindelijk plan, wat zowel financieel als in uitvoering en onderhoud haalbaar is. Bij overeenstemming kan overgegaan worden op de uitvoering.</p>	<p>Uiterlijk 1 september 2021 is de tuin van Huis Distinto gerenoveerd.</p> <p>De het tuinproject is afgerond en is bijna geheel door fondsen gefinancierd.</p>
<p><b>6. VASTGOED</b></p>			

<p><b>In 2021 neemt de organisatie besluiten m.b.t. de vastgoedplannen rondom EduDelta en de Zuidpolder.</b></p>	<p>Er is binnen de organisatie voldoende draagvlak voor de ontwikkelingen van een nieuwe locatie.</p> <p>De Raad van Toezicht weet zich gaandeweg het traject voldoende geïnformeerd en kan van daaruit komen tot evenwichtige besluitvorming.</p>	<p>Directeur-bestuurder zet zich proactief in om kansen die zich voordoen te benutten. Periodiek wordt gesproken met gemeente en projectontwikkelaar, waarbij de intentie om deel te nemen uitgesproken wordt, maar ook terughoudendheid betracht wordt op gebied van omvang en kosten.</p>	<p><b>Het Zuidpolderproject gaat – als het überhaupt nog doorgaat na de grote politieke verschuiving in Barendrecht – pas op langere termijn spelen. Op dit moment liggen er nog geen concrete plannen.</b></p> <p>Het EduDelta project wordt steeds concreter. Distinto heeft inmiddels de intentie uitgesproken naar school en gemeente om de samenwerking aan te gaan. De gemeente heeft zich ingezet voor een passend huurtarief en een reële contractduur. Tot op heden is nog niet duidelijk hoe de gemeente in de nieuwe aanbesteding om wil gaan met de bekostiging zorg-onderwijs. Dit wordt pas duidelijk in april 2022. Wanneer dit duidelijk is, vind intern besluitvorming plaats en kan overgegaan worden tot het tekenen van een huurcontract.</p>
<p><b>7. MARKETING EN COMMUNICATIE</b></p> <p><b>Distinto verbetert de externe communicatie, waardoor klanten, wijkteams en overige stakeholders goed geïnformeerd zijn over het aanbod en de ontwikkelingen binnen de organisatie.</b></p>	<p>Er is een communicatiemedewerker, die centraal inzicht heeft in alle informatiestromen, informatie weet te filteren en op juiste en tijdige manier te verspreiden.</p>	<p>Communicatiemedewerker stelt voor 2021 i.s.m. directeur-bestuurder een marketing- en communicatieplan op, waarin ook de content planning opgenomen is m.b.t. mailings en uitingen op social media.</p> <p>Periodiek wordt onderzocht hoe de nieuwsberichten ontvangen worden. Aan (nieuwe) klanten en wijkteammedewerkers wordt ook gevraagd hoe men bij Distinto terecht gekomen is.</p>	<p>Op 1 juli 2021 is aantoonbaar sprake van een toename aan nieuwe klanten voor de onderbelichte vormen van aanbod (ambulant en Learn2do!).</p> <p>Op 1 juli 2021 weten klanten en wijkteammedewerkers zich aantoonbaar goed geïnformeerd door Distinto.</p> <p>Inmiddels is er weer voldoende instroom van nieuwe klanten. De vraag naar Learn2do! en JoS blijft toenemen, als ook de vraag naar diagnostiek behandeling.</p>
<p><b>8. FINANCIËEL</b></p> <p><b>De organisatie is in staat om vanuit de diverse gekoppelde ICT-systemen gedetailleerde</b></p>	<p>Er is adequaat bezettingsbeleid. Er is inzicht in de bezettingsgraad.</p>	<p>De koppeling tussen EPD en Raet wordt verder uitgebreid.</p>	<p>Op 1 april 2021 is een eerste analyse gereed. Gedurende het jaar wordt de analyse per kwartaal uitgevoerd. Na iedere analyse worden waar nodig beheersmaatregelen getroffen.</p>

<p><b>kostprijsberekeningen te maken, om actueel inzicht te hebben in de winstgevendheid van een product.</b></p>	<p>Er zijn P x Q tarieven toegekend aan de arrangementen. Het EPD maakt onderscheid tussen de diverse vormen van opvang.</p>	<p>Er worden draaitabellen ontwikkeld van de systemen waardoor de stand van zaken op ieder moment inzichtelijk is. Na enkele maanden kan een analyse gemaakt worden van de vaste en variabele onkosten en hoe deze zich verhouden tot de opbrengsten. De opbrengsten zijn sterk afhankelijk van de beschikkingen die afgegeven worden en de bezettingsgraad op de diverse groepen.</p>	<p>De softwaresystemen genereren de benodigde stuurinformatie. De praktijk wijst uit dat er steeds nieuwe wensen komen vanuit de organisatie om de werkwijze nog efficiënter te maken. De samenwerking met CareRatio en AAG maakt hierin veel mogelijk.</p>
<p><b>9. BESTUUR EN TOEZICHT</b></p> <p><b>Raad van Toezicht en directeur-bestuurder brengen in onderlinge samenwerking de reglementaire zaken op orde.</b></p>	<p>Raad van Toezicht en directeur-bestuurder zijn het eens over de koers die de organisatie vaart. De rolverdeling tussen Raad van Toezicht en directeur-bestuurder is duidelijk. Er is sprake van constructief samenspel. Raad van Toezicht en directeur-bestuurder begeven zich in een gezond spanningsveld en houden elkaar zo in positie.</p>	<p>Transmissie stelt in eerste instantie nieuwe statuten, bestuursreglement en reglement van toezicht op. Directeur-bestuurder stelt een profielschets met bijbehorende arbeidsovereenkomst t.b.v. de eigen functie op. Raad van Toezicht zet een toekomstvisie (met bijbehorend toezichtkader en toetsingskader) op papier. Bovenstaande wordt bij elkaar gebracht in een afrondende sessie, waarbij ook Transmissie aanwezig is.</p>	<p>Uiterlijk 1 juli 2021 heeft Distinto haar reglementaire zaken op gebied van bestuur en toezicht op orde.</p> <p>De nieuwe reglementen zijn eind 2021 vastgesteld en de statuten van Distinto en Huis Distinto zijn op 24 februari 2022 bij de notaris gepasseerd.</p>

