



DIRECTIEBEOORDELING

januari - december 2022

Omgevingsanalyse
Kerngegevens
Doelrealisatie

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Maatregelen voortkomend uit vorige directiebeoordeling | 4 |
| 3. Omgevingsanalyse | 5 |
| 4. Kerngegevens 2022 | 7 |
| 5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties | |
| a. Doelrealisatie jaarplan 2022 | |
| 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 | |
| 6. Conclusie | |

1. Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022. Deze rapportage is opgesteld conform de kwaliteitsnormen van de HKZ (versie 2015).

Jaarlijks wordt een directiebeoordeling 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, en ook de uitkomsten en daarbij behorende maatregelen vanuit de risico-inventarisatie te monitoren.

Gebruikte gegevens en systemen

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

| |
|--|
| EQuse kwaliteitshandboek |
| Pluriform klantdossiers |
| Pluriform zorgregistratie en -declaratie |
| Pluriform dienstroosterplanning (DRP) |
| Youforce personeelsdossiers |
| Exact Online |

2. Maatregelen voortkomend uit vorige directiebeoordeling

| Maatregel | Status |
|---|--|
| <p>Het aanbod van (gezins)behandeling en behandelende trainingen dient verder ontwikkeld te worden. Om dit te kunnen doen, is uitbreiding (en waar nodig bijscholing) van het behandelteam noodzakelijk.</p> | <p>Inmiddels (maart 2023) is het team van gedragswetenschappers uitgebreid van twee naar vijf medewerkers. Er is daarnaast een behandelteam opgericht. De gedragswetenschappers maken deel uit van dit team en ook diverse HBO+ geschoolde (en SKJ-geregistreerde) medewerkers die onder de norm van de verantwoorde werktoebedeling behandelingen uit mogen voeren.</p> |
| <p>De organisatie heeft een tekort aan personeel: het lukt maar ternauwernood om het dienstrooster rond te krijgen en bij ziekte lukt het maar met moeite om vervanging te regelen. Campagnes zijn nodig om het tekort op te lossen.</p> | <p>Begin 2022 had de organisatie 30,1 FTE aan medewerkers in dienst en eind 2022 32,9 FTE. In het eerste kwartaal van 2023 is het aantal FTE 36,5. De druk op het rooster neemt daarmee af en de gewenste groei lijkt - na een periode van stilstand - ingezet.</p> |
| <p>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. Door percentages op te nemen in de financiële kwartaalrapportage wordt inzichtelijk in hoeverre afgeweken wordt van de oorspronkelijke begroting en waarop gestuurd kan worden.</p> | <p>In 2022 is met percentages gewerkt. Dit gaf meer inzicht, maar had onvoldoende effect op het eindresultaat. Voor 2023 is daarom besloten om de begroting ieder kwartaal te 'finetunen' en eveneens over te gaan tot maatregelen, wanneer de begroting verder dan afgesproken naar beneden afwijkt.</p> |

3. Omgevingsanalyse

Veranderende interne factoren

In 2022 is Distinto in omvang nauwelijks gegroeid. Dit heeft voornamelijk te maken een gebrek aan personeel. Distinto heeft halverwege 2021 een tweede locatie geopend. Dit zorgde voor hogere vaste lasten, terwijl de groei in 2021 en 2022 zich niet ontwikkelde zoals beoogd. Dit heeft geleid tot een negatief financieel resultaat van -3,8 %. Het komende jaar zal de organisatie moeten groeien om in ieder geval weer een positief resultaat neer te zetten en op termijn de financiële doelstelling van 3-5 % te kunnen behalen die nodig is om als organisatie financieel gezond te draaien.

In 2022 zijn de werkzaamheden van de praktijkbegeleiders verder uitgebreid in de organisatie. Vanuit hun betrokkenheid op de werkvloer zijn zij beter in staat zijn toe te zien op zaken als vakinhoudelijke ondersteuning, uitvoeringscoördinatie en werkontwikkeling. Een positieve ontwikkeling!

Het expertiseteam, in 2021 van start gegaan, heeft inmiddels een belangrijke functie in de organisatie, met name op het gebied van kwaliteitsbewaking en -verbetering. Het draagt, zoals beoogd, aanmerkelijk bij aan verdere professionalisering van de jeugdzorgwerkers. Daarnaast is het team van gedragswetenschappers uitgebreid van twee naar vier medewerkers.

Veranderende externe factoren

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 visiesprekken 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 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 2022

Distinto bood in 2022 de volgende producten aan:

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

Distinto bood in 2022 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 2022 vanuit de volgende locaties:

- Locatie Dennenhout, Barendrecht
- Locatie Stockholm, Barendrecht

Werkgebied:

Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2022 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 of maatwerkvoorziening.

Samenwerking:

In 2022 werkte Distinto o.a. met onderstaande partijen samen:

- Zorgnijverij
- 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
- PKJP
- Agathos
- Kroef Autismebegeleiding
- Mentaal Beter
- BOBA
- 's Heerenloo
- Praktijk Psychomotoriek
- Yulius
- Samenwerkingsverband RIBA
- Samenwerkingsverband Berséba
- Samenwerkingsverband Koers VO
- SBO De Wijngaard
- SBO De Akker
- SBO De Kameleon
- VSO Discovery College (Yulius)

Naast bovengenoemde kerngegevens zijn op de volgende pagina's enkele kengetallen weergegeven, gesplitst in de volgende rubrieken:

1. Klanten, productie en capaciteit
2. Medewerkers
3. Bedrijfsopbrengsten

4.1 Klanten, productie en capaciteit

Bronnen:

Export ECD:

- Cliënten in zorg op peildatum (klaargezet door CareRatio in Teams omgeving)
- Overzichten afspraken agenda + presentiecellen (tabblad afspraken organisatie en tabblad presentiecellen organisatie)
- Declaraties + urenverantwoording (tabblad verantwoording)

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Totaal |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Aantal klanten in zorg (eigen) | 213 | 218 | 227 | 231 | |
| Aantal klanten in zorg (onderaanneming) | 114 | 126 | 135 | 136 | |
| Aantal individuele begeleidingsuren | 2.008 | 1.854 | 1.647 | 1.813 | 7.322 |
| Aantal dagdelen dagopvang | 691 | 630 | 605 | 544 | 2.470 |
| Aantal etmalen logeeropvang | 558 | 595 | 424 | 420 | 1.997 |
| Aantal uren Learn2do! | 1.546 | 1.586 | 1.469 | 2.269 | 6.870 |
| Aantal uren Jeugdhulp op school | 1.412 | 1.634 | 1.466 | 2.430 | 6.942 |
| Aantal uren diagnostiek en behandeling | 147 | 118 | 92 | 171 | 528 |
| Aantal uren training | 7 | 42 | 6 | 68 | 123 |

