



DIRECTIEBEOORDELING

januari - december 2023

Omgevingsanalyse
Kerngegevens
Doelrealisatie

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Maatregelen voortkomend uit vorige directiebeoordeling	4
3. Omgevingsanalyse	5
4. Kerngegevens 2023	6
5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties	12
a. Doelrealisatie jaarplan 2023	13
b. Beoordeling kwaliteit en trendanalyse aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI)	26
i. Organisatiecultuur	26
ii. Organiseatiebeleid	26
iii. Primair proces rondom de klant	33
iv. Resultaten audits - intern en extern	36
v. Kwaliteitsregistraties, waaronder ook de meldingen op gebied van seksueel misbruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag	37
vi. Klant- en medewerkerstevredenheid - specifieke uitvraag op beleving veiligheid	38
vii. Resultaten klantenraad	38
viii. Resultaten Raad van Toezicht	38
ix. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd	42
x. Leveranciersbeoordeling	44
xi. Geschiktheid middelen	44
c. Rapportage relevante inspecties	45
6. Conclusie	46

1. Inleiding

Voor u ligt de directiebeoordeling over de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. 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
Youforce Reporting
Exact Online

2. Maatregelen voortkomend uit vorige directiebeoordeling

Maatregel	Status
<p>De vraag naar jeugdhulp op school blijft onverminderd hoog. Vanuit Distinto wordt opgemerkt dat een goede samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs niet altijd vanzelfsprekend is. Distinto neemt daarom het voortouw, als het gaat om het opstellen van samenwerkingsafspraken. Gemaakte afspraken worden gevat in een samenwerkingsdocument en periodiek geëvalueerd. Universele leerpunten worden doorgetrokken naar alle scholen waar mee samengewerkt wordt.</p>	<p>Voor iedere school die met Distinto samenwerkt is een samenwerkingsdocument opgesteld. Eén van de <i>best practices</i> die doorgetrokken is naar alle scholen is het nauwkeurig beschrijven van de werkprocessen. Daarnaast 'hameren' we richting scholen op de noodzakelijke betrokkenheid van gemeenten in zowel de ontwikkeling als de uitvoering van het inhoudelijk beleid.</p>
<p>De praktijk wijst uit dat het voor de praktijkbegeleiders een uitdaging is om naast hun werkzaamheden als praktijkbegeleider ook toe te komen aan direct klantcontact. Besloten is om hen de ruimte te geven hun werk te doen conform TFO, ook als dit betekent dat zij nauwelijks nog direct klantcontact hebben. Dit moet leiden tot meer focus en beschikbaarheid en duidelijke afbakening van het takenpakket.</p>	<p>Het genomen besluit geeft meer rust bij de praktijkbegeleiders. Na het vertrek van één van de praktijkbegeleiders en de leidinggevende primair proces b (eind 2023) moest opnieuw de puzzel gelegd worden m.b.t. taken en verantwoordelijkheden. Een nieuwe uitdaging is nu hoe om te gaan met het feit dat praktijkbegeleiders geen leidinggevers zijn. In de praktijk worden zij zo wel gepositioneerd. In Q2 2024 moet duidelijk worden hoe de organisatiestructuur in dit opzicht toekomstbestendig ingericht kan worden.</p>
<p>In 2022 presenteerde de organisatie een negatief resultaat van -3,8%. In 2023 is daarom ingezet op zeer 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>	<p>Het resultaat over 2023 blijft met 0,5% iets achter op de beoogde 1,5%. Echter, het resultaat is weer positief. De strakke sturing die we in 2023 ingezet hebben, zetten we in 2024 voort.</p>

3. Omgevingsanalyse

Veranderende interne factoren

De eigen omzet van Distinto is ten opzichte van 2022 gestegen met 24%. Als gekeken wordt naar de totale bedrijfsopbrengsten, dan lijkt de organisatie nauwelijks gegroeid. Echter, waar in 2022 de omzet door onderaannemers nog €1.361.853 bedroeg, is dat in 2023 nog slechts €659.860. Dit heeft te maken met het feit dat enkele onderaannemers per 2023 gecontracteerd zijn bij de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk en derhalve geen gebruik meer maken van deze constructie. In 2023 hebben we nog te maken gehad met een periode van uitfasering. De verwachting is dat de omzet door onderaannemers in 2024 nog verder zal dalen.

Halverwege 2023 merkten we dat de arbeidsmarkt weer in beweging kwam. Dit werkte twee kanten op. Enerzijds dienden zich nieuwe medewerkers zich aan, anderzijds hebben we medewerkers zien vertrekken. Het verloop (percentage vrijwillig vertrekkende medewerkers) was 9%.

<https://www.arbeidsmarktcommunicatie.eu/wp-content/uploads/2024/01/Rapport-Verloopcijfers-2023-1.pdf>

Veranderende externe factoren

De Hervormingsagenda Jeugd, een initiatief van het Rijk, gemeenten, en jeugdzorgorganisaties, richt zich op het verbeteren van de jeugdzorg door het verminderen van administratieve lasten, het verbeteren van samenwerking en kwaliteit van zorg, en het versterken van preventieve maatregelen. Deze beleidswijzigingen directe invloed op hoe jeugdhulp wordt georganiseerd en uitgevoerd. Gemeenten zijn zoekende hoe zij hierin samen met zorgaanbieders, scholen en andere belanghebbenden op kunnen trekken. Distinto stelt zich hierin pro-actief op.

- Gemeenten hebben te maken met bezuinigingen en budgettaire druk, wat invloed heeft op de beschikbare middelen voor jeugdhulp en leidt tot langere wachttijden bij de verwijzers. We merken deze trend op bij alle gecontracteerde gemeenten.
- Er komen steeds meer hulpvragen bij Distinto binnen vanuit gemeente Rotterdam. We merken daarbij een toename van jongeren met diverse achtergronden en behoeften op. Dit vraagt om een flexibele en inclusieve benadering binnen de jeugdhulp.
- Veranderingen in maatschappelijke normen en waarden beïnvloeden de vraag naar jeugdhulp en de soorten diensten die worden aangeboden. De Hervormingsagenda Jeugd speelt hierop in door meer nadruk te leggen op preventie en vroegtijdige interventie. Distinto zet zich in om samen met gemeenten op te trekken als het gaat om ontwikkeling van nieuw aanbod.