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

### I. Organisatiecultuur

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

#### Onderdelen / indicatoren

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

#### Bronnen en informatie:

Gedragscode

#### Huidige stand van zaken:

Distinto beschikt over een passende gedragscode. Van medewerkers wordt verwacht dat ze de gedragscode kennen. Voor nieuwe medewerkers is de inhoud van de gedragscode verwerkt in een interactieve inwerkworkshop.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

R: De inhoud van de gedragscode raakt uit beeld bij medewerkers die al langer bij Distinto werken, omdat er te weinig aandacht voor is.

B: De gedragscode komt als vast agendapunt aan de orde tijdens de inspraaktafel.

### II. Organisationsbeleid

#### a. Maatschappelijke legitimatie

#### Onderdelen / indicatoren:

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

#### Bronnen en informatie:

-

#### Huidige stand van zaken:

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



## Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Binnen de ruimte die de raamovereenkomst biedt proactief concrete werkafspraken maken waar het gaat om vraag en aanbod, productontwikkeling en de werkwijze rondom de afgifte van beschikkingen.

## *b. Strategie*

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

eQuse

### Huidige stand van zaken:

De organisatie heeft een meerjarenbeleidsplan. Per afdeling wordt sinds 2020 daarnaast ook gewerkt volgens een strategisch afdelingsplan.

Op dit moment wordt het primair proces (van aanmelding tot beëindiging jeugdhulp) via de Lean methodiek onder de loep genomen om te komen tot verbetering op gebied van kwaliteit en efficiëntie. Het secundaire proces van registratie tot declaratie wordt hierin meegenomen.

Er is aandacht besteed aan bereikbaarheid en communicatie. Ook is in de afgelopen periode een inventarisatie gedaan m.b.t. beschikbare middelen en aan welke voorwaarden deze middelen moeten voldoen (controle op veiligheid, verplichte keuringen e.d.). Dit heeft geleid tot meer inzicht en daarmee aanzienlijk minder risico's m.b.t. veiligheid en aansprakelijkheid.

### Risico's en beheersmaatregelen:

R: Beleidsdoelen worden niet SMART geformuleerd en ook worden er geen concrete acties aan verbonden, waardoor zij op de achtergrond geraken, danwel niet gerealiseerd worden.

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

## c. *Structuur en bevoegdheden*

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

Functieboek cao Jeugdzorg

Organogram

Reglement van Toezicht

Bestuurdersreglement

Stichtingsstatuten

### Huidige stand van zaken:

Voor iedere functie in de organisatie is een TFO (taakfunctieomschrijving) beschikbaar. Waar mogelijk blijven we dicht bij het functieboek van de cao, waar nodig is een afwijkende TFO opgesteld. Ieder jaar bij de presentatie van het jaarplan wordt het actuele organogram met alle medewerkers gedeeld. Eind 2021 zijn de reglementen herzien en nieuwe statuten opgesteld.

### Risico's en beheersmaatregelen:

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

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

## d. *Processen en documenten, PDCA*

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

eQuse - Onze inhoud

Pluriform (MIK)

Intranet

## Huidige stand van zaken:

Het kwaliteitshandboek van Distinto is opgeslagen in eQuse. Alle processen binnen de organisatie zijn hierin vastgelegd. Medewerkers ervaren de statische structuur van eQuse als niet prettig, nu zij in hun dagelijks werk voornamelijk aan de slag zijn in Pluriform en Teams. We zoeken naar een mogelijkheid om het documentbeheer en afhandelen van meldingen in Teams te integreren, maar deze lijkt nog niet voorhanden.

Kwaliteitsregistraties worden goed bijgehouden en incidenten worden geëvalueerd. Dit leidt tot verbetermaatregelen en deze zijn aantoonbaar uitgevoerd. NB: nadere uitwerking en trendanalyse van kwaliteitsregistraties volgt later in deze beoordeling. Interne audits zijn volgens auditplanning uitgevoerd en maatregelen ter verbetering zijn aantoonbaar uitgevoerd.

## Risico's en beheersmaatregelen:

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

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

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

### Onderdelen / indicatoren

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

### Bronnen en informatie:

Communicatiebeleid

## Huidige stand van zaken:

Medewerkers van Distinto ervaren dat zij intern voldoende geïnformeerd worden en de ruimte hebben om hun zorgen, complimenten of suggesties ter verbetering te delen met hun leidinggevende. De tevredenheid hierover is in 2021 toegenomen ten opzichte van 2020.

De groei van de organisatie - en dan met name de verschillende 'gezichten' op het secretariaat - maakt dat klanten spanning ervaren op het 'korte lijnen' gevoel. Dit is dan ook een aandachtspunt. Welke stijl hanteren we, langs welke kanalen? Dit is een aandachtspunt wat periodiek aan de orde komt.