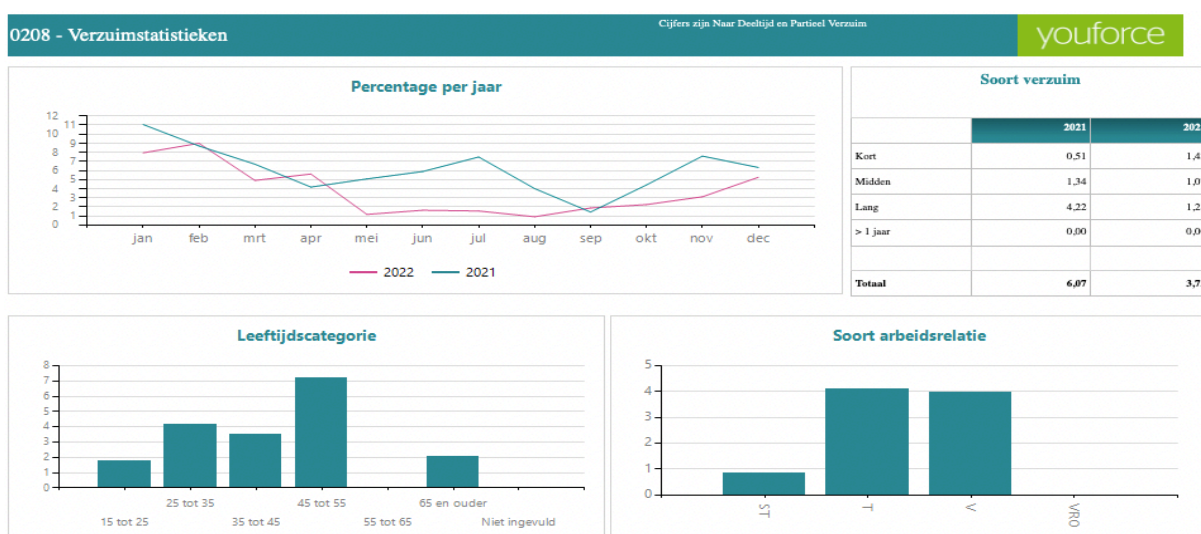
4.2 Medewerkers

Bronnen:

- Youforce - HR Core rapportages:
 - 0007 Instroom en uitstroom per afdeling
 - 0008 FTE's per kwartaal
 - 0208 Verzuimstatistieken
- Export ECD:
 - Declaraties + Urenverantwoording (tabblad verantwoording)
- Exact Online

| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
|--|--------|--------|--------|--------|
| Aantal medewerkers | 47 | 49 | 54 | 54 |
| Aantal fte medewerkers | 30,1 | 28,4 | 32,4 | 32,9 |
| Aantal stagiaires | 7 | 6 | 5 | 5 |
| Aantal fte stagiaires | 4,6 | 4,1 | 3,6 | 3,2 |
| Percentage personele kosten t.o.v. omzet (inclusief scholing)* | 80% | 78% | 98% | 94% |
| Aantal uur gewerkt (inclusief uren stage) | 12.191 | 12.836 | 11.677 | 14.432 |
| Verlof | 816 | 783 | 2.654 | 935 |
| Zwangerschapsverlof | 344 | 516 | 568 | 456 |
| Ziekteverzuim | 783 | 219 | 265 | 649 |
| TOTAAL | 14.134 | 14.354 | 15.164 | 16.472 |

*Het streven is dit getal structureel onder de 80% te krijgen/houden. Het percentage ligt in Q3 en Q4 aanzienlijk hoger dan in Q1 en Q2. Dit is veroorzaakt door de doorgevoerde loonstijging conform de cao Jeugdzorg.



4.3 Bedrijfsopbrengsten

Zie jaarrekening 2022.

5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties

Dit hoofdstuk is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- a. Doelrealisatie jaarplan 2022
- b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI)
 - i. Organisatiecultuur
 - ii. Organiseatiebeleid
 - iii. Primair proces rondom de klant
 - iv. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag
 - v. Professie medewerker en scholing volgens richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd
 - vi. Leveranciersbeoordeling
 - vii. Geschiktheid middelen

