

Timon Jaarplan 2018

Een stabiele plek in het veranderde zorgstelsel

Inhoudsopgave

1. Timon: beleid en ontwikkelingen	3
1.1. Missie, visie en doelgroepen	3
Doelgroepen	3
1.2. Strategisch kader	3
Jeugdhulp (18-)	4
Sociaal domein (18+: Wmo, Maatschappelijke Opvang, Beschermd Wonen)	4
Verbinding Jeugdhulp en Sociaal domein	4
In 2018: Continuering beleid	4
1.3. Ontwikkelingen	4
Externe ontwikkelingen	4
Regionale vraagstukken	5
Pleegzorg	5
Residentiële zorg en kleinschalige woonvormen	6
Leveren van integrale zorg Rijnmond	6
Landelijke ontwikkelingen	6
Interne ontwikkelingen	7
Betrokken en bekwame medewerkers	7
Zelforganisatie	7
2. Focus per gebied	8
2.1. Noord	8
2.2. Midden	8
Crisishulp	8
Residentieel	9
Onderwijs Zorg	9
Specialistisch ambulante en pleegzorg	9
2.3. Zuid	10
A. Pleegzorg: 'gewoon' opgroeien buiten het gezin	10
B. Opname, bed en behandeling: gericht op terugkeer naar eigen woonomgeving.	10
C. Langdurig verblijf: opgroeien met blijvende ondersteuning	10
D. Steun, hulp of behandeling overdag	10
E. Ambulante hulp in de thuissituatie	10
Samenwerking met De Hoop, Profila en het Leger des Heils	10
2.4. Timon AMV	11
AMV Doorlopende zorglijn bij 18+	11
3. Bedrijfsondersteuning	12

Dienstverlenende cultuur	12
3.1. Projecten	12
Project Procesoptimalisatie	12
Project Informatievoorziening	13
Project Implementatie nieuw cliëntsysteem	13
Project Informatieveiligheid	13
Zelforganisatie	13
3.2. Bedrijfsondersteunende afdelingen	13

1. Timon: beleid en ontwikkelingen

Timon heeft in de afgelopen twee jaar na de decentralisaties in de (jeugd)zorg een stabiele plek verworven in het veranderende zorgstelsel. We zijn daar dankbaar voor en bouwen in 2018 op dit fundament verder.

1.1. Missie, visie en doelgroepen

Onze missie en visie blijft gelijk:

Timon helpt kinderen, jongeren, (jong)volwassenen en gezinnen bij problemen met opvoeden en opgroeien op weg naar zelfstandigheid en volwassenheid. Dit in aanvulling op het werk van de lokale teams.

Hierbij werken onze medewerkers samen met vrijwilligers aan een hoopvolle toekomst voor jongeren en hun gezin. We willen te midden van alle veranderingen in de buitenwereld onze christelijke identiteit behouden als inspiratiebron voor - en onderlinge verbondenheid tussen - onze medewerkers, vrijwilligers en pleegouders.

Doelgroepen

Wij richten ons met effectieve zorgconcepten op kinderen, jongeren, (jong)volwassenen waar mogelijk met hun gezinnen, met een onderverdeling naar zes geprofileerde doelgroepen:

- Jongeren en hun gezin in crisis
- Jongeren en (jong)volwassenen met meervoudige problemen, waaronder problematiek in de gezinscontext en zwerfjongeren
- Tiernormoeders, jonge moeders en hun intergenerationeel netwerk,
- Meiden met loverboyproblematiek en slachtoffers van mensenhandel
- Alleenstaande minderjarige vluchtelingen en jongvolwassen statushouders
- Gezinnen uit de christelijke achterban voor wie van belang is dat hulp nauw aansluit bij de christelijke geloofsopvoeding van hun kinderen

Grenzen hierbij zijn :

- Wanneer er sprake is van klinische problematiek of wanneer een gesloten setting noodzakelijk is in verband met de veiligheid van de cliënt of zijn/haar omgeving.
- Chronische problematiek: onze hulpverlening is altijd tijdelijk, we werken toe naar zelfredzaamheid.

1.2. Strategisch kader

We bieden in gebieden waar we relevant willen zijn:

- Een dekkend palet aan zorg. We begeleiden of behandelen:
 - het kind, de jongere en het gezin bij voorkeur thuis of op school;
 - als het niet anders kan binnen het netwerk of in pleegzorg; en
 - als dát niet mogelijk is in een behandelgroep.