Medewerkers ervaren dit jaar voor het eerst niet meer altijd van elkaar op de hoogte te zijn. Dit heeft alles te maken met de tweede locatie, waardoor men elkaar niet meer

dagelijks treft. Dit leidt ertoe dat men niet meer altijd weet wie ziek is, wie weer beter is, e.d.

### Risico's en beheersmaatregelen:

R: Door het werken op verschillende locaties neemt de collegiale betrokkenheid neemt af. Dit heeft een negatieve invloed op het werkplezier.

B: De medewerker die verantwoordelijk is voor 'lief en leed' laat weten wanneer iemand een kaartje of een bloemetje krijgt. De leidinggevende van een langdurig zieke medewerker vraagt gedurende de ziekteperiode aan de medewerker of hij of zij zo nu en dan iets van zich wil laten horen, of informeert medewerkers discreet over hoe het met hun collega gaat.

### *f. Samenwerking in de keten*

#### Onderdelen / indicatoren:

- Samenwerking met ketenpartners is effectief op klantniveau.

#### Bronnen en informatie:

eQuse

#### Huidige stand van zaken:

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

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

Samenwerking tussen zorgaanbieders is niet iets wat van nature plaatsvindt, zo blijkt in de praktijk. Maar het is wel iets wat nodig is in het belang van de klant.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Leidinggevend instructeren medewerkers steeds op hun taak te wijzen ketenpartners actief in het hulpverleningsproces te betrekken.

## *g. Productportfolio*

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

Teams

### Huidige stand van zaken:

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

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

De organisatie heeft in 2021 gewerkt aan de ontwikkeling en professionalisering van:

- (digitaal) trainingsaanbod (groepstrainingen en Therapieland)
- OZA (onderwijs-zorg arrangementen)
- Jeugdhulp op School
- Diagnostiek en behandeling

### Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Opnemen als vast agendapunt in het managementoverleg.

## *h. Toepassing product*

### Onderdelen / indicatoren:

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

## Bronnen en informatie:

Klantdossiers

Klantagenda

## Huidige stand van zaken:

Jeugdhulp vindt in overleg en volgens planning plaats. Begin 2021 heeft de organisatie een planner aangenomen. Zij verzorgt de planning voor klanten en medewerkers. Deze centrale planning genereert een nog beter inzicht m.b.t. planning en levering van jeugdhulp.

Risico-inventarisaties worden uitgevoerd, De inventarisatie met betrekking tot seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag wordt goed uitgevoerd. Protocollen m.b.t. professioneel handelen e.d. worden jaarlijks d.m.v. interne en externe audits getoetst.

## Risico's en beheersmaatregelen:

R: De hulpvraag loopt terug, waardoor groepen niet meer vol zitten. Of hulp kan niet geboden worden, door een tekort aan personeel. De planner signaleert dit, maar de signalen komen niet op de juiste plaats in de organisatie terecht.

B: Zorgmanager neemt met de planner periodiek (tenminste eens per kwartaal) de bezetting door. Hierbij wordt gekeken naar de uitkomsten van de voorgaande periode, maar ook naar de prognose voor komende periode.

### *i. Effecten en uitkomsten van de jeugdhulp*

#### Onderdelen / indicatoren:

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

## Bronnen en informatie:

Klantdossier

## Huidige stand van zaken:

Dit is goed op orde.

## Risico's en beheersmaatregelen:

-

### *j. Actuele en passende begroting*

#### Onderdelen / indicatoren:

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

- Eventuele afwijkingen zijn verklaarbaar.

#### Bronnen en informatie:

Financiële kwartaalrapportage 2021

#### Huidige stand van zaken:

Ieder kwartaal wordt een financiële kwartaalrapportage opgesteld, waarin onderbouwing, realisatie t.o.v. de begroting en kengetallen bij elkaar komen. Deze rapportage - onlosmakelijk verbonden aan de inhoudelijke kwartaalrapportage - geeft de tussenstand goed weer en maakt mogelijke trends of afwijkingen tijdig zichtbaar. Eventuele risico's worden in periodieke gesprekken tussen directeur-bestuurder, zorgmanager en controller belicht en waar nodig worden acties uitgezet. Over 2021 kan gesteld worden dat de omzet van de organisatie redelijk in lijn bleef met de begroting. Echter, de stijging van kosten (mede door betrekking van locatie Stockholm) en het uitblijven van de verwachte groei (door personeelstekort) maakten dat het resultaat over 2021 substantieel lager is dan begroot.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Door percentages op te nemen in de financiële kwartaalrapportage wordt inzichtelijk in hoeverre afgeweken wordt van de oorspronkelijke begroting en waarop gestuurd kan worden.

### *k. Risicoanalyse en risicomanagement*

#### Onderdelen / indicatoren:

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

#### Bronnen en informatie:

Document prospectieve risico-inventarisatie organisatie INT en EXT

#### Huidige stand van zaken:

Dit is op orde. M.i.v. 2022 maken we geen gebruik meer van bovengenoemd document, maar is risicomanagement (analyse en beheersing) ondergebracht in eQuse.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Tijdens interne audits en in de jaarlijkse externe audit wordt aandacht besteed aan risicobeheersing. Een optionele beheersmaatregel is: risico's periodiek laten

inventariseren door een externe deskundige. Dit verkleint de kans op zogenaamde 'blinde vlekken'.

## I. Financiële organisatie

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

eQuse

### Huidige stand van zaken:

De zorgdeclaratie vindt grotendeels plaats via het berichtenverkeer Jeugdwet en wordt verzorgd door een externe partij. Hiermee is functiescheiding aangebracht tussen declaratie en accordering van geleverde zorg. De externe partij, klein begonnen, groeit en daardoor werd in de loop van 2021 ervaren dat de lijnen minder kort zijn dan voorheen en dat Distinto als klant geen vast contactpersoon meer heeft. Dit zorgde direct voor o.a. meer afkeur op de declaraties en langere doorlooptijden. Een onwenselijke ontwikkeling waar we met de betreffende partij over in gesprek zijn.