a. Doelrealisatie jaarplan 2022

| Doelstellingen | Structuur: Welke voorwaarden moeten er zijn? | Proces: Langs welke weg gaan we werken? | Uitkomst: Wat gaan we concreet bereiken? |
|--|---|---|---|
| <p>1. AANBOD</p> <p>Distinto profileert zich als aanbieder van (preventieve) Jeugdhulp op School (JoS)</p> | <p>De organisatie beschikt over voldoende bekwaam personeel om aan de vraag vanuit de scholen te kunnen voldoen.</p> <p>De organisatie faciliteert middelen en waar nodig bijscholing om jeugdzorgwerkers verder te bekwamen.</p> | <p>De vraag naar JoS neemt toe en de taakinhoud verschilt per regio. De zorgmanager blijft nauw in gesprek met scholen, poortwachters en gemeenten om inhoudelijke en financiële kaders vast te stellen, verwachtingen te managen en verbeterpunten tijdig te ondervangen. Er wordt ingezet op werving van nieuwe medewerkers, specifiek voor JoS.</p> <p>De praktijkbegeleider van team Onderwijs - Zorg draagt zorg voor de dagelijkse coördinatie, vakinhoudelijke begeleiding en deskundigheidsbevordering.</p> | <p>Op 1 juli 2022 functioneert het team Zorg - Onderwijs als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het team kan de vraag naar JoS op SBO de Akker en SBO de Kameleon goed aan; • Het team voelt zich voldoende bekwaam om het werk uit te voeren; • Er zijn m.b.t. de geleverde hulp meetbare resultaten geboekt. <p>In het eerste kwartaal is er campagne gevoerd t.b.v. werving van personeel. Deze campagne leverde nieuwe medewerkers op, die o.a. ingezet werden op de scholen.</p> <p>Op de Kameleon nam de vraag naar jeugdhulp gedurende het jaar af. Medewerkers konden de vraag dus goed aan en moesten zelfs voor enkele uren ander werk binnen de organisatie gaan doen.</p> <p>De vraag naar jeugdhulp op de Akker bleef onverminderd hoog. Bovendien was het team van medewerkers vanuit</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Distinto breidt het aanbod van behandeling uit.</p> | <p>De organisatie beschikt over voldoende bekwaam personeel om aan de vraag te voldoen. De organisatie faciliteert (bij)scholing om behandeling van kwaliteit neer te kunnen zetten. We voldoen volledig aan de wet- en regelgeving hieromtrent (kwaliteitsregistraties, supervisie, beroepscode, hoofdbehandelaarschap e.d.)</p> | <p>Het aanbod van behandeling wordt stapsgewijs uitgebreid en onder de aandacht gebracht. Dit om een overvraag - en dus een wachtlijst - te voorkomen, maar ook om de orthopedagogen de ruimte te geven om zich vanuit de opgestelde behandelvisie in het aanbod van behandelingen te bekwamen. Dus concreet: eerst (bij)scholing, dan pas toepassing. Eerst kwaliteitsregistratie, dan pas uitvoering.</p> | <p>Distinto niet stabiel: mensen vielen uit door ziekte of vonden ander werk. De samenwerking kwam o.a. hierdoor niet goed van de grond. Begin 2023 vinden gesprekken plaats over hoe de samenwerking verbeterd kan worden en wat daarvoor nodig is.</p> <p>Eind 2022 is het team van behandelaren uitgebreid van twee naar drie tot vier behandelaren.</p> <p>Met ingang van 1 september zijn er vier orthopedagogen in dienst! Begin 2023 start ook een kinder- en jeugdpsycholoog (WO), zij blijft in dienst bij haar huidige werkgever tot na haar zwangerschapsverlof.</p> <p>Er zijn goede afspraken gemaakt met Vera Kooij, psychiater PKJP, over werkbare samenwerkings- en verwijspaden.</p> <p>Er is hard gewerkt aan een overzichtelijk behandelplan op papier volgens vastgestelde richtlijnen en protocollen. Jeugdzorgwerkers volgen momenteel de trainingen die nodig zijn om vanaf 1 januari 2023 onder de norm van verantwoorde werktoebedeling bepaalde behandelingen uit te kunnen voeren.</p> |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | <p>Eind 2022 beschikt de organisatie over een breed aanbod jeugd-GGZ.</p> <p>Het expertiseteam heeft vastgesteld op welke behandelexpertise Distinto zich specifiek toelegt.</p> <p>We willen niet in het vaarwater van samenwerkingspartner bewegen, maar juist aanvullend zijn aan elkaar.</p> |
| <p>2. KWALITEIT</p> <p>Distinto zet in op professionalisering door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen (persoonlijk) leiderschap • Richtlijnen in methodieken opnemen • Professionaliseren expertiseteam | <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>De organisatie bezint zich in de breedte rond het thema leiderschap en Distinto als lerende organisatie in kan zetten op de gewenste professionalisering.</p> <p>Volgens de nieuwe organisatiestructuur worden praktijkbegeleiders aangesteld. Deze worden intern opgeleid.</p> <p>Jeugdzorgwerkers worden tijdens intervisie en rondom casuïstiek verder getraind in het werken met richtlijnen. Distinto werkt verder aan een kundig expertiseteam, dat dient als vraagbaak op gebied van casuïstiek, kwaliteit van o.a. hulpverleningsplannen en het werken volgens de geldende kwaliteitsstandaarden (schijf van vier).</p> | <p>Eind 2022 zijn per product of team praktijkbegeleiders aangesteld, ingewerkt en intern opgeleid. Er ligt een duidelijke taakfunctieomschrijving. Methodiekontwikkeling en casuïstiek verschuift naar het expertiseteam. Direct vanaf januari gaat het expertiseteam aan de slag met de implementatie van de kwaliteitsstandaarden. Eind 2022 zijn alle jeugdzorgwerkers gewend om te werken volgens de schijf van vier.</p> <p>Er zijn momenteel (eind 2022) drie praktijkbegeleiders actief: één voor Opvang, één voor Onderwijs - Zorg en één voor Ambulant, Behandeling en Diagnostiek geworden. Daarmee zijn alle afdeling voorzien van een praktijkbegeleider.</p> <p>IN de praktijk blijkt dat er (te) veel uren opgaan aan het werk als praktijkbegeleider. Hier is vanuit de leidinggevenden aandacht voor, maar</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | <p>het blijkt een uitdaging om het werk binnen de daarvoor gestelde tijd te doen.</p> <p>Jeugdzorgwerkers kennen de schijf van vier en geven elkaar feedback aan de hand van de kwaliteitsstandaarden. Echter, jeugdzorgwerkers ervaren de verplichte feedbacksessies als tijdrovend en niet altijd zinvol.</p> |
| <p>3. PERSONEEL</p> <p>Distinto weet medewerkers te werven en aan zich te binden, ondanks de enorme krapte op de arbeidsmarkt.</p> | <p>Processen rond werving, selectie en personeelsbehoud (opleidingsaanbod, doorgroeimogelijkheden, attenties en andere goede secundaire arbeidsvoorwaarden) zijn op orde.</p> <p>We houden vast aan onze christelijke identiteit. Dit betekent dat we van nieuwe medewerkers verwachten dat zij in de christelijke identiteit van de organisatie hun eigen overtuiging herkennen.</p> <p>Distinto is in de regio een bekende aanbieder van jeugdhulp.</p> | <p>De organisatie gaat zich aan de hand van een content planning actief laten zien en horen op social media.</p> <p>De organisatie adverteert periodiek in lokale, regionale en landelijke media.</p> <p>Direct al in het aannameproces worden sollicitanten verleid de kernwaarden van de organisatie te omarmen: iedere kernwaarde komt terug in een tastbaar product. Deze producten krijgen sollicitanten mee naar huis.</p> <p>Er wordt geïnvesteerd in het al aanwezige personeel d.m.v. meer informele, leuke momenten met elkaar, door niet alleen generiek, maar ook specifiek op te leiden, hen meer verantwoordelijkheden te geven, door tijd en aandacht te creëren voor teambuilding in de diverse subteams.</p> | <p>Eind 2022 is het personeelsbestand jeugdzorgwerkers /orthopedagogen met tenminste 5 fte toegenomen en is het verloop tenminste gelijk aan en bij voorkeur lager dan de landelijke benchmarks.</p> <p>Dit doel is behaald.</p> <p>We stellen vast dat de arbeidsmarkt weer voorzichtig in beweging komt. Er wordt gereageerd op advertenties en ook solliciteren kandidaten spontaan. M.b.t. het behoud van medewerkers is een vaste agenda opgesteld met informele activiteiten en presentjes door het jaar heen. Afdeling communicatie bewaakt deze agenda. Medewerkers worden gestimuleerd om workshops en symposia te volgen. Medewerkers worden actief bij het reilen en zeilen van de organisatie betrokken aan de inspraaktafel.</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>4. INKOOP</p> <p>Distinto krijgt de aanbesteding in de BAR-gemeenten en Zuid-Holland Zuid voor 2023 gegund.</p> | <p>De organisatie is op de hoogte van de huidige wet- en regelgeving en leeft deze na.</p> <p>De organisatie leest zich grondig in de aanbestedingsregels en -planning, en ook geschiktheidseisen en referentie-eisen in en kan hieraan voldoen.</p> <p>De organisatie is in staat om te voldoen aan de SROI inspanningsverplichting.</p> | <p>De organisatie brengt kansen en bedreigingen in beeld.</p> <p>De organisatie gaat van daaruit actief op zoek naar samenwerkingspartners waarmee integrale levering geborgd is. Vervolgens worden de aanbestedingsstukken opgesteld.</p> <p>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 2023 is Distinto opnieuw gecontracteerd jeugdhulpaanbieder in de BAR-gemeenten, waarbij nieuwe formele samenwerkingen met andere partners zijn aangegaan.</p> <p>Distinto is op perceel 1, 2 en 3 gecontracteerd voor tenminste vijf jaar. Ook voor Zuid-Holland Zuid is de overeenkomst tot tenminste eind 2025.</p> |
| <p>5. HUISVESTING</p> <p>In 2022 neemt de organisatie definitieve besluiten m.b.t. de huur van ruimte op de nieuwe onderwijscampus aan de Dierensteinweg (EduDelta).</p> | <p>Er is binnen de organisatie voldoende draagvlak om deze nieuwe locatie te betrekken.</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. Er is intensief contact met gemeente (huisvesting én zorg – onderwijs), projectontwikkelaar en andere potentiële huurders, waarbij de intentie om samen te werken reeds uitgesproken is, maar tevens terughoudendheid betracht wordt op gebied financiële haalbaarheid (vraag, aanbod, personele bezetting, bekostiging).</p> | <p>Op 1 juli 2022 is duidelijk of de organisatie het huurcontract aangaat. Deze datum staat niet op zichzelf, maar loopt bewust synchroon met de gunning van de aanbesteding BAR 2023-2026.</p> <p>Er is nog steeds geen definitief besluit genomen in de gemeenteraad of het Edudelta project door kan gaan (nieuwe politieke wind en stijgende bouwkosten).</p> |
| <p>6. FINANCIËEL</p> <p>De organisatie is financieel gezond en beschikt door het jaar heen over actueel inzicht in de winstgevendheid per product.</p> | <p>Er is adequaat bezettingsbeleid.</p> <p>Er is inzicht in de bezettingsgraad.</p> <p>Er zit een rekenmodel achter de inzet van arrangementen.</p> <p>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.</p> <p>Na enkele maanden kan een analyse gemaakt worden van de vaste en</p> | <p>Op 1 april 2022 is een eerste analyse gereed. Gedurende het jaar wordt de analyse per kwartaal uitgevoerd. Na iedere analyse worden waar nodig beheersmaatregelen getroffen.</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | <p>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>Het totaalresultaat uit gewone bedrijfsvoering is over 2022 5%, maar tenminste 3% van de gegenereerde omzet.</p> <p>Diverse draaitabellen geven vanuit het ECD direct inzicht in de actuele stand van zaken.</p> <p>Het resultaat over 2022 blijft ver achter op de beoogde 3%, sterker nog: 2022 laat een negatief resultaat van -3,8 % zien. E.e.a. is goed te verklaren, maar vraagt dringend om strakke sturing met 100% focus op financiële gezondheid, bijvoorbeeld als het gaat om het maken van keuzes op korte termijn met betrekking tot huisvesting, inrichting van ondersteunende diensten en innovatie van verlieslijdende producten.</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