4. Kerngegevens

Distinto bood in 2023 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 2023 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 2023 vanuit de volgende locaties:

- Locatie Dennenhout, Barendrecht
- Locatie Stockholm, Barendrecht

Werkgebied:

Het werkgebied waarin Distinto Zorg In Natura leverde in 2023 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 2023 werkte Distinto o.a. met onderstaande partijen samen:

- Zorgnijverij
- Praktijk Marleen
- Zorgboeren Zuid-Holland
- Praktijk Effe Anders
- Praktijk GZplus
- Psychologenpraktijk Brouwer
- Basic Trust
- Lowster Coaching
- Roer Rotterdam

- Eleos
- Timon
- Youz
- PKJP
- Agathos
- Kroef Autismebegeleiding
- Praktijk Psychomotoriek
- Yulius
- Samenwerkingsverband RIBA
- Samenwerkingsverband Berséba
- Samenwerkingsverband Koers VO
- SBO De Wijngaard
- SBO De Wilgen
- SBO De Burcht
- 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)

2023	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal klanten in zorg (eigen)	274	301	258	238	-
Aantal klanten in zorg (onderaanneming)	84	51	76	92	-
Aantal uren ambulante begeleiding	1804	2048	1864	2057	7773
Aantal uren diagnostiek	346	447	322	336	1451
Aantal uren Jeugdhulp op School	2.174	2.141	1641	2731	8687
Aantal uren behandeling	39	137	151	303	630
Aantal uren Learn2do	2.522	2.478	1.252	1277	7529
Aantal dagdelen Learn2do!	-	-	76	389	465
Aantal etmalen logeren	316	375	306	250	1247
Aantal dagdelen dagopvang	619	570	842	552	2583
Aantal uren training	30	-	116	135	281

	2021	2022	2023		
Aantal klanten in zorg (eigen)	225	231	238		
Aantal klanten in zorg (onderaanneming)	104	136	92		
Aantal uren ambulante begeleiding	4864	7322	7773		
Aantal uren diagnostiek	86	422	1451		
Aantal uren Jeugdhulp op School	2546	6942	8687		
Aantal uren behandeling	29	116	630		
Aantal uren Learn2do	8890	6870	7529		
Aantal dagdelen Learn2do	-	-	465		
Aantal etmalen logeren	1196	1331	1247		
Aantal dagdelen dagopvang	2538	2470	2583		
Aantal dagdelen BSB	-	-	-		
Aantal uren training	443	123	281		

4.2 Medewerkers

Bronnen:

Youforce Reporting:

- Verzuimstatistieken (Analytics)
- Personeel Dashboard (Analytics)

Export ECD:

- Declaraties + Urenverantwoording

Teams:

- Management | Financieel | Overzicht maandcijfers

	Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAAL/ GEMIDDELDE
Aantal medewerkers	51	51	52	51	
Aantal fte medewerkers	32,2	33,2	34,0	33,5	
Aantal stagiaires	6	5	3	3	
Aantal fte stagiaires	4,2	3,7	2,1	2,1	
Percentage ziekteverzuim	5,4%	2,0%	3,9%	9,6%	5,3%
Percentage personele kosten t.o.v. omzet (inclusief scholing)*	80%	78%	98%	84%	85%

Aantal uur gewerkt (inclusief uren stage)	13918	13406	12462	14223	54009
Aantal uur verlof	1014	1167	2298	889	5368
Aantal uur zwangerschapsverlof	688	1485	168	-	2341
Aantal uur ouderschapsverlof	180	252	568	224	1224
Aantal uur ziekteverzuim	728	224	515	1455	2922
TOTAAL	16528	16534	16011	16791	65864

*Het streven is dit getal structureel onder de 80% te krijgen/houden.

Verzuim per maand

Maand	Dienstverbanden	FTE	Verzuim %	Verzuim % Kort	Verzuim % Middellang	Verzuim % Lang	Verzuim % Extra Lang	Nieuwe meldingen	Herstelmeldingen	Meldingsfrequentie	Gemiddelde verzuimduur	Nulverzuim %
Januari	49	30,56	6,92 %	1,09 %	3,92 %	1,91 %	0,00 %	8	7	0,16	8,71	71,43 %
Februari	53	33,67	6,27 %	2,14 %	1,77 %	2,36 %	0,00 %	8	13	0,15	16,77	71,20 %
Maart	51	32,22	3,25 %	0,64 %	1,69 %	0,93 %	0,00 %	7	7	0,14	6,43	82,26 %
April	49	31,56	3,16 %	0,76 %	0,62 %	1,78 %	0,00 %	5	4	0,10	15,50	85,71 %
Mei	49	31,56	1,09 %	0,85 %	0,24 %	0,00 %	0,00 %	3	5	0,06	3,80	89,80 %
Juni	51	33,19	1,70 %	0,45 %	0,00 %	1,25 %	0,00 %	4	2	0,08	2,00	92,16 %
Juli	52	33,14	3,03 %	0,33 %	0,00 %	2,70 %	0,00 %	0	1	0,00	7,00	96,08 %
Augustus	54	34,89	3,62 %	0,26 %	0,00 %	3,36 %	0,00 %	3	1	0,06	2,00	92,22 %
September	52	33,97	5,15 %	0,76 %	0,00 %	4,38 %	0,00 %	3	4	0,06	2,75	88,46 %
Oktober	52	34,17	7,18 %	2,20 %	0,17 %	4,81 %	0,00 %	11	7	0,21	4,00	76,92 %
November	52	34,22	11,90 %	4,05 %	1,07 %	6,77 %	0,00 %	19	18	0,37	3,94	57,69 %
December	51	33,53	9,75 %	1,79 %	0,76 %	7,21 %	0,00 %	6	8	0,12	5,00	74,51 %
Totaal	63	40,34	5,29 %	1,28 %	0,83 %	3,18 %	0,00 %	77	77	1,51	7,38	27,26 %

	2021	2022	2023		
Aantal medewerkers	42	54	51		
Aantal fte medewerkers	27,4	32,9	33,5		
Percentage ziekteverzuim	6,1%	3,7%	5,3%		
Percentage personele kosten t.o.v. omzet (inclusief scholing)*	79%	94%	85%		

Aantal uur gewerkt (inclusief uren stage)	-	51136	54009		
Aantal uur verlof	-	5188	5368		
Aantal uur zwangerschapsverlof	-	1884	2341		
Aantal uur ouderschapsverlof	-	-	1224		
Aantal uur ziekteverzuim	-	1916	2922		
TOTAAL	55737	60124	65864		

4.3 Bedrijfsopbrengsten

Op dit moment is de jaarrekening nog in de maak. Dit onderdeel wordt aangevuld, zodra de jaarcijfers definitief zijn.

5. Doelrealisatie en kwaliteitsprestaties


Dit hoofdstuk is opgebouwd uit de volgende onderdelen:


- a. Doelrealisatie jaarplan 2023
- 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 2023

Actie 1.a.:	Na een tegenvallend resultaat in 2022 transparant zijn naar alle belanghebbenden over de koers die de organisatie vaart.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Kwartaalrapportages opmaken volgens planning en verspreiden onder medewerkers, Raad van Toezicht en (zodra actief) klantenraad - Ter voorbereiding op monitorgesprekken met gemeenten en Jeugdautoriteit: meest recente kwartaalrapportages toesturen
Toegewezen aan	Directeur-bestuurder
Periode	Q1 -Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een stabiele en financieel gezonde organisatie.
Resultaatgebied	Organisatie
Resultaat	Alle belanghebbenden worden ieder kwartaal geïnformeerd over de stand van zaken binnen de organisatie.
Voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks worden rapportages verstrekt aan medewerkers en Raad van Toezicht. Deze rapportages zijn ook voorgelegd aan de Jeugdautoriteit. De rapportage wordt goed ontvangen. Met name de toegankelijke manier van presenteren en de nadruk op 'samen aan het werk' spreekt mensen aan. • Rapportages zijn opgemaakt en verstrekt aan medewerkers en Raad van Toezicht.


Actie 1.b.:	Aandacht besteden aan de bijdrage van medewerkers aan het behalen van de organisatiedoelen
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Positief aandacht besteden tijdens de voortgangsgesprekken aan wat medewerkers bijdragen - Successen verzamelen en vieren tijdens het afdelingsoverleg - Successen delen (bijvoorbeeld op het prikbord, of in de Distinto WhatsAppgroep)
Toegewezen aan	Leidinggevenden en praktijkbegeleiders
Periode	Q1 -Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een lerende, professionele organisatie, met enthousiaste medewerkers.
Resultaatgebied	Medewerkers
Resultaat	Het medewerkersverloop is niet hoger dan 15%.