### Risico's en beheersmaatregelen:

R: Omdat de declaraties door een externe partij worden uitgevoerd, staat de zorgmanager verder van dit proces af en heeft minder zicht op juistheid en volledigheid.  
B: Periodiek - voorafgaand aan het bespreken van de maandcijfers - steekproefsgewijs declaraties op klantniveau controleren op juistheid en volledigheid.

### Toelichting op de bijbehorende jaarcijfers:

Zie bestuursverslag jaarrekening.

## III. Primair proces rondom de klant

### Klant - kwaliteit van de jeugdhulp

#### a. Basisregistraties

### Onderdelen / indicatoren:

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



## Bronnen en informatie:

- ECD Pluriform
- eQuse - procedures registratie en declaratie

## Huidige stand van zaken:

Zorgvuldig registreren en rapporteren is iets wat voortdurend onder de aandacht van medewerkers wordt gebracht. Er is in 2021 een interne training voor ontwikkeld. Doel hiervan is enerzijds om medewerkers het belang mee te geven van zorgvuldig registreren en rapporteren, t.b.v. declaratie en verantwoording. Anderzijds is de training ook bedoeld om rapportage te gebruiken als interventie richting klanten en ouders van klanten.

## Risico's en beheersmaatregelen:

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

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

## *b. Klantvraag*

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

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

### Huidige stand van zaken:

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

### Risico's en beheersmaatregelen:

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

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

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

## c. Aanspraak

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

Rijksoverheid

Gemeentelijk

### Huidige stand van zaken:

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

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

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

### Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Procedures omtrent zorgbekostiging periodiek evalueren op werkbaarheid.

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

## d. Doelen

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

- Klantdossier

## Huidige stand van zaken:

Iedere klant heeft een mentor, behandelaar of ambulant begeleider. De betrokken medewerker stelt het hulpverleningsplan op. De uitkomsten van de risicometing en de meting op de leefgebieden zijn leidend voor de totstandkoming van het hulpverleningsplan. Er wordt in begrijpelijke taal gerapporteerd op de doelen en deze wordt aan klanten en ouders van klanten verstrekt. Ouders ondertekenen de hulpverleningsovereenkomst wanneer het kind jonger is dan 12 jaar. Vanaf 12 jaar tekent het kind mee en vanaf 16 jaar hoeven ouders niet meer te tekenen.

## Risico's en beheersmaatregelen:

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

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

B: Teamleiders (vanaf 2022 praktijkbegeleiders) controleren tijdens de voortgangsgesprekken hoe medewerkers op doelen rapporteren.

R: Medewerkers passen de rechten van minderjarigen als het gaat om het geven van toestemming voor het bieden van jeugdhulp of het verstrekken van informatie niet volgens de wet toe, waardoor de legitimiteit vervalst.

B: Periodiek aanbieden van workshop (zoals in het voorjaar van 2021), waarbij de kennis van medewerkers opgefrist wordt en er bewustwording van het belang optreedt aan de hand van praktijkverhalen.

## e. *Communicatie*

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

Communicatiebeleid

Beleid, procedures en werkinstructies primair proces

### Huidige stand van zaken:

Medewerkers van Distinto streven naar persoonlijk contact met de klant. Dit vindt plaats per email, per telefoon en face-to-face. In de aanmeld- en intakefase wordt een zorgvuldige afstemming volgens procedure doorlopen om tot heldere, wederzijdse verwachtingen en een passend hulpaanbod te komen. Medewerkers beschikken over een werktelefoon, waardoor zij goed bereikbaar zijn. Mentorschap waarborgt korte lijnen. Evaluaties vinden plaats in het bijzijn van teamleider (vanaf 2022 praktijkbegeleider).

Over corona gerelateerde zaken (beleid, ontwikkelingen of incidenten) is in 2021 naar klanten structureel gecommuniceerd door de directeur-bestuurder. De praktische uitwerking is opgepakt door teamleiders en mentoren.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

*f. Veiligheid*

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Pluriform - Incidenten - MIK export

eQuse: MIM, MTV, Meldingen Informatieveiligheid

Huidige stand van zaken:

Er wordt adequaat gemeld volgens de procedure Veilig Incidenten Melden.

Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: MIK meldingen worden besproken in de MIK commissie. Gesignaleerde trends worden vervolgens besproken in de overlegmomenten per aanbod.

## **IV. Resultaten audits - intern en extern**

HKZ audit:

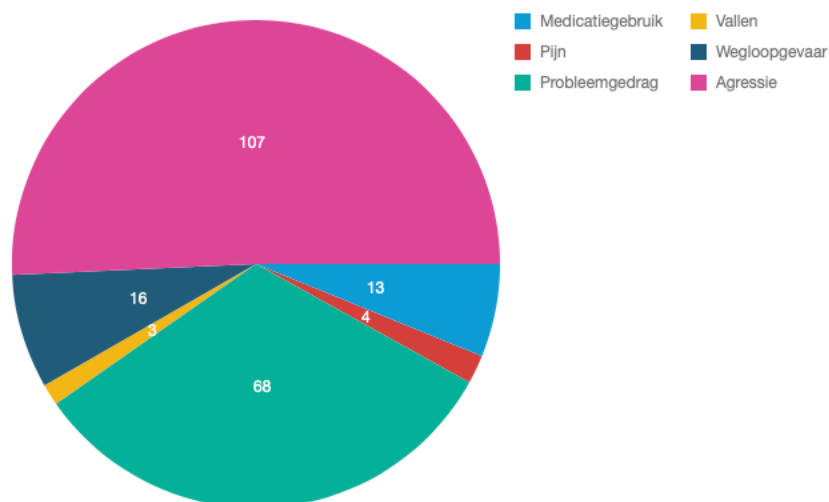
De externe controle audit in maart 2021 is met positief resultaat doorlopen. In maart 2022 vindt weer een hercertificering plaats.