- o De organisatie beschikt over een gedragscode en bejegening, voortkomend uit de kernwaarden van de organisatie en klantwaarden en -eisen.
- o 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 die leeft in de organisatie.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: De inhoud van de gedragscode raakt uit beeld door het verloop van medewerkers of doordat er te weinig aandacht voor is.

B: De gedragscode wordt uitgereikt aan nieuwe medewerkers en is in de vaste agenda van het afdelingsoverleg opgenomen.

II. Organiseatiebeleid

a. Maatschappelijke legitimatie

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

De organisatie bestaat bijna twaalf jaar en heeft een stevige positie in de BAR-gemeenten. 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: Op basis van de raamovereenkomst proactieve en concrete werkafspraken maken waar het gaat om aanbod, productontwikkeling en 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) voorafgegaan.
- 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:

Er is een actueel jaarplan en een meerjarenbeleidsplan (tot 2022, het nieuwe meerjarenbeleidsplan is in concept klaar). Daarnaast wordt per afdeling gewerkt aan een strategisch afdelingsplan.

De organisatie heeft haar organisatiebeleid goed op orde. Dit is de conclusie van de HKZ-audit, afgenomen in maart 2022. Doelen kunnen echter scherper (meer SMART) geformuleerd worden, zo kreeg de organisatie als feedback. Deze feedback is verwerkt in het jaarplan van 2023.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

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:

Het organogram en de bovengenoemde reglementen zijn actueel.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

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:

Interne audits zijn conform auditplanning uitgevoerd en maatregelen ter verbetering zijn aantoonbaar uitgevoerd. De auditvragenlijsten zijn in kwartaal III van 2022 geactualiseerd en sluiten daarmee beter aan op de huidige situatie.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Interne audits worden uitgevoerd d.m.v. digitale vragenlijsten. Medewerkers nemen de tijd niet om de lijsten in te vullen, waardoor risico's en verbetermogelijkheden onderbelicht blijven.

B: Beperk het aantal interne audits en kies andere werkvormen, waardoor medewerkers zich meer aangesproken voelen.

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:

Sinds de invoering van het werken met SharePoint en Teams is de interne communicatie sterk verbeterd. Echter, nu er meer op andere locaties gewerkt wordt (twee eigen locaties en inmiddels vier scholen) ervaren medewerkers dat zij informatie missen. Een punt van aandacht blijft hoe iedereen goed op de hoogte is. De organisatie heeft hier een verantwoordelijkheid in, maar als medewerker zelf zorgen dat je goed geïnformeerd bent is ook iets waaraan gewerkt dient te worden.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: De organisatie denkt wat betreft de interne communicatie nog vanuit de 'ons kent ons' cultuur (die er deels niet meer is). Men gaat ervan uit dat wat binnen de muren van de organisatie gebeurt, of persoonlijk 'lief en leed' van collega's ook bekend is bij iedereen. Dit is niet meer het geval.