<p>Voortgang</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevend en geven meer gewicht aan het afdelingsoverleg, door proactief te sturen op aanwezigheid. Tijdens het overleg is er veel ruimte voor het maken van plannen en ontwikkelen van nieuwe ideeën om de kwaliteit van de hulp nog beter te maken. • Regelmatig worden complimenten die we van ouders of verwijzers krijgen gedeeld. • Het verloop (percentage vrijwillig vertrekkende medewerkers, volgens BDA-formule) was 9%.
--	---


Actie 1.c.:	Inzetten op duurzaam partnerschap tussen Distinto en de gecontracteerde gemeenten.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Leidinggevend en primair proces zijn - naast de directeur-bestuurder - beiden betrokken bij de contractbesprekingen - Voorafgaand aan de besprekingen agenda voorbereiden, zodanig voor dat de bespreking geen eenzijdige beoordeling is, maar een gesprek over hoe er samengewerkt wordt - Leidinggevend en primair proces sluiten beiden aan bij de ontwikkeltafels m.b.t. jeugdhulp op school
Toegewezen aan	Directeur-bestuurder en leidinggevend en primair proces
Periode	Q1 – Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij participeren in de samenwerking met gemeenten, andere zorgpartners en het onderwijs om de jeugdhulp in de regio te verbeteren.
Resultaatgebied	Externe omgeving
Resultaat	Tenminste twee keer per jaar voeren we contractbesprekingen met de BAR-gemeenten en de SO Jeugd Zuid-Holland Zuid en nemen tenminste deel aan de ontwikkeltafels m.b.t. jeugdhulp op school.
<p>Voortgang</p> 	<p>Distinto heeft in de gesprekken met contractadviseurs actief onderwerpen aangedragen waarover gesproken moest worden. Te denken valt aan de inhoud van de productcatalogus (hoe passend is een product?), de bijbehorende bekostiging (komen we uit in de praktijk?) en de invulling van de SROI-verplichting. Daarnaast heeft proactief inzetten op de verbinding tussen zorg en onderwijs ertoe geleid dat het steeds vanzelfsprekender wordt voor gemeenten om zorg en onderwijs aan één tafel uit te nodigen.</p>

Actie 2.a:	Medewerkers scholen in de oplossingsgerichte methodiek.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Scholing ontwikkelen (al gebeurd) - Scholingsplan maken - inclusief herhaalfrequentie (31-01) - Scholingsmomenten inplannen (uiterlijk 31-01) - Scholingsmomenten houden (30-09)
Toegewezen aan	Leidinggevende primair proces B
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij bieden hulp wanneer nodig, waar nodig en zolang nodig is.
Resultaatgebied	Klanten
Resultaat	Tenminste 80% van de jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers is geschoold in de oplossingsgerichte methodiek.
Voortgang 	Jaarlijks worden medewerkers intern geschoold in de oplossingsgerichte methodiek. Tijdens de inwerkworkshop wordt in het kort ook aandacht besteed aan oplossingsgericht werken. Medewerkers kennen de methodiek ook vanuit hun opleiding. Echter, de interne scholing is nodig om de methodiek goed toe te kunnen passen. In de scholingsagenda voor 2024 is de interne scholing weer opgenomen. Verplicht voor alle nieuwe medewerkers en voor medewerkers die langer dan twee jaar geen scholing gevolgd hebben op dit onderwerp.

Actie 2.b.:	Medewerkers de scholing en intervisie aanbieden die nodig is om een SKJ (her)registratie te kunnen doen.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Opleidingsplan voor 2023 maken op basis van budget bruto loonsom 2% vorig boekjaar - Jaaragenda invullen met daarin opgenomen de scholingsdagen en intervisiemomenten - Het opleidingsaanbod afstemmen op zowel jeugdzorgwerkers als gedragswetenschappers
Toegewezen aan	Leidinggevend primair proces, medewerker Personeelszaken
Periode	Q1 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een lerende, professionele organisatie, met enthousiaste medewerkers.
Resultaatgebied	Medewerkers
Resultaat	100% van de HBO geschoolde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers is SKJ geregistreerd.

<p>Voortgang</p> 	<p>Het opleidings- en intervisieaanbod van Distinto stelt medewerkers voldoende in staat hun SKJ-registratie te behouden. Ook is geborgd dat medewerkers hun werkzaamheden waar nodig onder de norm van de verantwoorde werktoebedeling kunnen toepassen. Het percentage van 100% is in 2023 niet behaald. Een oorzaak is dat niet alle HBO-geschoolde medewerkers die bij ons komen werken de juiste uitstroom gevolgd hebben. Een EVC-traject is dan nodig om middels een ervaringscertificaat alsnog een SKJ-registratie te kunnen verkrijgen. Bij Distinto werken ook diverse professionals als jeugdzorgwerker C, terwijl zij AD-PEP gediplomeerd zijn. Ook voor deze medewerkers geldt dat een EVC-traject nodig is om tot een SKJ-registratie te komen. Vanuit Personeelszaken worden medewerkers actief gestimuleerd om hiermee aan te slag te gaan.</p>
--	--

Actie 2.c.:	Uitzetten van een wervingscampagne voor uitbreiding van het behandelteam.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - In januari eerste campagne uitzetten conform arbeidsmarktcommunicatieplan (31-01) - In februari sollicitatiegesprekken voeren (28-02) - Bij geen OG of GZ-psycholoog tussen de kandidaten: in juni besluiten wie uit het bestaande team opgeleid gaat worden (30-06) - Bij <5: campagne en sollicitatiegesprekken in september en oktober herhalen (31-10)
Toegewezen aan	Medewerkers Marketing en Communicatie
Periode	Q1 en Q3 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een lerende, professionele organisatie, met enthousiaste medewerkers.
Resultaatgebied	Medewerkers
Resultaat	<p>Het team van gedragswetenschappers omvat in Q3 2023 5 fte.</p> <p>Eind 2023 is er OG of GZ-psycholoog in dienst van de organisatie OF is er een gedragswetenschapper die al in dienst is gestart met de opleiding tot OG of GZ-psycholoog.</p>
<p>Voortgang</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Eind 2023 was er 3,9 fte aan gedragswetenschappers in dienst. De vacature voor gedragswetenschapper blijft openstaan. - Op dit moment volgt één van onze gedragswetenschappers de opleiding Kinder- en jeugdpsycholoog NIP. Daarmee kunnen we binnen de

	organisatie vorm gaan geven aan het hoofdbehandelaarschap.
Actie 3.a:	Klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren, analyseren en verbetermaatregelen doorvoeren.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek uitzetten onder ouders en jeugdigen (12+) (31/10) - Analyse maken en vergelijking trekken met vorige jaren (30/11) - Verbetermaatregelen uitzetten via taken in Teams (30/11)
Toegewezen aan	Leidinggevende primair proces A
Periode	Q4 2023
Succesbepalende factor	Als het gaat om goede jeugdhulp, zijn wij een voorbeeld.
Resultaatgebied	Klanten
Resultaat	Klanten waarderen onze jeugdhulp met een gemiddelde van tenminste 8 (C-toets wordt jaarlijks afgenomen).
Voortgang 	<p>Tot 2023 werd dit jaarlijks gemeten middels een aparte vragenlijst. Echter, deze vragen kwamen nagenoeg overeen met uitvraag die ook al voorafgaand aan een evaluatie gedaan werd onder ouders en jeugdigen, de zogenaamd 'uitvraag kwaliteit van de begeleiding' (zowel de vragenlijst als de uitvraag is gebaseerd op de C-toets). Ouders hebben aangegeven de extra uitvraag belastend te vinden en daarom maken we vanaf 2023 gebruik van een geanonimiseerde uitdraai uit het ECD om zo te komen tot een algemeen beeld. Dit scheelt ouders werk en de respons is veel hoger (nagenoeg alle ouders vullen de uitvraag voor de evaluatie in).</p> <p>Hieronder zijn uitkomsten over 2023 opgenomen. Groen is goed, oranje is voldoende en rood onvoldoende. Op de onderwerpen die onvoldoende scores, zijn verbetermaatregelen getroffen.</p>