We begeleiden zo snel mogelijk weer terug naar huis en werken aan herstel van de gezinsband.

- Een doorlopende zorglijn 18-/18+, van behandeling tot zelfredzaamheid.
- We bieden professionele behandeling of begeleiding én herstel van het 'gewone' leven. Binnen het gezin of binnen een vervangende gezinscontext van pleegouders of vrijwilligers, willen we kinderen en jongeren (weer) leren leven in relaties.

Dit alles in aanvulling op - en in samenhang met - de lokale zorg en in nauwe samenwerking met relevante (inter-)sectorale ketenpartners.

Jeugdhulp (18-)

In de Jeugdhulp blijven we ons positioneren als een specialistische aanbieder die zorg biedt aan een complexe doelgroep met ingewikkelde problematiek in de context van open voorzieningen. Hierbij blijven jongeren midden in de maatschappij functioneren.

Sociaal domein (18+: Wmo, Maatschappelijke Opvang, Beschermd Wonen)

Timon begeleidt cliënten binnen het sociaal domein in het ontwikkelen van maatschappelijke vaardigheden gericht op zelfredzaamheid. Op alle noodzakelijke levensdomeinen wordt ondersteuning en begeleiding geboden, om te kunnen groeien in volwassenheid en zelfstandigheid.

Verbinding Jeugdhulp en Sociaal domein

Timon biedt vanuit haar historie een doorlopende zorglijn en pleit in de buitenwereld voor het opheffen van de ongewenste knip in beleid en financiering tussen het 18- en 18+ domein. De knip leidt tot ongewenste gevolgen voor jongeren zoals het gebrek aan passende huisvesting en moeizame toegang tot het onderwijs. Om deze reden participeert Timon o.a. ook in de Taskforce JOOZ om landelijk aandacht te vragen voor de problematiek van jonge ouders, gerelateerd aan de moeizame overgang van Jeugdhulp naar het Sociaal Domein.

In 2018: Continuering beleid

Nog meer dan in het vorig jaar willen we bewust ruimte geven in de organisatie voor de in gang gezette ontwikkeling van procesoptimalisatie. We steken in op consolidatie en sluiten aan op de vraag naar onze expertise in voor Timon relevante werkgebieden. Voor 2018 betekent dat onder meer een ontwikkeling van Jeugdhulp in Amsterdam en Rijnmond (Rotterdam), aanvullend op het reeds bestaande hulpaanbod binnen de Wmo en Maatschappelijke Opvang. De wachtlijsten zijn onverkort groot en de vraag naar bedden voor oudere tieners binnen een open leef- of behandelgroep blijft, mede vanwege de afbouw van gesloten jeugdzorg, drie milieu voorzieningen. Daarom houden we, zolang alsnodig residentiële voorzieningen in stand. Tegelijkertijd werken we aan programma's waar de gezinscontext centraal staat en terugkeer naar het eigen gezin een belangrijke plaats in de behandeling krijgt.

1.3. Ontwikkelingen

Externe ontwikkelingen

In het [statement 24-uurssessie Zorglandschap](#) d.d. 14 juli 2017 van Jeugdhulpaanbieders, gemeenten, Rijk en brancheorganisaties gezamenlijk, is geconstateerd dat er op een drietal thema's versnelling nodig is om - binnen het nieuwe en lerende jeugdhulpstelsel - zorg

integraal, op maat en dichtbij het gezin te organiseren. Partijen vragen in het bijzonder aandacht voor:

- Het versterken en verbeteren van de ketensamenwerking
- Het leren van elkaar versnellen
- Het bieden van passende hulp, ook bij complexe zorgvragen

Regionale vraagstukken

Zowel regionaal als landelijk wordt erkend dat er voor kinderen en jongeren met complexe zorgvragen nog te weinig specialistische kennis in het lokale veld is. Timon wil in 2018 waar nodig en gevraagd aansluiten bij de inrichting van regionale expertteams zoals geformuleerd in het statement 24-uurssessie Zorglandschap.

We dragen bij aan het initiatief van gemeenten om tot een regionaal plan van aanpak te komen in de kernregio's waar Timon actief is. Timon participeert waar mogelijk in de gesprekken over de herinrichting van het zorglandschap per regio. We herkennen - en sluiten aan bij - het nieuw elan en enthousiasme in de jeugdzorgregio's om zorg dichtbij te realiseren en nemen deel aan de zorgtafels om de transformatieopdracht verder uit te werken.