B: Per situatie moet de vraag gesteld worden: 'als we ervoor kiezen om op deze wijze te communiceren, kan iedereen dan weten wat hij of zij moet weten?' Als het gaat om lief en leed houdt één persoon bij wat er speelt op dit vlak en zet waar nodig acties uit.

f. Samenwerking in de keten

Onderdelen / indicatoren:

- o Samenwerking met ketenpartners is effectief op klantniveau.

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

Distinto werkt met diverse ketenpartners samen rondom de klant, volgens de methode 1Gezin1Plan. Met het oog op de nieuwe situatie in 2023 in de BAR gemeenten zijn afspraken gemaakt met o.a. psychiaters, om mogelijkheden te onderzoeken tot samenwerking rondom medicatieverstrekking. Distinto wordt steeds vaker als formeel aanbieder van Jeugdhulp op school ingezet. Dit vraagt om afstemming en samenwerking tussen gemeenten, zorg en onderwijs. De cultuurverschillen tussen de verschillende sectoren maken dat samenwerking niet vanzelfsprekend is en inspanning van alle betrokkenen vraagt.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Er is onduidelijkheid over de casusregie, als meerdere partijen bij een klant betrokken zijn.

B: De betrokken medewerker vanuit Distinto doet navraag, legt formeel in het hulpverleningsplan vast welke partijen betrokken zijn en komt tot afspraken over wie officieel de casusregie voert. Distinto zorgt ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn van gemeentelijk beleid m.b.t. casusregie. Dit kan namelijk per gemeente verschillen.

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 jeugdzorg.

De organisatie werkte in 2022 specifiek aan de uitbreiding van:

- (digitaal) trainingsaanbod (Therapieland)
- Jeugdhulp op School
- Diagnostiek en behandeling
- Ontwikkelingsgericht logeren (mogelijk in plaats van de reeds bestaande logeeropvang?)

De inspectie (IGJ) heeft in mei jl. een rapport m.b.t. de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) gepubliceerd. Normale huisregels zoals kamertijd of telefoons inleveren worden door de inspectie gezien als VBM. Diverse brancheverenigingen zijn in gesprek met de inspectie over de werkbaarheid, zeker binnen de open jeugdhulp. Als de inspectie blijft bij de standpunten die in het rapport staan, dan gaat dit gevolgen hebben voor de manier waarop Distinto bijvoorbeeld de logeeropvang vormgeeft. Er is inmiddels een werkgroep opgericht om deze gevolgen in kaart te brengen en hoe we binnen wat wel mogelijk is toch opvang aan kunnen blijven bieden.

Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Opnemen als vast agendapunt op MO.

h. Toepassing product

Onderdelen / indicatoren:

- Er worden risico-inventarisaties op klantniveau uitgevoerd, ook gericht op seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag.
- 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

Huidige stand van zaken:

Risico-inventarisaties worden uitgevoerd, De inventarisatievragen omtrent seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag worden 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: Vanuit de externe HKZ audit in maart jl. is als risico naar voren gekomen, dat er wel veel gemeten wordt, deze metingen in eerste instantie tot acties leiden, maar later in het proces beter geëvalueerd kunnen worden.

B: Evaluatie van metingen worden opgenomen het primaire proces en verwerkt in het ECD, waardoor het niet vergeten kan worden.

i. Effecten en uitkomsten van zorg

Onderdelen / indicatoren:

- De hulpverlening 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 getoetst aan de HKZ-kwaliteitseisen en op orde bevonden door een externe auditor.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

j. Actuele en passende begroting

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Financiële kwartaalrapportage 2022 – I, II en III
Jaarrekening 2022

Huidige stand van zaken:

Na afloop van 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. Trends en risico's worden maandelijks besproken door directeur-bestuurder, zorgmanager, medewerker financiële administratie en controller. Ieder kwartaal worden de resultaten ook besproken in de Raad van Toezicht. Waar nodig worden acties uitgezet.

Over 2022 kan gesteld worden dat de eigen omzet van de organisatie aanzienlijk achtergebleven is op de begroting. De stijging van kosten (door inflatie en loonsverhoging) en het uitblijven van de verwachte groei (door personeelstekort) maakten o.a. dat de organisatie over 2022 een negatief resultaat presenteert.

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.

R: De organisatie stelt financiële doelstellingen onvoldoende specifiek op, waardoor oorzaken (van afwijkingen) niet goed aan te wijzen zijn.

B: Door percentages op te nemen in de financiële kwartaalrapportage wordt inzichtelijk in hoeverre afgeweken wordt van de oorspronkelijke begroting.

B: Vanaf 2023 werken we aan doelen met bijbehorende KPI's die 100% gericht zijn op de financiële gezondheid van de organisatie. Dit is noodzakelijk om de zorgcontinuïteit voor onze klanten te kunnen borgen.

B: Distinto stelt de Jeugddautoriteit periodiek op de hoogte van de financiële situatie van de organisatie. Zij denken mee en geven waar nodig advies.

k. Risicoanalyse en risicomangement

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

Risicomonitor Jeugdzorg (arbo, veiligheid, gezondheid)

Risicomonitor eQuse (organisatieprocessen)

Huidige stand van zaken:

Dit is getoetst aan de HKZ-kwaliteitseisen en op orde bevonden door een externe auditor.

In februari 2022 is de Risicomonitor Jeugdzorg ook voor locatie Stockholm uitgevoerd.

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. Beheersmaatregel is: risico's laten inventariseren door een externe deskundige. Dit verkleint de kans op zogenaamde 'blinde vlekken'. Op gebied van arbo, veiligheid en gezondheid gebeurt dit al, op gebied van interne en externe bedrijfsrisico's niet.

l. 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:

In maart 2022 heeft de accountantscontrole plaatsgevonden. Uit deze controle is gebleken dat de organisatie op bovengenoemde indicatoren goed scoort.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Declaraties worden uitgevoerd door een externe partij worden uitgevoerd, waardoor minder controle is op juistheid en volledigheid van registraties
B: Periodiek - voorafgaand aan het bespreken van de maandcijfers - steekproefsgewijs declaraties op klantniveau controleren en 'rondrekenen' op juistheid en volledigheid.

III. Primair proces rondom de klant

Klant - kwaliteit van zorg

a. Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

- ECD Pluriform
- eQuse - procedures zorgregistratie

Huidige stand van zaken:

Dit is getoetst aan de HKZ kwaliteitseisen en op orde bevonden door een externe auditor.