Ambulante begeleiding:

Contact
Deskundigheid
Informatie - Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb over Distinto
Informatie - Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan vinden
Doel en resultaat - Door de hulp gaat het beter met mij
Gemiddeld cijfer: 8,1


Ouderbegeleiding:

Contact
Deskundigheid
Informatie
Informatie - Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb over Distinto
Informatie - Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan vinden
Doel en resultaat - Door de hulp gaat het beter met mij en mijn kind
Doel en resultaat - Ik verwacht dat de doelen behaald worden
Doel en resultaat - Alle begeleiding die ik krijg (ook door andere hulpverleners) is op elkaar afgestemd
Gemiddeld cijfer: 8,3

Opvang en Learn2do:


Contact - De groepsleiders hebben genoeg tijd voor mij
Deskundigheid - De groepsleiders geven goed antwoord op mijn vragen
Deskundigheid - Ik krijg goede adviezen van de groepsleiders
Deskundigheid - De groepsleiders komen hun afspraken na
Deskundigheid - De groepsleiders leggen mij dingen op een begrijpelijke manier uit
Deskundigheid - De groepsleiders gaan uit van mijn mogelijkheden in plaats van mijn beperkingen
De groep (regels, veiligheid, onderhoud)
Informatie - De groepsleiders geven mij alle informatie die ik nodig
Informatie - De groepsleiders gaan goed om met alles wat ik ze vertel
Informatie - Ik ken de inhoud van mijn hulpverleningsplan
Informatie - Ik kan zelf meebeslissen over de inhoud van de hulp die ik krijg
Informatie - Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb over Distinto
Informatie - Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan vinden
Doel en resultaat - Ik weet wat het doel van de hulp is
Doel en resultaat - Bij beslissingen over de hulp wordt mijn mening belangrijk gevonden
Doel en resultaat - Door de hulp gaat het beter met mij
Doel en resultaat - Ik verwacht dat ik de doelen behaal
Doel en resultaat - Mijn mentor bespreekt met mij of de hulp nog steeds bij mij past
Doel en resultaat - Alle begeleiding die ik krijg (ook door andere hulpverleners) is op elkaar afgestemd
Gemiddeld cijfer: 7,3

TOTAAL GEMIDDELDE: 7,9


Actie 3.b.:	Proces inrichten om ervoor te zorgen dat iedere HBO of hoger geschoolde medewerker zich tijdig registreert bij de SKJ.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Plan maken voor iedere in dienst zijnde HBO geschoolde medewerker zonder registratie om uiterlijk eind Q1 geregistreerd te zijn (31-3) - In aannameproces route opnemen die – indien nodig – leidt tot een persoonlijk plan om binnen een half jaar na indiensttreding tot registratie te komen (31-03) - Monitoren van kosten: hoeveel kosten - direct en uren - moet de organisatie gemiddeld maken om tot registratie te komen (per kwartaal stand van zaken opmaken)? - Monitoren van doorlooptijd: hoeveel weken neemt een registratietraject in beslag (per kwartaal stand van zaken opmaken)? (Q1 - Q4)
Toegewezen aan	Medewerker Personeelszaken
Periode	Q1 – Q4 2023
Succesbepalende factor	<p>Wij zijn een lerende, professionele organisatie, met enthousiaste medewerkers.</p> <p>Wij optimaliseren en automatiseren onze processen waar mogelijk.</p>
Resultaatgebied	Medewerkers
Resultaat	100% van de HBO geschoolde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers is SKJ geregistreerd.
Voortgang 	Inmiddels stuurt medewerker personeelszaken op wie wanneer moet starten met het registratietraject. Van alle niet-geregistreerde medewerkers is duidelijk wat de reden hiervan is (opleiding nog niet af, lopend registratietraject) en op welke termijn we registratie tegemoet kunnen zien.


Actie 4.a:	Opzetten van een klantenraad.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Werkgroep starten (31-01) - Visie op medezeggenschap formuleren (31-03) - Concepten profielschets en reglement maken (31-03) - Kandidaten oproepen (30-04) - Samenstelling klantenraad bepalen (31-05) - Benodigde voorzieningen regelen (30-06) - Startbijeenkomst organiseren (30-06)
Toegewezen aan	Directeur-bestuurder
Periode	Q1 – Q4 2023
Succesbepalende factor	Als het gaat om goede jeugdhulp, zijn wij een voorbeeld.
Resultaatgebied	Klanten

Resultaat	Klanten waarderen onze jeugdhulp met een gemiddelde van tenminste 8 (C-toets wordt jaarlijks afgenomen).
Voortgang 	Deze actie is deels uitgevoerd in Q1. Er hebben zich geen kandidaten aangemeld, waarmee het starten van een nieuwe klantenraad op dit moment niet aan de orde is. In december volgt een nieuwe oproep voor het nieuwe jaar.


Actie 4.b.:	Ontwikkelen van een <i>employer branding</i> strategie, gericht op werven en vooral ook op behouden van medewerkers.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Marketingplan actualiseren (31-03) - Medewerkerstevredenheidsonderzoek uitzetten (28-02) - Bevindingen verwerken in marketingplan (31-03) - Uitvoering marketingplan volgens planning (Q2 - Q4)
Toegewezen aan	Directeur-bestuurder, medewerker Personeelszaken, leidinggevenden primair proces, medewerkers Marketing en Communicatie
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een lerende, professionele organisatie, met enthousiaste medewerkers.
Resultaatgebied	Medewerkers
Resultaat	Het medewerkersverloop is niet hoger dan 15%.
Voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> - Het uitzetten van een Medewerkerstevredenheidsonderzoek is gebeurd. Het onderzoek is uitgevoerd door een externe partij (Triqs). Het resultaat is opgeslagen in het kwaliteitshandboek in Teams. Totale tevredenheid betreffende het werken bij de organisatie: gemiddelde van 7,8 op schaal van 1-10. - Een employer branding strategie is inmiddels opgenomen in het marketingplan.