Pleegzorg

Ook in het Regeerakkoord van het nieuwe kabinet wordt er nadruk gelegd op het belang van 'zorg dichtbij' in de vorm van pleegzorg en gezinshuizen voor jeugdigen die niet langer thuis kunnen wonen. Uithuisplaatsing naar een leef- of behandelgroep moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Timon zet zich in om samen met gemeenten, de lokale zorg en andere pleegzorgaanbieders uitvoering te geven aan het landelijke [Actieplan Pleegzorg 2017-2018](#) met als kernpunten:

- Continuïteit en stabiliteit ook na het 18^e levensjaar
- Toerusten van pleegouders
- Werven en screenen van pleegouders
- De positie van pleegzorg als vorm van Jeugdhulp

Timon biedt een doorlopende zorglijn met begeleid wonen onder de financiering van Wmo of MO. Jongere die uitstromen uit pleegzorg worden hierbinnen begeleid tot zelfstandigheid.

In 2018 zal Timon een bijdrage leveren aan de toerusting van pleegouders. Er zijn in gezamenlijkheid met andere aanbieders reeds avonden voor deskundigheidsbevordering gepland, o.a. met Yulius in Zuid-Holland Zuid en het Leger des Heils in Gelderland.

In 2017 heeft Timon haar wervingsinspanningen om geschikte pleegouders te vinden geïntensiveerd. Het aantal informatieavonden is veeleer verdubbeld ten opzichte van 2016. In de eerste drie kwartalen van 2017 is het aantal pleegzorgplaatsingen bij Timon met 6% gegroeid en het aantal bestandspleegouders met 7,9% (van 734 naar 800 pleegouders). Op basis van de huidige zorgcontractering kan Timon in 2018 haar pleegzorg verder uitbouwen. Een groei met minimaal 10% in 2018 ten opzichte van 2017 - zoals geformuleerd in het landelijke Actieplan Pleegzorg – ziet Timon voor de eigen organisatie als een realistisch uitgangspunt.

In diverse regio's werkt Timon samen met gemeenten en collega pleegzorgaanbieders om pleegzorg als vorm van Jeugdhulp op de kaart te zetten. In onder meer Apeldoorn, Groningen, Leusden, Woerden en Utrecht-Stad zijn er reeds gezamenlijke initiatieven, onder meer op het terrein van werving van pleegouders. Deze samenwerking zet zich voort in 2018 en Timon verwacht dat in andere gemeenten vergelijkbare initiatieven worden ontplooid.

Residentiële zorg en kleinschalige woonvormen

Lokaal en (boven)regionaal willen gemeenten het aantal bedden bij behandel- en leefgroepen voor jongeren onder de 18 jaar afbouwen. De beoogde afbouw verhoudt zich vooralsnog niet tot de vraag die binnenkomt bij Timon. Er blijft een groep jongeren met meervoudige problematiek voor wie opvang en begeleiding op een crisisplek of bij een leefgroep noodzakelijk of gewenst is.

Timon is daarover ook in gesprek met gemeenten, in het bijzonder in de Provincie Utrecht en de regio Rijnmond. Het uitgangspunt is dat we in 2018 blijvend tegemoet willen komen aan de vraag naar bedden voor de zwaarste doelgroep in een open jeugdzorgsetting. Tegelijk zet Timon voor de lange termijn in op het lokaal verder ontwikkelen van kleinschalige woonvormen met omwonende vrijwilligers en inzet van professionele echtparen en ambulante begeleiding zodat jongeren zo dicht mogelijk bij hun eigen omgeving en netwerk kunnen opgroeien. (zie ook 2.1. Jeugdzorgstraatje)

Leveren van integrale zorg Rijnmond

In regio Rijnmond hebben 15 gemeentes zich verenigd in de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR). De GRJR heeft de jeugdhulp voor 2018-2020 aanbesteed, met als uitgangspunten integrale zorg en resultaatgerichte financiering.

GRJR stelt op deze wijze de zorgvrager én het te behalen resultaat centraal. Hiermee willen gemeenten in Regio Rijnmond de jeugdhulp effectiever, efficiënter en voordeliger organiseren. Deze verandering vraagt van de zorgaanbieders een vernieuwde visie en manier van organiseren. Timon is ruim gegund op de diverse percelen. De integrale levering van zorg vraagt intensieve samenwerking met onze combinant partners De Hoop, Profila en het Leger des Heils (zie ook 2.3.) en heeft grote gevolgen voor de organisatie van de backoffice.