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.).

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:

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

Bronnen en informatie:

Rijksoverheid

Gemeentelijk

Huidige stand van zaken:

Distinto is voor de komende jaren gecontracteerd in de BAR gemeenten en Zuid-Holland Zuid. Dit zijn de twee belangrijkste werkgebieden, daarnaast zijn er nog contracten met Midden-Holland, Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel.

Distinto wordt daarnaast regelmatig benaderd met de vraag om deel te nemen aan marktconsultaties m.b.t. aanbestedingen in regio's waar de organisatie nog niet gecontracteerd is. Omdat Distinto al wel werkzaam is in Rotterdam, schrijft Distinto indien passend in op deelopdrachten. Distinto kiest er bewust voor om voorsnog niet aan te besteden in nieuwe regio's. De personeelskrapte in de sector is hiervan de hoofdreden. De organisatie zou zich zonder voldoende personeel niet aan de leveringsafspraken kunnen houden.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

d. *Doelen*

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

- o Klantdossier

Huidige stand van zaken:

Iedere klant heeft een mentor, behandelaar en/of ambulant begeleider. Deze stelt het hulpverleningsplan op. De uitkomsten van de risicometing en de meting op de leefgebieden zijn leidend voor de totstandkoming van dit plan. Er wordt in begrijpelijke taal gerapporteerd op de doelen en deze wordt aan ouders verstrekt.

Risico's en beheersmaatregelen:

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

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

B: Praktijkbegeleiders controleren tijdens de voortgangsgesprekken hoe medewerkers op doelen rapporteren.

e. *Communicatie*

Onderdelen / indicatoren:

- o De communicatie met de (potentiële) klant is geschikt voor haar doel en deze wordt door de klant begrepen.
- o 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 conform procedure doorlopen om tot heldere, wederzijdse verwachtingen en een passend zorgaanbod te komen. Medewerkers beschikken over een werktelefoon, waardoor zij goed bereikbaar zijn. Mentorschap waarborgt korte lijnen. Evaluaties vinden plaats op kantoor, waar nodig in het bijzijn van de praktijkbegeleider.

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

Huidige stand van zaken:

Er wordt adequaat gemeld.

Risico's en beheersmaatregelen:

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

B: Meldingen worden besproken in de overlegmomenten per aanbod.

IV. Resultaten audits – intern en extern

HKZ audit:

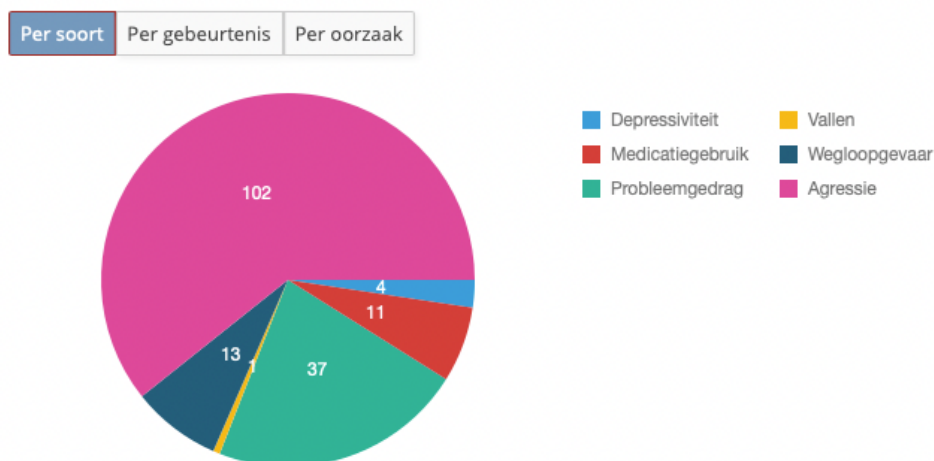
De externe audit in maart 2022 heeft geleid tot een nieuw HKZ-certificaat. Dit certificaat is drie jaar geldig. In 2023 en 2024 vinden – zoals gebruikelijk – controle audits plaats.

Interne audits:

In 2022 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 2022: 168



Aantal MIM meldingen in 2022: 0

Aantal meldingen informatieveiligheid in 2022: 2 (interne e-mails per abuis naar een hulpverlener buiten Distinto), niet gemeld bij AP

Aantal meldingen IGJ (seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag:

N.a.v. twee incidenten die zich voorgedaan hebben tijdens de opvang bij Distinto heeft JBRR (jeugdbescherming) een melding gedaan bij de IGJ. Inmiddels is er contact geweest met de inspectie over de incidenten. Distinto heeft intern onderzoek uitgevoerd en naar aanleiding van het onderzoeksrapport is de melding als afgehandeld beschouwd.

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

In 2022 is geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De beleving van veiligheid bij klanten wordt bij iedere evaluatie uitgevraagd in het ECD.

In 2022 is geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wel is organisatiebreed een Preventief Medisch Onderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek kwamen o.a. de thema's werkplek, werkdruk, inspraak, ontwikkelingsmogelijkheden, sociale steun, informatieverstrekking, feedback en leiderschap aan de orde.

Met name m.b.t. de werkplekken van medewerkers kwamen verbeterpunten naar voren. Enkele maatregelen die getroffen zijn: meer grote beeldschermen beschikbaar, zonwering aanbrengen waar nodig, bureaus en bureaustoelen goed afstellen.

Met betrekking tot werkdruk en werkplezier is een plan van aanpak opgesteld. Het thema is als standaard gesprekpunt opgenomen in de agenda van de voortgangsgesprekken.

Een nadere uitwerking van het onderzoek is opgeslagen in Teams.

VII. Resultaten klantenraad

In 2022 is de klantenraad twee keer bij elkaar gekomen. Vanwege onvrede onder de leden over de gang van zaken binnen de klantenraad is de klantenraad in mei 2022 opgehouden te bestaan.

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 en zijn vastgelegd in de statuten en reglementen van Stichting Distinto en Stichting Huis Distinto. De beide stichtingen samen worden hierna 'Distinto' genoemd.

In 2021 zijn de voorbereidingen getroffen voor een actualisatie van de statuten van beide stichtingen. Deze statutenwijziging is in februari 2022 afgerond en de herziene statuten zijn gepasseerd bij Notariskantoor Groenveld en Van Houdt. Ook zijn het bestuursreglement en het reglement van toezicht geactualiseerd.