Actie 4.c.:	Ontwikkelen van passend SROI-beleid.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - SROI-beleid actualiseren op basis van nieuwe contracten met gemeenten (31-01) - Gesprekken voeren met gemeenten over aanleveren van kandidaten (28-02) - Maatschappelijk (meerjaren)project ontwikkelen, gericht op participatie eigen doelgroep (streven is 100% dekking van verplichting) (30-04) - Samenwerkingspartners zoeken om draagkracht te vergroten en lasten te verdelen (30-04) - Project ter goedkeuring voorleggen aan gemeenten (30-06)


	- Starten met uitvoeren project (01-09)
Toegewezen aan	Directeur-bestuurder
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij participeren in de samenwerking met gemeenten, andere zorgpartners en het onderwijs om de jeugdhulp in de regio te verbeteren.
Resultaatgebied	Externe omgeving
Resultaat	Distinto geeft vorm aan de SROI-verplichting: 2% van de omzet geldt als SROI-opgave en dit fictieve bedrag zetten we bij voorkeur om naar de eigen doelgroep (klanten en medewerkers van Distinto)
Voortgang 	<p>In 2023 heeft de organisatie middels stageovereenkomsten en het aannemen van personeel met een afstand tot de arbeidsmarkt grotendeels aan haar verplichtingen kunnen voldoen. In regio Zuid-Holland Zuid kwam het onderwerp periodiek ter sprake, in de BAR gemeenten ontbrak het aan een contactpersoon m.b.t. de SROI.</p> <p>Het aanleveren van kandidaten door gemeenten blijkt lastig en het ontwikkelen van effectieve projecten eveneens. Er is contact geweest met o.a. Pameijer over samenwerking rondom toeleiding naar betaald werk voor onze doelgroep. Ook daar zijn geen SROI-activiteiten uit voortgekomen. Al met al blijft het een uitdaging om aan deze verplichting te voldoen.</p>


Actie 5.a.:	Productiviteit onderzoeken
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Per medewerker concreet afspreken welk percentage haalbaar moet zijn (rekening houdend met aanvullende taken) - Maandelijks overzicht maken van productiviteit per medewerker - Afwijkingen direct na afloop van de maand bespreken (bij fout registreren laten corrigeren)
Toegewezen aan	Leidinggevenden primair proces
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een stabiele en financieel gezonde organisatie.
Resultaatgebied	Organisatie
Resultaat	Jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers zijn gemiddeld 75% van hun contracturen productief.
Voortgang 	<p>Het monitoren en delen van de productiviteit (lees: het uitvoeren van declarabele werkzaamheden) heeft eraan bijgedragen dat medewerkers zich goed bewust zijn van het belang van efficiënt werken. In eerste instantie was het spannend dat deze gegevens met naam en toenaam</p>

	gedeeld werden in de interne rapportage. Vanuit de organisatie is duidelijk gecommuniceerd dat het niet de bedoeling is om medewerkers 'af te rekenen' op hun percentages, maar dat deze vooral gebruikt worden om trends inzichtelijk te krijgen en onze manier van werken te optimaliseren. Inmiddels beschouwen medewerkers het als heel normaal dat we deze gegevens met elkaar delen.
--	--


Actie 5.b.:	Verhouding fte overhead t.o.v. totale formatie onderzoeken
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Inzetten op groei van 3 fte medewerkers (waaronder gedragswetenschappers) die directe uren maken (nulmeting december 2022: 22% is overhead) - Als dit niet lukt: omlaag brengen van overhead uren d.m.v. het niet verlengen van tijdelijke contracten of verlengen op basis van minder uren
Toegewezen aan	Directeur bestuurder en leidinggevende primair proces A
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een stabiele en financieel gezonde organisatie.
Resultaatgebied	Organisatie
Resultaat	Het percentage fte overhead ten opzichte van de totale formatie is niet hoger dan 20%.
Voortgang 	<p>Het gemiddeld percentage fte overhead ten opzichte van de totale formatie bedroeg eind 2023 20,6%. Dit is lager dan 22%, maar nog steeds een fractie te hoog.</p> <p>Er valt niet veel meer te doen aan overheaduren van ondersteunend personeel. Gegeven de werkvoorraad die er ligt niet wenselijk dat contracturen naar beneden bijgesteld worden. De ondersteunende diensten zijn ingericht op groei. Anders gezegd: als de activiteiten binnen het primaire proces uitbreiden, kunnen de ondersteunende diensten dit in de huidige samenstelling aan.</p>

Actie 5.c.:	Percentage personele kosten onderzoeken
(Deel)taken	<p>Maandelijks:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controle op tarieven: gebruiken medewerkers de juiste productcodes? - Controle op opleidingskosten: werken we binnen de vastgestelde norm? - Percentages personele kosten en productiviteit vergelijken: welke conclusies zijn te trekken?
Toegewezen aan	Directeur bestuurder en leidinggevende primair proces A

Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een stabiele en financieel gezonde organisatie.
Resultaatgebied	Organisatie
Resultaat	Het percentage personele kosten (inclusief opleidingskosten) is niet hoger dan 75% van de eigen omzet (totale omzet minus kosten onderaannemers).
Voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> - Door maandelijks de productie in eenheden om te zetten naar een gemiddeld tarief per eenheid komt naar voren in hoeverre we per product kostendekkend werken. Medewerkers registreren op de juiste productcodes, echter zijn we wel strenger in wat we daarin accepteren (als een productcode afgegeven wordt waar we inhoudelijk en financieel niet achter kunnen staan, gaan we niet akkoord. - De opleidingskosten bleven in 2023 binnen de vastgestelde norm van 1,5%. - Het gemiddeld percentage personele kosten was in 2023 te hoog, namelijk van 85%.

Actie 5.d.:	Werken conform begroting
(Deel)taken	<p>Maandelijks</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praktijkbegeleiders en medewerker planning vooraf op de hoogte brengen van de te realiseren uren/bezetting conform begroting, zodat zij hierop kunnen sturen - Monitoren in Pluriform of de norm gehaald wordt - Na afloop afwijkingen van meer dan 10% analyseren (oorzaken benoemen) <p>Per kwartaal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na afloop een kwartaal vaststellen of de begroting in de praktijk realistisch is. Als sprake is van een negatieve afwijking buiten de norm, dan in overleg met Raad van Toezicht de begroting aanpassen
Toegewezen aan	Directeur bestuurder, leidinggevende primair proces A, medewerker financiële administratie, controller
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een stabiele en financieel gezonde organisatie.
Resultaatgebied	Organisatie
Resultaat	De gerealiseerde eigen omzet wijkt niet meer dan 10% naar beneden af van de begroting.
Voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> - De maandelijkse rapportages gaven in 2023 veel inzicht in hoe we al dan niet werken conform begroting. Als het gaat om de productie in 2023 is er meer geleverd dan begroot. De omzet in 2023 is juist lager dan begroot. Dit betekent: in gesprek blijven met gemeenten over het

	<p>tijdig afgeven van beschikkingen, passende tarieven, werken aan een gezonde verhouding tussen productief personeel en overhead en voorkomen dat personeel niet overgekwalificeerd is voor de werkzaamheden die ze verrichten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De bevindingen uit 2023 zijn verwerkt in de begroting voor 2024, waarmee we beogen nog strakker te kunnen sturen.
--	--