Interne audits:

In 2021 hebben interne audits plaatsgevonden conform HKZ richtlijnen. De audits vonden volgens jaarplanning plaats. De uitwerking is te vinden in Teams. Acties en verbetermaatregelen zijn via een rapportage door de auditor in de organisatie uitgezet.

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

Aantal MIK meldingen in 2021:



Aantal MIM meldingen in 2021: 0

Aantal meldingen informatieveiligheid in 2021: 3

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

Uitkomsten van klanttevredenheid 2021:

Gemiddeld rapportcijfer ouders: 8,5

Gemiddeld rapportcijfer jeugdigen: 7,4

*NB: De beleving van veiligheid bij klanten wordt bij iedere evaluatie uitgevraagd in het ECD.*

Uitkomst medewerkerstevredenheid 2021:

In 2021 is een gevalideerde meting onder medewerkers uitgevoerd door Effectory (aanbevolen door de FCB, brancheorganisatie voor werkgevers en werknemers in o.a. de jeugdzorg). Dit leverde een uitgebreid rapport op aan de hand van een tiental thema's. De score op de thema's is hiernaast afgebeeld.

**Score: thema's**

- Bevlogenheid
- Betrokkenheid
- Tevredenheid
- Werkgeverschap
- Efficiëntie
- Klantgerichtheid
- Rolduidelijkheid
- Veranderingsbereidheid
- Vitaliteit
- Leiderschap

Thema	Score
Bevlogenheid	8,0
Betrokkenheid	7,5
Tevredenheid	7,6
Werkgeverschap	7,4
Efficiëntie	6,9
Klantgerichtheid	8,0
Rolduidelijkheid	7,2
Veranderingsbereidheid	7,6
Vitaliteit	7,7
Leiderschap	7,6

## VII. Resultaten klantenraad

De klantenraad bestond in 2021 uit de volgende personen:

- Janneke Lagendijk (voorzitter)
- Petra van der Heiden (secretaris) - gestopt per 24/6
- Jacobi de Wildt (penningmeester) - gestopt per 24/6
- Marjolijn Qualm (algemeen lid)
- José Jacobse (algemeen lid) - gestart per 25/1
- Anne van Delft - gestart per 27/9
- Sandra van Wijngaarden - gestart per 27/9 en gestopt per 9/12
- Thirza Buijs - gestart per 27/9

### Vergaderingen

We hebben vijf keer vergaderd: 25 januari (directeur-bestuurder aanwezig), 29 maart (directeur-bestuurder aanwezig), 24 juni (directeur-bestuurder aanwezig), 27 september en 22 november (directeur-bestuurder aanwezig).

### Onderwerpen

- Het huishoudelijk document en protocol klantenraad is aangepast en vastgesteld.
- Documenten van de klantenraad worden vanaf juni 2021 in Teams beheerd.
- Distinto voegt behandeling en diagnostiek toe aan het aanbod.
- De jaarcijfers over 2020 zijn besproken in juni.
- Het jaarplan voor 2022 – inclusief het nieuwe organogram - is besproken in november.
- Corona en ziekteverzuim.
- Terugloop aanmeldingen ambulante jeugdhulp en Learn2do! (onderwijszorgarrangement op locatie Dennenhout) door corona.
- De HKZ controle audit is besproken.
- De uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek is besproken. Distinto wordt door ouders (8,5) en kinderen (7,4) goed gewaardeerd. Aandachtspunten: bereikbaarheid op de groepstelefoon is niet altijd op orde, de doelen worden niet altijd samen met het kind opgesteld (dit is wel de bedoeling) en de communicatie (die is niet altijd tijdig en volledig).

### Adviezen

- Het visiedocument van Distinto m.b.t. de identiteit besproken. De klantenraad heeft de organisatie geadviseerd om het visiedocument met enkele aanvullingen te herzien. Dit vanwege de zorg om het behoud van de christelijke identiteit van Distinto. In het document is te lezen en in de praktijk is merkbaar dat de christelijke identiteit van de organisatie breder wordt en daarmee het risico loopt te vervagen. Een deel van de achterban van de organisatie acht het van grote waarde dat de identiteit - waar specifiek voor gekozen is - herkenbaar blijft. Punten van aandacht m.b.t. identiteit zijn: het aannamebeleid personeel, de levensovertuiging van

klanten, de zondagsinvulling (alternatieven kerkdienst), gebed en Bijbellezen rondom de maaltijden. De organisatie heeft de aanvullingen van de klantenraad overgenomen in het visiedocument en blijft graag de dialoog voeren met de klantenraad over het behoud van de christelijke identiteit.