Landelijke ontwikkelingen

Timon verwacht dat integrale levering en daaruit voortvloeiend het integreren van administratieve processen landelijk een groot thema wordt de komende jaren. Het Rijk heeft in het Regeerakkoord aangegeven dat regionale samenwerking noodzakelijk is voor behoud van de specialistische jeugdhulp. Gemeenten is gevraagd om dit te regelen op het niveau van inkoop en bedrijfsprocessen en verantwoordingsseisen af te stemmen. Het Rijk zal gemeenten desnoods dwingen tot het maken van gemeenschappelijke afspraken om de bureaucratie te verminderen en de administratieve lastendruk te verlichten.

De gemeenteraadsverkiezingen in 2018 zullen lokaal invloed hebben op de zorg. Timon zal de ontwikkelingen op de voet volgen en aansluiten en invulling geven aan het lokale beleid.

Interne ontwikkelingen

De afgelopen jaren stonden de jaarplannen van Timon in het teken van groei en innovatie. De transitie hebben we als een kans gezien om te groeien. Succesvol hebben we contracten afgesloten met gemeenten en andere financiers. Dit was zowel in bestaande gebieden als in nieuwe gebieden. Het zorgaanbod van de organisatie is uitgebreid met nieuwe producten, waardoor we als jeugdzorgaanbieder een uitgebreid palet hebben van specialistische interventies. Bovendien kan Timon een doorgaande zorglijn bieden aan jongeren (18-) en (jong)volwassenen (18+). Ook in 2018 is er noodzaak voor enige groei, met name door de vragen die we krijgen op het terrein van specialistisch ambulante en pleegzorg. (zie hoofdstuk 2)

Betrokken en bekwame medewerkers

De kwaliteit van onze hulpverlening wordt bepaald door de inzet, betrokkenheid en vaardigheden van onze professionals, in het directe contact met cliënten en in het blijvend bieden van effectieve en resultaatgerichte hulpverlening. Hulpverlening die aansluit op de vraag van cliënten en in het profileren van ons aanbod op (boven)regionaal en lokaal niveau. Het jaar 2018 staat verder in het teken van de implementatie van het Timon model van zelforganisatie en het ondersteunen van medewerkers in het kader van de toegenomen bureaucratie om daarmee de ervaren werkdruk terug te kunnen dringen.

Zelforganisatie

Inmiddels is een Timon model van zelforganisatie ontwikkeld. Teams uit het primair proces, gebiedsmanagers en gedragswetenschappers hebben een meetlijst ingevuld. Deze nulmeting leidt tot een rapportage per team, waarmee inzicht wordt verkregen:

- in welke fase van zelforganisatie het team zich bevindt
- welke ondersteuning nodig is om door te groeien naar een volgende fase van zelforganisatie
- welk stijl van leiding geven van de gebiedsmanager gewenst is
- welke inhoudelijke aansturing van de gedragswetenschapper nodig is

Op basis van de uitkomsten wordt voor elk team een ondersteuningsaanbod geformuleerd met als doelstelling de naastbij gelegen teamfase in de eerste zes maanden van 2018 te bereiken. Naast teamcoaching biedt Timon individuele coaching voor nieuwe medewerkers. Zij volgen ook een gericht opleidingsprogramma op maat.

In het kader van zelforganisatie gaat Timon in 2018 per team van het primair proces aandachtfunctionarissen (AF) koppelen aan de Bedrijfsondersteunende (BOS) afdelingen:

- HR
- Facilitair
- Kwaliteit, Processen en ICT
- Financiën, Informatievoorziening en Cliëntregistratie
- Communicatie
- Vrijwilligers

Het doel is dat de AF uit het primair proces op vooraf vastgestelde thema's afstemming hebben met de BOS afdelingen en concrete invulling gaan geven aan hun taak als AF. Bij de BOS afdelingen wordt in hun dienstverlening aan het primair proces gewerkt aan het optimaliseren van de bereikbaarheid en het verkorten van de doorlooptijd bij het afhandelen van vragen en efficiënt organiseren.

2. Focus per gebied

2.1. Noord

Timon kiest voor een beheerste groei in regio Noord, met name op specialistische hulp thuis en pleegzorg. Deze groei is nodig om een dekkend palet aan zorg en een doorlopende zorglijn bij de overgang van 18- naar 18+ te kunnen bieden. Kansrijke regio's zijn hierbij Groningen, Drenthe, Flevoland, IJsselland, Noord Veluwe, Middel IJssel/Oost Veluwe en Amsterdam. In al deze regio's zet Timon extra in op de werving van passende pleeggezinnen.