Actie 5.e.:	Winstmarge en bezetting van dagopvang en logeeropvang bepalen.
(Deel)taken	<ul style="list-style-type: none"> - Maandelijks bezettingsoverzicht doornemen tijdens bespreken maandcijfers - Tool ontwikkelen waarmee per dag of weekend vastgesteld kan worden of er kostendekkend gewerkt is (gebaseerd op tarieven per jeugdige, loonkosten per medewerker, huisvestingskosten, percentage overhead, boodschappen, uitjes) (31-01) - Maandelijks uitkomsten tool bespreken tijdens bespreken maandcijfers: aan welke knop moet gedraaid worden om de winstmarge te verhogen, is het überhaupt mogelijk? - Als na afloop van Q2 blijkt dat de opvang niet rendabel is: met gemeenten in gesprek over ophoging tarieven
Toegewezen aan	Directeur-bestuurder, leidinggevende primair proces A, controller
Periode	Q1 - Q4 2023
Succesbepalende factor	Wij zijn een stabiele en financieel gezonde organisatie.
Resultaatgebied	Organisatie
Resultaat	<p>De bezetting op de dagopvang en logeeropvang is tenminste 90%.</p> <p>De winstmarge bedraagt voor de producten dagopvang en logeeropvang tenminste 2%.</p>
Voortgang 	<ul style="list-style-type: none"> - Er zijn kostprijsberekeningen gemaakt voor alle producten die Distinto aanbiedt. De uitkomst is dat de logeeropvang met een resultaat van 0,4% van de omzet - de norm van 2% niet haalt. - De volgende afspraken zijn aangescherpt: <ul style="list-style-type: none"> o Er wordt geen overgekwalificeerd personeel meer ingezet op de opvang o Er wordt actie ondernomen op de (te lage) PGB tarieven die nog gehanteerd worden

	<ul style="list-style-type: none">○ De kosten voor uitjes, extra uren die geschreven worden, e.d. worden geanalyseerd en waar mogelijk teruggedrongen- Met gemeenten is gesproken over hoe wenselijk het is dat de logeeropvang blijft bestaan. De wens is er, ook omdat er bijna geen aanbieders meer zijn die logeeropvang aanbieden in deze vorm. Vanuit de organisatie hebben we wat betreft het tarief een ondergrens aangegeven. Dit heeft ertoe geleid dat we in ZHZ geen logeren meer aanbieden.- In 2024 zal een besluit genomen moeten worden over het voortbestaan van dit product.
--	--

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. Organisationsbeleid

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 dertien 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:

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

Bronnen en informatie:

eQuse

Huidige stand van zaken:

Er is een actueel jaarplan en een meerjarenbeleidsplan. 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 november 2023.

Risico's en beheersmaatregelen:

-

c. Structuur en bevoegdheden

Onderdelen / indicatoren:

- o Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk belegd.
- o Er is een organogram.
- o 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:

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

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

- o Er is een werkende interne communicatiestructuur.
- o Er is een goede communicatie met externe belanghebbenden.
- o 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, zicht op een derde 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. 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 kijkt 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 2023 specifiek aan de uitbreiding van:

- (Digitaal) trainingsaanbod (Therapieland)
- 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 op MO.

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 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 doorgaans 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: Naar aanleiding van een incident kwam naar voren dat de risico-inventarisatie omtrent seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag niet standaard herhaald wordt als een kind al in zorg is en een product toegevoegd wordt (bijvoorbeeld: een kind krijgt ambulante begeleiding en daar wordt logeeropvang aan toegevoegd). Hier kunnen onveilige situaties door ontstaan.

B: Het protocol m.b.t. het primaire proces is aangepast en de afspraken zijn verwerkt in het ECD, waardoor het niet vergeten kan worden.

i. Effecten en uitkomsten van zorg

Onderdelen / indicatoren:

- o De hulpverlening wordt tijdig geëvalueerd.
- o Er is sprake van voldoende doorstroming en doelrealisatie.
- o 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 2023 - I, II en III

Jaarrekening 2023

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 2023 kan gesteld worden dat de eigen omzet van de organisatie achtergebleven is op de begroting, echter wel binnen de gestelde marge. Na een negatief resultaat in 2022 presenteert de organisatie over 2023 weer een voorzichtig positief resultaat.

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: Sinds 2023 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 Jeugdautoriteit periodiek op de hoogte van de financiële situatie van de organisatie. Zij denken mee en geven waar nodig advies.

k. Risicoanalyse en risicomanagement

Onderdelen / indicatoren:

- o Er is een adequaat instrumentarium voor risicobeheersing.
- o Risico's zijn in beeld.
- o 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.

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. Ook is het een terugkerend onderwerp op de agenda van de Inspraaktafel. Door risico's regelmatig te bespreken, met elkaar na te denken over hoe deze te beheersen en hier direct concrete afspraken over te maken, blijven ze beheersbaar.

I. Financiële organisatie

Onderdelen / indicatoren:

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

Bronnen en informatie:

EQuse

Huidige stand van zaken:

In maart 2023 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:

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

Bronnen en informatie:

- o ECD Pluriform
- o 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:

- Het publiek stelsel voorziet in een geldige aanspraak m.b.t. de klantvraag.
- 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 vooralsnog niet aan te besteden in nieuwe regio's.

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.

- 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:

In november 2023 heeft een controle audit plaatsgevonden.

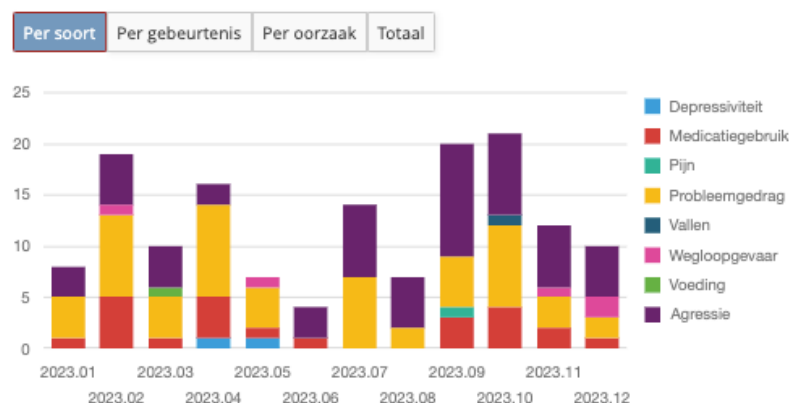
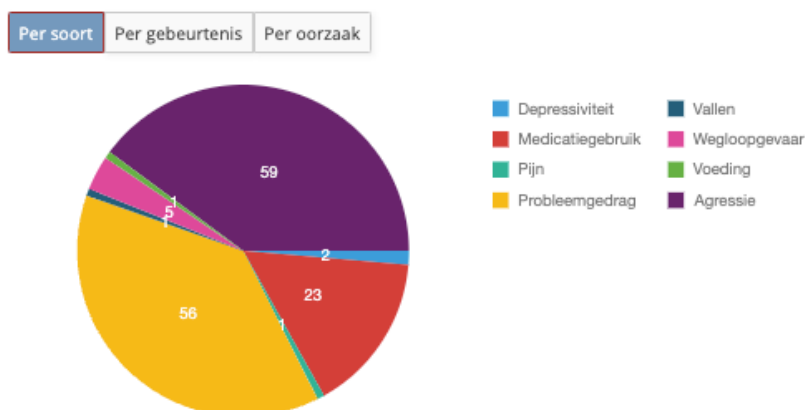
Interne audits:

In 2023 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 2023: 148



Aantal MIM meldingen in 2023: 0

Aantal meldingen informatieveiligheid in 2023: 3 (niet gemeld bij AP)

Aantal meldingen IGJ (o.a. seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag):

N.a.v. een incident tijdens de opvang heeft Distinto een melding gedaan bij de IGJ. Op verzoek van de inspectie heeft Distinto een intern onderzoek uitgevoerd. Dit is inmiddels naar tevredenheid van de inspectie afgerond. Naar aanleiding van het onderzoeksrapport is de melding als afgehandeld beschouwd.