Gevolgen van Covid-19

Hoewel veel medewerkers in de eerste maanden van 2022 te maken hebben gehad met besmetting met Covid-19, heeft de pandemie geen grote invloed meer gehad op de gang van zaken binnen Distinto.

Functioneren van de Raad van Toezicht

Gedurende het jaar 2022 heeft de Raad van Toezicht volgens een vaste jaarplanning overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. Onderwerpen worden thematisch aan de orde gesteld volgens de governance-kalender, waaronder de volgende vaste thema's: de zorgverlening door Distinto aan jongeren, actuele ontwikkelingen in de organisatie en bij stakeholders, ontwikkelingen in regelgeving en subsidiëring, financieel beleid en de financiële en operationele kwartaalrapportages, personeels- en kwaliteitsbeleid, risicomanagement en risicocultuur.

De vergaderingen van de Raad van Toezicht met de directeur-bestuurder worden goed voorbereid, verlopen in goede harmonie en leiden tot zinvolle discussies en adequate besluitvorming. Ook buiten de vergaderingen om wordt, als daartoe aanleiding is, contact gehouden. Slechts sporadisch is sprake van afwezigheid van individuele leden van de Raad van Toezicht.

In januari heeft de Raad van Toezicht zichzelf geëvalueerd onder externe begeleiding door de heer Jan de Hoog van Transmissie, mede op basis van de inbreng van de directeur-bestuurder over het functioneren van de Raad. De uitkomsten van de zelfevaluatie zijn overwegend positief en uiteraard zijn er aanknopingspunten voor verbetering. Hiertoe zijn actiepunten geformuleerd en geprioriteerd die in de komende tijd successievelijk aandacht krijgen.

In maart heeft een delegatie van de Raad van Toezicht het jaarlijkse beoordelings- en reflectiegesprek gevoerd met de directeur-bestuurder. Een aantal medewerkers van de organisatie heeft hiertoe 360-graden feedback

aangeleverd. De Raad van Toezicht is content met de wijze waarop Ingrid Hartog de organisatie bestuurt met enthousiasme, deskundigheid en betrokkenheid, en hoe zij omgaat met de vele uitdagingen die daarmee samenhangen.

In april is de heer Tycho Jansen benoemd als lid van de Raad van Toezicht, waarmee voorzien is in de in 2021 ontstane vacature. Tycho levert vanuit zijn maatschappelijke en politieke achtergrond een welkome en waardevolle bijdrage aan het functioneren van de Raad en aan het gewenste brede competentieprofiel van de Raad als geheel.

Onderhouden van contacten met de organisatie

Met regelmaat worden de vergaderingen bijgewoond door medewerkers van de organisatie. In februari heeft de Raad van Toezicht met mevrouw Maaïke Alderliesten gesproken over het bouwen van deskundige teams van professionals en over het stimuleren van een open en veilige cultuur binnen de organisatie. De zomervergadering in augustus is bijgewoond door mevrouw Helma Kaashoek. Ook op andere wijze onderhoudt de Raad van Toezicht contacten met de organisatie, bijvoorbeeld door het participeren in de beleidssochtend in november en het bijwonen van de kerstbijeenkomst in december. Tijdens de beleidssochtend heeft een open dialoog plaatsgevonden over de christelijke identiteit van Distinto, hoe dit al onze werkzaamheden kleurt en stuurt, en hoe die identiteit geborgd moet worden in de organisatie en bij de medewerkers.

In mei hebben alle leden van de klantenraad hun functie neergelegd. Het blijkt nog niet zo eenvoudig om de klantenparticipatie op zinvolle wijze vorm te geven. Besloten is om later in het jaar te onderzoeken op welke wijze beter inhoud gegeven kan worden de gewenste betrokkenheid van klanten en hun ouders bij de organisatie.

Belangrijke ontwikkelingen in de organisatie

In september hebben de BAR-gemeenten de uitvoering van de jeugdzorg vanaf 2023 aanbesteed. Distinto zal uitvoering geven aan (onderdelen van) de percelen voor (1) ambulante jeugdhulp, (2) dagbesteding en (3) diagnostiek en behandeling. Het behalen van deze aanbestedingen is een compliment aan de gehele organisatie waard en bewijst dat Distinto op het gebied van jeugdzorg in de regio een toonaangevende en gewaardeerde positie inneemt.

Gedurende het jaar is met de gemeente Barendrecht en de SBO-scholen regelmatig overleg gevoerd over de plannen om met ingang van 2023/2024 zorg en diensten te verlenen vanuit een geïntegreerd concept voor onderwijs en zorg op de Edudelta-locatie in Barendrecht. Alle betrokken partijen zijn enthousiast over de mogelijkheden tot samenwerking die dit concept biedt. Punt van zorg blijft echter dat tot dusver nog geen evenwichtig voorstel is voorgelegd voor zorgfinanciering en huurprijs van de locatie. De politieke discussie, onder meer

over de kostenramingen voor deze locatie, duurt voort in 2023. Hierdoor zal besluitvorming door Distinto pas op een later moment kunnen plaatsvinden.

Financiën

In de vergadering in mei is de jaarrekening over 2021 besproken in aanwezigheid van de heer Simons van Verstegen Accountants en vastgesteld. De accountant heeft voortgaande aandacht gevraagd voor de interne beheersing rond afspraken met onderaannemers. De accountant is herbenoemd voor de productiecontrole en de beoordeling van de jaarrekening over 2022.

De druk op de tarieven en de spanning op de arbeidsmarkt vereisen dat Distinto keuzes maakt over zorg die binnen de bekostigingskaders aangeboden kan worden. Zo werd in de loop van het jaar besloten dat de logeeropvang op de externe locatie afgebouwd moet worden. Het resultaat is in 2022 verder onder druk komen te staan door (incidentele) personele uitgaven, nabetaling en structureel hogere personeelslasten uit hoofde van cao-afspraken, en de krappe arbeidsmarkt waardoor de zorgvraag niet volledig kon worden ingevuld. De indexatie van de tarieven houdt onvoldoende tred met de kostprijsverhogende factoren.

Over 2022 is een verlies gerealiseerd. Door de getroffen maatregelen rond het zorgaanbod en verdere verhoging van de efficiency van de organisatie wordt op basis van het jaarplan en de begroting voor 2023 een beperkt positief resultaat verwacht. De directeur-bestuurder heeft open gesprekken gevoerd met de Jeugddoorlooptoelating over de financiële situatie, waarbij waardevolle informatie en suggesties ter verbetering zijn uitgewisseld. Aan het begin van 2022 is de financiering van de organisatie gewaarborgd door het aangaan van een rekening-courant krediet bij de huisbankier. Gedurende het jaar is van dit krediet geen gebruik gemaakt.