In de noordelijke jeugdzorgregio's is in 2017 al een start gemaakt met het verbreden van de bestaande portfolio om een breder palet aan zorg te kunnen bieden. Zo is Timon een ambulante team gestart dat Multi Dimensionele Familie Therapie, Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding en Ouderschap Na Scheiding kan bieden. Voor 2018 heeft Timon de ambitie om ook in Flevoland uit te breiden met een contract voor specialistische Jeugdhulp.

Per 2018 is Timon voor het eerst gecontracteerd voor specialistische Jeugdhulp in de jeugdzorgregio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland. Timon kiest voor beheerste groei en steekt ook hier in eerste instantie in op groei met specialistisch ambulante zorgvormen. In deze regio is daarnaast door gemeenten breed de behoefte uitgesproken voor uitbreiding van hulp aan tienermoeders. Deze vraag wordt nader onderzocht.

2.2. Midden

Crisishulp

De ambulante spoedhulp (ASH) is in 2017 fors uitgebreid in vergelijking met 2016. Deze stijging is niet eenduidig te verklaren; gemeenten verklaren dit voor een deel door onvoldoende tijd en expertise binnen de lokale wijkteams om een goede crisisinterventie te plegen. De medewerkers ASH bieden ook consultatie aan verwijzers en kunnen adviseren over eventueel in te zetten vervolgzorg.

In 2018 wordt onderzoek ingezet op de zorgvragen voor residentiële crisiszorg van het afgelopen jaar. Het doel is een beeld te krijgen van:

- de jongeren en gezinnen, van welke problematiek er sprake is
- welke hulpverlening er is ingezet voorafgaand en aansluitend aan crisiszorg
- de huidige situatie in deze gezinnen

Op basis van dit onderzoek kan Timon haar crisiszorg waar mogelijk verder specialiseren.

Residentieel

In Utrecht West wil Timon in 2018 het concept 'Jeugdzorgstraatje' uitrollen, volgend op de gunning. Het concept is:

- Kleinschalig: het aantal jongeren per huis ligt lager dan bij leef- en behandelgroepen
- Modulair opgebouwd: De woonvorm en de mate waarin vrijwilligers en professionals betrokken zijn, sluit aan bij de vraag van de jongere
- Op maat (afschaling)
- Een ontschot doorlopende zorglijn
- Een vaste mentor en behandelaar voor de jongere

Timon streeft binnen een 'Jeugdzorgstraatje' naar een combinatie van inzet van een inwonend professional echtpaar, groeps werkers, vaste mentoren en vrijwilligers. In de praktijk blijkt het moeilijk om inwonende professionele echtparen te vinden. Timon zal in 2018 het concept 'Jeugdzorgstraatje' – zoals dat reeds is opgezet in Nieuwegein en Rotterdam - evalueren en verder ontwikkelen.

Parallel hieraan voeren we in de regio's gesprekken over de toekomstige invulling van zorg op het gebied van 24 uren zorg. In bijna alle regio's zijn gemeenten zoekende hoe de residentiële zorg te beperken en vorm te geven voor jongeren die echt niet thuis kunnen wonen. Timon wil hierin een goede en betrouwbare gesprekspartner zijn. Met elkaar streven we naar hulp 'zo dichtbij huis als mogelijk is'.

Onderwijs Zorg

In het eerste kwartaal van 2018 zal Timon samen met het Samenwerkingsverband VO Regio Utrecht West starten met een Onderwijs Zorg Centrum in Woerden. Het is een bovenschoolse zorgvoorziening voor het voortgezet onderwijs. We starten met 8 plekken en willen uiteindelijk groeien naar 16 plekken voor jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar die dreigen uit te vallen van school of langdurig thuis zitten. Jongeren en hun gezin ontvangen zowel thuis als op school intensieve begeleiding van jeugdhulpverleners van Timon, waaronder MDFT therapeuten en intern trajectbegeleiders.

In 2018 loopt in Utrecht West de projectstatus af van 'de Jeugdzorgwerker in de School' en er volgt een aanbestedingsronde. Dit vraagt om evaluatie en doorontwikkeling van de inzet van onze MDFT therapeuten in het voortgezet onderwijs, met mogelijk kansen voor Timon om onderwijs zorg arrangementen naar andere gebieden uit te breiden.