Daarnaast heeft zich nog een schokkende en verdrietige gebeurtenis voorgedaan. Een jeugdige, bij Distinto in zorg, heeft zich van het leven beroofd. Distinto leverde zorg als onderaannemer en heeft rondom deze situatie nauw samengewerkt met Timon en het wijkteam Rotterdam, o.a. door het gezamenlijk uitvoeren van intern onderzoek.

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

Met betrekking tot de klanttevredenheid: zie actie 3.a. De beleving van veiligheid bij klanten wordt bij iedere evaluatie uitgevraagd in het ECD.

In 2023 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd door Triqs. De respons was 69%. De totale tevredenheid over het werken bij Distinto scoorde gemiddeld een 7.8. Een nadere uitwerking van het onderzoek is opgeslagen in Teams.

VII. Resultaten klantenraad

In mei 2022 is de klantenraad vanwege een gebrek aan leden opgehouden te bestaan. De vraag om lid te worden van de klantenraad is vanaf dat moment jaarlijks uitgezet onder ouders, echter zonder resultaat.

VIII. Resultaten Raad van Toezicht

Jaarverslag 2023

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.

Functioneren van de Raad van Toezicht

Gedurende het jaar 2023 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, huisvesting, risicomangement 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 februari heeft een delegatie van de Raad van Toezicht samen met de directeur-bestuurder en de zorgmanager van Distinto overleg gevoerd met de verantwoordelijke wethouders van de BAR-gemeenten over de financiële druk die ontstaat doordat de bijstelling van tarieven achterblijft bij de werkelijke kostenontwikkelingen van de organisatie, onder meer als gevolg van CAO-stijgingen. Deze dialoog heeft zoals verwacht niet geresulteerd in tarievenwijzigingen, maar het heeft wel bijgedragen aan beter wederzijds begrip van de problematiek. Afgesproken werd om op ambtelijk en bestuurlijk niveau met elkaar in gesprek te blijven om concrete vervolgstappen te identificeren en na te streven.

In april heeft een delegatie van de Raad van Toezicht het jaarlijkse beoordelings- en reflectiegesprek gevoerd met Ingrid Hartog, directeur-bestuurder. De Raad van Toezicht heeft hierbij haar waardering uitgesproken voor de deskundigheid, sterke betrokkenheid en het enthousiasme waarmee Ingrid de organisatie bestuurt, en hoe zij omgaat met de vele uitdagingen die daarmee samenhangen.

Tijdens de zomerbijeenkomst van de Raad van Toezicht in augustus stond de Hervormingsagenda Jeugd 2023 – 2028 centraal. We spraken met elkaar over de maatschappelijke ontwikkelingen en politieke keuzes rond de jeugdzorg, en over de strategische gevolgen voor Distinto.

Gedurende het jaar heeft de Raad van Toezicht op diverse momenten gereflecteerd op haar eigen functioneren en is verdieping gegeven aan enkele thema's uit de eerdere zelfevaluatie, zoals de onderlinge taakverdeling en toereikende interne informatievoorziening. Hieruit zijn geen vervolgacties gekomen. De Raad van Toezicht heeft voorafgaand aan iedere reguliere vergadering een korte bespreking buiten aanwezigheid van de bestuurder.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

In januari 2024 heeft Ria Heijkoop aangegeven dat zij de Raad van Toezicht van Distinto zal verlaten. Persoonlijke omstandigheden hebben bij dit besluit een belangrijke rol gespeeld. In de vergadering van februari 2024 hebben we afscheid van haar genomen. Ria heeft zes jaar deel uitgemaakt van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht en de medewerkers van Distinto zijn Ria veel dank verschuldigd voor haar deskundige toezicht, voor haar nuchtere kijk op de organisatie en op sector, en voor de vele adviezen die zij Distinto gaf. We wensen Ria van harte toe dat zij en haar man en gezin de komende jaren in goede gezondheid met elkaar mogen doorbrengen.

Onderhouden van contacten met de organisatie

Met regelmaat worden de vergaderingen bijgewoond door medewerkers van de organisatie. In juni heeft de Raad van Toezicht met een medewerker gesproken over haar rol als groepsbegeleider en ouderbegeleider. Aan de hand van praktijkvoorbeelden vertelde zij over haar waardevolle werk en hoe bijzonder het is om mee te lopen in gezinnen en samen te proberen om patronen te doorbreken.

Op 21 september vierde Distinto het 15-jarig jubileum van de organisatie met een organisatiedag gevolgd door een barbecue in de Houtzagerij in Hardinxveld-Giessendam. Deze bijeenkomst bood voor de Raad van Toezicht een uitstekende gelegenheid om informeel met de medewerkers van Distinto bij elkaar te komen en samen dit prachtige jubileum te vieren. Het optreden van Rob Favier zorgde voor ontspanning en bezinning.

Een lid van de Raad van Toezicht heeft in oktober gesproken met Maaïke Alderliesten, die tot aan haar vertrek bij Distinto werkzaam was, eerst als groepsleider en ambulante medewerker en later als teamleider en leidinggevende primair proces B. Maaïke is ruim tien jaar bij Distinto betrokken geweest en heeft veel bijgedragen aan de opbouw en ontwikkeling van Distinto tot de mooie organisatie die het vandaag-de-dag is. Namens de Raad van Toezicht werd Maaïke hartelijk bedankt voor haar grote inzet en betrokkenheid bij Distinto in de achterliggende jaren.

Helma Kaashoek, leidinggevende primair proces A, heeft in november de vergadering van de Raad van Toezicht bijgewoond. Onder meer is toen gesproken over de mogelijk verkiesbare plaats van Ingrid Hartog op de kandidatenlijst voor de Tweede Kamer voor Nieuw Sociaal Contract, en over de gevolgen van een mogelijk vertrek van Ingrid naar de Tweede Kamer. Nadien is uit de verkiezingsuitslag gebleken dat Ingrid niet werd verkozen tot kamerlid. Haar huidige politieke activiteiten laten zich goed combineren met haar inzet voor Distinto.

Ook op andere wijze onderhoudt de Raad van Toezicht contacten met de organisatie, bijvoorbeeld door het participeren in de beleidsochtend in november en het bijwonen van de kerstbijeenkomst in december. Tijdens de beleidsochtend is op een interactieve wijze gesproken over gewenst en ongewenst gedrag op de werkvloer en in de praktijk van zorg.

In mei 2022 hebben alle leden van de cliëntenraad hun functie neergelegd. Het blijkt nog niet zo eenvoudig om de cliëntenparticipatie op zinvolle wijze vorm te geven, ondanks dat hiertoe inmiddels meerdere pogingen zijn gedaan. Distinto blijft zoeken naar een werkbare wijze waarop inhoud gegeven kan worden de gewenste betrokkenheid van cliënten en hun ouders of andere verwanten of verzorgers bij de organisatie.

Huisvesting

Met de gemeente Barendrecht en de SBO-scholen is ook in 2023 regelmatig overleg gevoerd over de plannen om zorg en diensten te verlenen vanuit een geïntegreerd concept voor onderwijs en zorg aan de Dierensteinweg in Barendrecht. Alle betrokken partijen zijn enthousiast over de mogelijkheden tot samenwerking die dit concept biedt. Belangrijk punt van overleg is het komen tot evenwichtige afspraken voor zorgfinanciering en huurprijs van de locatie. In februari 2024 is de huurovereenkomst tussen de gemeente Barendrecht en Distinto getekend. Het streven is om de nieuwe locatie begin 2025 in gebruik te nemen.