Dank en vertrouwen

De Raad van Toezicht spreekt haar dank uit aan Ingrid Hartog, aan de leidinggevenden en aan alle medewerkers van Distinto voor de zeer betrokken en vakkundige wijze waarop ieder zijn werkzaamheden voor Distinto uitvoert. We vertrouwen onze jeugdige cliënten en de gezinnen waarin zij opgroeien graag toe aan de deskundige zorg van onze medewerkers, die met bewogenheid en vanuit Gods barmhartigheid naar onze jongeren omzien.

Alexander van der Bijl (voorzitter)
Robert-Jan Borsboom (secretaris)
Ria Heijkoop
Tycho Jansen
Jessica Tijmons-Gouw

IX. Professie medewerker en scholing conform 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:

Personeelsdossiers

Huidige stand van zaken:

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

Risico's en beheersmaatregelen:

-

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:

Personeelsdossier

Personeelsgids

Cao Jeugdzorg

Huidige stand van zaken:

Dit is getoetst aan de HKZ-kwaliteitseisen en op orde bevonden door een externe auditor.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

d. Veiligheid

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

EQuse - MIM meldingen
Pluriform

Huidige stand van zaken:

Er is veel aandacht voor juist en tijdig registreren in het SKJ-register. Nu de norm van de verantwoorde werktoebedeling steeds strenger toegepast wordt in diverse normenkaders, is het nog belangrijker om dit goed op orde te hebben.

Er hebben zich geen MIM-incidenten voorgedaan in 2022. Verzuim is met een gemiddelde van 3,7% aanzienlijk lager dan de landelijke benchmark van 8,4% (<https://www.pfzw.nl/content/dam/pfzw/web/over-ons/dit-vinden-we/persberichten/2023/20230127-persbericht-verzuim-zorgsector-bereikte-recordhoogte-in-2022.pdf>)

Risico's en beheersmaatregelen:

-

e. *Ontwikkeling*

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

-

Huidige stand van zaken:

Het expertiseteam richt zich op de doorontwikkeling van o.a. kwaliteitsstandaarden (en de 'omarming' hiervan door de jeugdprofessionals), werkvormen die bijdragen aan deskundigheidsbevordering en borging van de inhoudelijke kwaliteit van de klantdossiers (plannen, doelen, voortgang, e.d.). Het brengt veel positiefs: medewerkers zijn enthousiast en willen graag meedenken en -ontwikkelen.

Risico's en beheersmaatregelen:

R: Werkvormen kunnen als ballast ervaren worden en missen daarmee het doel (voorbeeld: feedbackformulieren kwaliteitsstandaarden).

B: Evalueer werkvormen periodiek aan de inspraaktafel en/of tijdens het afdelingsoverleg. Laat jeugdzorgwerkers zelf ook nadenken over werkvormen die wel doeltreffend zijn m.b.t. de noodzakelijke (persoonlijke of organisatorische) professionalisering.

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 en geschiktheid

Onderdelen / indicatoren:

- o De beschikbare middelen sluiten aan op de klantvraag en de missie van de organisatie.
- o Middelen zijn geschikt voor hun doel.

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. Het gebruik van middelen wordt periodiek geëvalueerd.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

b. Veiligheid en doelmatigheid

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

Middelen worden periodiek gekeurd.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

c. Rapportage relevante inspecties

Niet van toepassing.

6. Conclusie

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.

Het past (lokale) overheden, bestuurders en beleidsmakers om te reflecteren op het eigen aandeel in wat knelt en wat beter kan.

Ook in 2022 had Distinto als lerende organisatie de ambitie een wezenlijke bijdrage te leveren aan professionalisering van de sector - lokaal en waar de mogelijkheid zich voordeed ook in breder verband. Onze twee speerpunten waren: solide zijn en solidair handelen.

Solide zijn

Distinto is een stevige organisatie met een sterke visie en is een betrouwbaar.

Solidair handelen

Als organisatie zijn we bereid om het groepsbelang boven het eigenbelang te stellen. We zijn gericht op betrokkenheid en verbondenheid. We kiezen er bewust voor om te werken op basis van evenwaardigheid.

De groei die de organisatie tot 2020 jaren doormaakte, is in 2021 en 2022 achtergebleven op wat beoogd was. Het structurele tekort aan vakbekwame jeugdzorgwerkers maakte dat de organisatie haar activiteiten niet kon uitbreiden. Pas in het derde kwartaal van 2022 leek de markt weer heel voorzichtig in beweging te komen.

De totale bedrijfsopbrengsten zijn met ruim 20% toegenomen ten opzichte van 2021 en het medewerkersbestand is ten opzichte van 2021 met 16% gegroeid. De toename in de bedrijfsopbrengsten wordt deels door omzet onderaannemers veroorzaakt en ook is de stijging niet in lijn met de stijging van de (loon)kosten. De groei van het medewerkersbestand betreft voor een deel uitbreiding van het team van jeugdzorgwerkers, maar ook vervanging van zwangerschap en verzuim.

Distinto kreeg in 2022 te maken met financiële tegenslag. Het magere resultaat over 2021 was hier al een voorbode van. De loonstijging, voortkomend uit cao-onderhandelingen en met terugwerkende kracht tot en met 2021, hakte er flink in. Daarnaast kreeg de organisatie te maken met inflatie die door gemeenten niet of slechts ten dele doorberekend werd in de tarieven. Jeugdigen en gezinnen met een hulpvraag wisten de weg naar Distinto te vinden, maar de personeelskrapte maakte

dat we niet aan de vraag konden voldoen. Dit alles maakte dat Distinto in 2022 een negatief resultaat van -3,8% moest presenteren.

De risico's die dergelijke omstandigheden met zich meebrengen staan scherp op het netvlies van de organisatie. Het jaarplan van 2023 is dan ook volledig gericht op de financiële gezondheid van de organisatie.

De omstandigheden in 2022 waren suboptimaal. En 2023 belooft absoluut een spannend jaar te worden. Ondanks de moeilijke financiële omstandigheden waar de organisatie in verkeert, zetten de medewerkers van Distinto zich dagelijks met veel liefde voor hun vak in om kinderen en gezinnen de hulp te bieden die nodig is en daarnaast het bestaande aanbod uit te breiden om klanten nog beter te kunnen helpen. Dit benadrukt de maatschappelijke meerwaarde van de organisatie en we zijn trots en dankbaar dit met elkaar te kunnen constateren.