- Afmeldingen op de logeergroepen: ouders melden vaak en kort van tevoren af. De klantenraad adviseert de organisatie om hier consequenties aan te verbinden, omdat dit ervoor zorgt dat de logeeropvang nauwelijks rendabel is. Bovendien staan er kinderen op de wachtlijst, die deze plekjes graag zouden vullen. De organisatie geeft aan te benadrukken dat het bezet houden van een plekje op de opvang betekent dat een kind slechts bij hoge uitzondering kan afmelden, maar dat de zorgplicht die Distinto heeft maakt dat bepaalde consequenties niet doorgevoerd mogen worden.
- De klantenraad adviseert de organisatie om zich te bezinnen op klanten die vanuit de Jeugdwet doorstromen naar de WMO. De werkwijze van Distinto is nu vooral gericht op de leeftijdsgroep tot 18 jaar. De klantenraad acht het belangrijk dat er meer aandacht besteed wordt aan jongeren vanaf 16 jaar als het gaat om het toewerken naar de leeftijd van 18 jaar (wat komt daar allemaal bij kijken) en de mogelijkheden die er zijn m.b.t. een vervolgtraject - en wat Distinto hierin kan betekenen. De organisatie geeft aan dit een zeer waardevol advies te vinden en gaat hiermee aan de slag.
- De klantenraad adviseert de organisatie om beter te kijken naar de aanwezigheid van mentoren en mentorkinderen op de diverse groepen. Het komt nu geregeld voor dat kinderen hun mentor nauwelijks zien. Dit is niet wenselijk. Ook zou de klantenraad graag zien dat in het klantportaal duidelijk vermeld staat wie de mentor van een kind is.
- Vanwege corona is de manier van brengen en halen naar en van de opvang veranderd. Kinderen worden afgezet en opgehaald bij de voordeur. De klantenraad adviseert de organisatie om de overdracht na een opvangmoment enkel via de rapportage te laten verlopen en niets uit te wisselen bij de ingang. Dit i.v.m. de privacy.

### Contact met de Raad van Toezicht

Op 4 oktober is Thirza als afgevaardigde van de klantenraad aanwezig geweest in de vergadering van de Raad van Toezicht. Zij heeft hun verteld over het werk van de klantenraad, wat zij kunnen en willen betekenen voor de organisatie en hoe de samenwerking en communicatie ervaren wordt.

### Distinto als organisatie

Op 28 maart bestond Distinto 10 jaar! Hier is - ondanks corona - op verschillende manieren aandacht aan geschonken. De klantenraad heeft een inzameling georganiseerd en heeft Distinto hiermee een mooie tuinbank cadeau kunnen doen.

## Zelfevaluatie klantenraad

De vergaderingen van de klantenraad hebben grotendeels online plaatsgevonden vanwege corona. Er zijn veel wisselingen geweest binnen de klantenraad. We zijn blij dat er toch weer voldoende leden zijn om het werk van de klantenraad voort te zetten. Ingrid (directeur-bestuurder) is vaker dan gebruikelijk is aangehaakt bij de vergaderingen. Dit heeft tot voordeel gehad dat er direct overleg gevoerd kon worden. We willen ons in het jaar 2022 verder inhoudelijk verdiepen in de taakafstemming en de inhoudelijke voortgang van de klantenraad. Er is onderling een open communicatiestructuur en dit geeft ruimte om ieders inbreng en kwaliteiten te benutten.

## **VIII. Resultaten Raad van Toezicht**

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

In maart 2021 hebben de medewerkers van Distinto het 10-jarig jubileum van de organisatie feestelijk gevierd. Dat is een mijlpaal om trots en dankbaar op terug te kijken. In een prachtig verzorgd jubileumboek is teruggeblikt op de historie van Distinto. De Raad van Toezicht feliciteert Ingrid en alle medewerkers van Distinto met dit jubileum.

Evenals in 2020 had Covid-19 ook in het jaar 2021 voor veel medewerkers, klantjes en hun gezinnen belangrijke invloed op hun dagelijkse omstandigheden. Enkelen hebben na een besmetting gedurende langere tijd de gevolgen daarvan gemerkt voor hun gezondheid. Het heeft opnieuw veel gevergd van ieders inzet en creativiteit om de hulpverlening zo ongestoord mogelijk voortgang te laten vinden. Gelukkig is dat over het algemeen goed verlopen.

Gedurende het jaar 2021 heeft de Raad van Toezicht volgens een vaste jaarplanning overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. De volgende onderwerpen komen regelmatig aan de orde in deze vergaderingen: ontwikkelingen in de organisatie en rond de hulpverlening door Distinto aan jongeren, financiële en operationele kwartaalrapportages, regelgeving en subsidiëring, personeelsbeleid, kwaliteitsbeleid, automatisering, actualiteiten en publiciteit rond Distinto.

Herhaaldelijk is de huisvesting van Distinto besproken. In april 2021 heeft de Raad van Toezicht ingestemd met de plannen om kantoorruimte te huren aan de Stockholm in Barendrecht. Sinds juli 2021 maakt Distinto gebruik van twee locaties: Dennenhout en Stockholm, beide in Barendrecht. De nieuwe locatie is met inzet van eigen mensen mooi en



functioneel ingericht en heeft inmiddels bewezen veel toegevoegde waarde te hebben voor het aanbod van Distinto, onder meer voor trainingen, diagnostiek en behandeling.

Met onder meer de gemeente Barendrecht wordt gesproken over de mogelijkheid en wenselijkheid om op de locatie 'Edudelta' een vestiging te openen waar onderwijs en jeugdhulp samenkomen. Het besluit hierover moet zorgvuldig genomen worden op basis van een voor Distinto rendabele casus. We verwachten hierover in de loop van 2022 duidelijkheid te hebben.

Naast deze 'vaste' onderwerpen is een veelheid aan andere thema's ter sprake geweest. Een greep hieruit: het visiedocument 'Identiteit' van de gelijknamige werkgroep, de uitbreiding van het aanbod van diagnostiek en behandeling door de inzet van twee orthopedagogen, en de nieuwe website. Ook de lastige situatie op de arbeidsmarkt is herhaaldelijk aan de orde geweest. Het personeelstekort in de sector noodzaakt soms tot het maken van keuzes in het behandel aanbod.