Financiën

In de vergadering in mei is de jaarrekening over 2022 besproken en vastgesteld in aanwezigheid van de heer Simons van Verstegen Accountants. De interne beheersing rond afspraken met onderaannemers werd verbeterd, toch bleek dat nog steeds niet alle onderaannemers hun rapportageverplichtingen op orde hadden. Wat betreft de naleving van de WNT is Distinto ingedeeld in WNT-klasse 2. De accountant is herbenoemd voor de productiecontrole en de beoordeling van de jaarrekening over 2023.

Over 2023 is een beperkt positief resultaat gerealiseerd. Ook dit jaar is er veel aandacht geweest voor verdere verhoging van de efficiency van de organisatie en voor het zorgaanbod. In februari 2023 is het bestaande rekening-courant krediet bij de huisbankier gecontinueerd en uitgebreid. Van dit krediet wordt incidenteel en in beperkte mate gebruik gemaakt.

In de december-vergadering is de begroting voor 2024 vastgesteld. Dat is opnieuw een taakstellende begroting waarin CAO-effecten op de totale personeelskosten moeten worden opgevangen. Dit vraagt heldere keuzes over onder meer het zorgaanbod en huisvesting.

Dank en vertrouwen

De Raad van Toezicht spreekt haar dank uit aan Ingrid Hartog, aan de leidinggevendenden 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)
Tycho Jansen
Jessica Tijmons-Gouw

IX. Professie medewerker en scholing conform richtlijnen Kwaliteitskader Jeugd

b. Basisregistraties

Onderdelen / indicatoren:

- o Basisregistraties zijn ten aanzien van medewerkers juist, tijdig en volledig en dit proces wordt geborgd.
- o Contracten zijn compleet.
- o Er zijn verklaringen van goed gedrag aanwezig en aan vergewisplicht is voldaan.
- o 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:

- o Alle medewerkers hebben een vastgestelde taak-functieomschrijving (onderdeel van weging en loonfunctiegebouw).
- o 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 2023. Verzuim is met een gemiddelde van 5,3% aanzienlijk lager dan de landelijke benchmark van 7,8% (<https://www.vernet.nl/2024/02/29/de-belangrijkste-ontwikkelingen-in-verzuim-2023>)

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

In 2023 heeft Distinto aanzienlijke vooruitgang geboekt, ondanks de diverse uitdagingen waarmee de organisatie werd geconfronteerd. De organisatie heeft haar financiële gezondheid weten te herstellen, wat een positief resultaat van 0,5% laat zien, een significante verbetering ten opzichte van het negatieve resultaat van -3,8% in 2022. Deze verbetering is bereikt door een strakke financiële sturing en gerichte maatregelen op korte termijn met betrekking tot huisvesting, ondersteunende diensten en innovatie van producten.

Samenwerking

Een van de belangrijkste prestaties van Distinto in 2023 is de verbetering van samenwerking tussen jeugdhulp en onderwijs. Door samenwerkingsdocumenten op te stellen en deze periodiek te evalueren, heeft Distinto een standaard gezet voor integratie en samenwerking met scholen. Dit proactieve initiatief heeft niet alleen geleid tot betere werkprocessen, maar ook tot een nauwere betrokkenheid van gemeenten bij de ontwikkeling en uitvoering van inhoudelijk beleid.

Daarnaast heeft Distinto zich actief opgesteld in de veranderende externe omgeving, met name door aan de slag te gaan met de Hervormingsagenda Jeugd. Deze agenda richt zich op het verminderen van administratieve lasten, het verbeteren van samenwerking en kwaliteit van zorg en het versterken van preventieve maatregelen. Distinto heeft hierin een leidende rol genomen door hier aandacht voor te vragen bij collega-aanbieders, scholen, samenwerkingsverbanden en gemeenten.

Interne organisatie

Intern heeft Distinto aanzienlijke stappen gezet in het verbeteren van de organisatiecultuur en het personeelsbeleid. De focus lag op het creëren van een stabiele en financieel gezonde organisatie, waarbij transparantie naar belanghebbenden een belangrijk speerpunt was. Medewerkers werden actief betrokken bij het behalen van organisatiedoelen, en successen werden gevierd en gedeeld.

De scholing van medewerkers, o.a. in de oplossingsgerichte methodiek, heeft gezorgd voor een hoog niveau van professionaliteit binnen de organisatie. Ondanks enkele uitdagingen met betrekking tot de SKJ-registratie van nieuwe medewerkers, heeft Distinto bewezen een lerende en professionele organisatie te zijn met enthousiaste medewerkers.

Kwaliteitsverbetering en Klanttevredenheid

Op het gebied van kwaliteitsverbetering heeft Distinto voldaan aan de HKZ-kwaliteitseisen en zijn er diverse interne audits uitgevoerd om processen en documenten te evalueren en te verbeteren. Dit heeft geresulteerd in betere kwaliteitsregistraties en een hoge klanttevredenheid, met een gemiddelde score van 7,9. De

klanttevredenheidsonderzoeken en de regelmatige evaluaties van veiligheid hebben bijgedragen aan het continu verbeteren van de dienstverlening.

Uitdagingen

Ondanks de positieve ontwikkelingen, blijft Distinto voor enkele uitdagingen staan. De financiële druk vanuit gemeenten en de stijgende kosten door CAO-aanpassingen vereisen voortdurende aandacht en strategische beslissingen. De wens om te blijven innoveren en producten te ontwikkelen die aansluiten bij de behoeften van de markt, vraagt om voortdurende samenwerking en afstemming met gemeenten en andere belanghebbenden.

Een belangrijk aandachtspunt blijft het behouden van een evenwichtige overhead en het optimaliseren van de productiviteit van medewerkers. Het streven is om het percentage personele kosten structureel onder de 80% te houden en de overhead te verminderen zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de zorg.

Tenslotte

Distinto heeft in 2023 blijk gegeven van veerkracht en adaptief vermogen door zich aan te passen aan zowel interne als externe veranderingen. De organisatie heeft belangrijke stappen gezet in het verbeteren van de financiële stabiliteit, samenwerking, en interne processen. Voor de toekomst blijft het van cruciaal belang om deze koers vast te houden, met een focus op innovatie, samenwerking en het continu verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

2023 gaat als een bewogen jaar de boeken in. Medewerkers kwamen en gingen. We maakten mooie, verdrietige en heftige situaties mee, zowel op de werkvloer als in de privésfeer. Onder welke omstandigheden ook, medewerkers bleven met toewijding en enthousiasme aan het werk.

Elke dag zetten de medewerkers van Distinto zich 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. Onze trouwe groep vrijwilligers ondersteunt en helpt hierbij. Dit benadrukt de maatschappelijke meerwaarde van de organisatie en we zijn trots en dankbaar dat we dit met elkaar kunnen constateren.

We weten ons gedragen door onze Vader in de hemel en zijn dankbaar voor wat we in het afgelopen jaar hebben mochten bereiken. Samen blijven we bouwen aan een betere toekomst voor de kinderen en gezinnen die op ons rekenen.

Ingrid Hartog
Directeur-bestuurder