In de vergaderingen van de Raad van Toezicht wordt regelmatig een gast uitgenodigd vanuit de organisatie of haar stakeholders die een inkijkje geeft in zijn of haar werkzaamheden. Dit levert mooie gesprekken op over de gang van zaken en ontwikkelingen binnen Distinto. In 2021 waren te gast: Helma Kaashoek (zorgmanager), Arinda van den Berg (jeugdzorgwerker) en Thirza Buijs (klantenraad).

Op 7 april 2021 heeft Els Verkerk meegedeeld dat zij haar lidmaatschap van de Raad van Toezicht vanwege drukke werkzaamheden moet beëindigen voor het verstrijken van de benoemingstermijn. Els heeft in de vergadering van 19 april 2021 afscheid genomen van de Raad. Voor de invulling van deze vacature werd een wervingsactie opgestart die echter op dat moment niet leidde tot een benoeming. In februari 2022 heeft opnieuw werving plaatsgevonden. Naar verwachting zal de Raad van Toezicht in haar vergadering van april 2022 in de vacature kunnen voorzien.

In de vergadering van 19 april 2021 heeft de Raad van Toezicht goedkeuring gegeven aan de jaarverslaggeving over 2020 van Stichting Distinto en Stichting Huis Distinto. De bespreking van beide jaarrekeningen over 2020 vond plaats in aanwezigheid van Roelof de Pater, controller, en Frans Prooij, financieel adviseur van beide stichtingen. De heer Marcel Vink, accountant bij Astrium, heeft een beoordelingsopdracht uitgevoerd inzake de jaarrekening van Stichting Distinto.

Na afronding van het jaarrekeningtraject heeft de Raad van Toezicht in afstemming met de directeur-bestuurder en de controller de inzet van de externe accountant geëvalueerd. Daaruit is geconcludeerd dat de voortgaande groei en professionalisering van Distinto andere eisen stellen aan de deskundigheid en branche-ervaring van de accountant. Na een selectietraject heeft de Raad van Toezicht opdracht gegeven aan de heer Simons van

Verstegen Accountants in Dordrecht om de accountantscontrole van de Stichting met ingang van het boekjaar 2021 uit te voeren.

Op 4 november 2021 hebben Jessica Tijmons-Gouw en Robert-Jan Borsboom namens de Raad van Toezicht de beleidsdoelstelling bijgewoond. De medewerkers van Distinto worden op een ontspannen en motiverende wijze betrokken bij het beleid en bij actuele ontwikkelingen. De beleidsdoelstelling resulteerde in een plan van aanpak over werkdruk en werkplezier dat goed bruikbaar is binnen de gehele organisatie.

Op 13 december 2021 heeft de Raad van Toezicht goedkeuring gegeven aan de begroting en het jaarplan 2022. In het jaarplan is ook de nieuwe organisatiestructuur weergegeven. Deze structuurwijziging is goed ontvangen binnen de organisatie en de functies, waaronder de nieuwe functie van praktijkbegeleider, zijn op een natuurlijke wijze ingevuld.

In dezelfde vergadering heeft de Raad goedkeuring gegeven aan de nieuwe statuten, het bestuursreglement en het reglement van toezicht van beide stichtingen. Eerder in het jaar werd al de arbeidsovereenkomst met de directeur-bestuurder geactualiseerd. Al deze documenten voldoen nu aan de huidige eisen die daaraan gesteld worden vanuit wet- en regelgeving en vanuit de Governancecode Zorg.

Alexander van der Bijl heeft op 16 december 2021 de kerstborrel bijgewoond. Op een heel persoonlijke wijze werd iedere medewerker door diens leidinggevende – letterlijk – in het middelpunt gezet. Tijdens deze kerstbijeenkomst klonk de hemelse kerstboodschap van vrede in Christus.

De zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en het beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder worden - om praktische redenen - beide in het begin van 2022 gehouden. Bij de zelfevaluatie wordt gebruik gemaakt van externe expertise en begeleiding.

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

Barendrecht, 5 april 2022

Raad van Toezicht

Alexander van der Bijl (voorzitter)

Robert-Jan Borsboom (secretaris)

Ria Heijkoop

Jessica Tijmons-Gouw

## IX. Professie medewerker en scholing volgens richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd

### b. Basisregistraties

#### Onderdelen / indicatoren:

- Basisregistraties zijn ten aanzien van medewerkers juist, tijdig en volledig en dit proces wordt geborgd.
- Contracten zijn compleet.
- Er zijn verklaringen van goed gedrag aanwezig en aan vergewisplicht is voldaan.
- Deskundigheden zijn gewaarborgd, er is een aantoonbare match met de klantvraag.

#### Bronnen en informatie:

Medewerkerdossiers

#### Huidige stand van zaken:

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

#### Risico's en beheersmaatregelen:

R: Medewerkers halen diverse diploma's en certificaten t.b.v. de SKJ-registratie. Er wordt geen kopie naar P&O gestuurd, waarmee het dossier niet compleet is. Dit kan tot afwijkingen leiden bij externe audits en inspectiebezoeken.

B: P&O vraagt periodiek (twee keer per jaar) of medewerkers hun laatst behaalde diploma's of certificaten willen toesturen.

### c. Taken en verantwoordelijkheden

#### Onderdelen / indicatoren:

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

#### Bronnen en informatie:

Medewerkerdossiers

Personeelsgids

Cao Jeugdzorg

#### Huidige stand van zaken:

Dit is op orde.

#### Risico's en beheersmaatregelen:

-

## d. Veiligheid

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

EQuse - MIM meldingen  
Pluriform

### Huidige stand van zaken:

Er hebben zich geen MIM-incidenten voorgedaan in 2021. Verzuim is met een gemiddelde van 5,1% laag te noemen t.o.v. de landelijke benchmark voor de zorgsector van 8,2%.

Het verloop van medewerkers is 17,4%. Dit is hoger dan voorgaande jaren, maar vergelijkbaar met de landelijke benchmark van 18,6% in de sector jeugdzorg.

### Risico's en beheersmaatregelen:

-

## e. Ontwikkeling

### Onderdelen / indicatoren:

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

### Bronnen en informatie:

-

### Huidige stand van zaken:

Aan de hand van het onderzoek naar richtlijnen en professionalisering (uitgevoerd door directeur-bestuurder in 2020) is in 2021 is het werken volgens sectorgerelateerde richtlijnen vanzelfsprekend geworden. Daarnaast is professionalisering van medewerkers een veelbesproken thema. Het expertiseteam heeft in 2021 nieuwe kwaliteitsstandaarden ontwikkeld voor het werken op de groep, maar ook werkvormen

die bijdragen aan deskundigheidsbevordering en borging van de inhoudelijke kwaliteit van de klantdossiers (plannen, doelen, voortgang, e.d.). Medewerkers zijn enthousiast en willen graag meedenken en -ontwikkelen.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## X. Leveranciersbeoordeling

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Document overzicht en beoordeling leveranciers

Huidige stand van zaken:

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

Risico's en beheersmaatregelen:

-

## XI. Geschiktheid middelen

### a. Beschikbaarheid, geschiktheid, veiligheid en doelmatigheid

Onderdelen / indicatoren:

- De beschikbare middelen sluiten aan op de klantvraag en de missie van de organisatie.
- Middelen zijn geschikt voor hun doel.
- Middelen zijn veilig.
- Middelen dragen bij aan het behalen van de doelen.

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

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

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Middelen die niet centraal ingekocht worden, worden in gebruik genomen zonder dat ze opgenomen worden in controle- en keuringsprocedures. Dit kan gevaarlijke situaties opleveren.

B: Vastleggen in het inkoopbeleid en communiceren onder medewerkers dat de aanschaf van middelen uitsluitend centraal gebeurt.

### c. Rapportage relevante inspecties

Niet van toepassing.

## 6. Conclusie

2021 was een jaar vol uitdagingen. Onze sector verkeert in zwaar weer: de financiële tekorten lopen op, de versplintering in het aanbod is enorm en een oplossing lijkt binnen het huidige stelsel niet voorhanden. En wat is dat intens jammer! Want de doelstelling van de Jeugdwet is toch om de kwaliteit van zorg te vergroten, klanten 'op maat' in hun kracht te helpen en professionals de ruimte te bieden om hun werk te doen, van zorg naar participatie, de klant echt als vertrekpunt nemen..

In 2021 heeft Distinto zich als lerende organisatie verder ontwikkeld om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de professionalisering - lokaal en waar de mogelijkheid zich voordoet sectorbreed. Belangrijke speerpunten waren:

- We nemen als uitgangspunt dat verandering de constante factor is
- We zetten in op een team van medewerkers met een 'groeimindset'
- We maken dagelijks tijd voor reflectiemomenten
- We erkennen de kracht van de afwijkende mening

De groei die de organisatie in de afgelopen jaren heeft laten zien, is in de loop van 2021 nagenoeg gestagneerd. De coronacrisis is hier deels debet aan geweest vanwege veranderingen in vraag en aanbod, maar ook het structurele personeelstekort aan vakbekwame jeugdzorgwerkers maakte dat de organisatie haar activiteiten niet kon uitbreiden.

De totale bedrijfsopbrengsten zijn desondanks met 1% toegenomen ten opzichte van 2020 en het medewerkersbestand is ten opzichte van 2020 met 11% gegroeid. De bedrijfsopbrengsten zijn nauwelijks toegenomen, vanwege het tekort aan jeugdzorgwerkers. De groei van het medewerkersbestand zit vooral in de uitbreiding van de ondersteunende functies, maar ook vervanging van zwangerschap en langdurig verzuim.

In het afgelopen jaar hebben we de tijd genomen om stil te staan bij het thema werkdruk versus werkplezier. Met elkaar hebben we ontdekt dat wat voor de één werkdruk betekent voor de ander juist werkplezier oplevert. En dat we hierin dus complementair kunnen zijn aan elkaar. En dat onderlinge verschillen er mogen zijn en ons als organisatie zelfs steviger maken.

Hoe zorgvuldig een organisatie risico's ook in kaart brengt, zoiets als een langdurige pandemie behoort tot de onvoorziene omstandigheden. Het tekort aan mensen en middelen lijkt chronisch te worden en het aantal hulpbehoevende jeugdigen en gezinnen neemt alleen maar toe. De risico's die dergelijke omstandigheden met zich meebrengen staan scherp op het netvlies van de

---

organisatie en zijn opgenomen in de risico-inventarisatie die uitgevoerd is voorafgaand aan het opstellen van deze directiebeoordeling. In deze inventarisatie zijn ook de noodzakelijke beheersmaatregelen opgenomen.

De omstandigheden in 2021 waren suboptimaal. Toch is het de organisatie gelukt om kinderen en gezinnen die hulp te bieden die nodig was en daarnaast nieuw aanbod te ontwikkelen om klanten nog beter te kunnen helpen. Dit onderstreept de maatschappelijke meerwaarde van de organisatie en we zijn trots en dankbaar dit met elkaar te kunnen constateren.