In de regio Zuid Oost wil Timon vanuit het Onderwijs Zorg Centrum in Odijk nog meer *outreaching* werken op scholen en expertise delen met betrekking tot verzuimproblematiek en het trainen van docenten.

Specialistisch ambulante en pleegzorg

Provincie-breed is er veel vraag naar al onze specialistisch ambulante zorgvormen waaronder MDFT, de groepstherapie Verbindend Gezag en hulp bij conflictscheiding zoals Kinderen uit de Knel en Ouderschap na Scheiding.

Ook in regio Midden groeit de vraag naar onze pleegzorg. De uitdaging is om voldoende passende pleeggezinnen te werven. In november 2017 wordt in samenspraak met de regiomatchers van Timon in kaart gebracht in welke regio's we meer bestandsgezinnen

nodig hebben en voor welke categorie (pleeg)kinderen. Op basis daarvan wordt per jeugdregio de wervingsambitie vastgesteld.

2.3. Zuid

Timon heeft in mei 2017 ingeschreven op de aanbesteding Jeugdhulp voor 2018-2020 in regio Rijnmond. Timon is gegund op de volgende percelen:

A. Pleegzorg: 'gewoon' opgroeien buiten het gezin

Timon verwacht dat de vraag naar pleegzorg zal aantrekken in regio Rijnmond en gaat actief nieuwe pleegouders werven in de regio Rijnmond.

B. Opname, bed en behandeling: gericht op terugkeer naar eigen woonomgeving. Timon neemt haar verantwoordelijkheid in het bieden van een passend alternatief voor de snellere overdracht van jongeren vanuit de gesloten jeugdhulp of de driemilieuvoorzieningen naar een plek in een open behandelsetting, midden in de maatschappij.

C. Langdurig verblijf: opgroeien met blijvende ondersteuning

Timon onderzoekt welke vormen aansluiten bij de vraag. De verwachting is dat het opzetten van een 24-uurs tienermoedervoorziening prioriteit krijgt en we voorzien een groeiende vraag naar Begeleid Wonen voor jongeren tot 18 jaar.

D. Steun, hulp of behandeling overdag

In samenwerking met onze partners en in samenspraak met organisaties die dagbehandelingsaanbod af moeten bouwen omdat ze niet gegund zijn, wil Timon met haar combinantpartners recht doen aan de vraag binnen de regio, zodat geen kind tussen wal en schip valt in het nieuwe zorglandschap. Wij zullen ons in eerste instantie vanuit onze expertise richten op de tieners met meervoudige problematiek, waarbij met name de thuiszitters aandacht verdienen..

E. Ambulante hulp in de thuissituatie

We verwachten een stijgende vraag naar onze diverse ambulante behandelaanpakken, zoals: MDFT en hulp bij conflictscheiding. Waar nodig zullen we nieuwe vormen ontwikkelen met gebruikmaking van multidisciplinaire deskundigheid.

Samenwerking met De Hoop, Profila en het Leger des Heils

Timon, de Hoop (GGZ) en Profila Zorg (LVB) hebben hun krachten gebundeld en gezamenlijk ingeschreven op deze aanbesteding om integraal zorg te kunnen leveren in Jeugdzorgregio Rijnmond. Dit betekent dat we de komende tijd nadenken hoe we samen met deze combinant partners een bijdrage kunnen leveren aan de herinrichting van het zorglandschap. Elk van de organisaties vanuit de eigen competentie en kennis, aansluitend bij de vraag in de regio. Het leveren van integrale zorg met genoemde organisaties heeft grote gevolgen voor de organisatie van de backoffice en zorgtoegang. Deze wijzigen in de organisatie worden in de vorm van projecten aangepakt.

Deze samenwerking limiteert zich niet tot deze partijen, maar zij vormen als samenwerkingsverband een constante factor over de verschillende percelen heen. Bij ambulante jeugdhulp is gekozen voor het Leger des Heils als nauwe samenwerkingspartner.

2.4. Timon AMV

In 2018 zal Timon de aparte werkstichting Timon AMV voor de huisvesting en begeleiding van jonge vluchtelingen continueren. Timon biedt deze doelgroep begeleiding in kleinschalige vormen van begeleid wonen. Bij voorkeur combineren we deze vormen met omwonende vrijwilligers of nauwe betrokkenheid van gastgezinnen en maatjes. In lijn met de landelijke trends - en de prognoses van Nidos als plaatsende instelling - verwachten we een verminderde instroom van jonge statushouders en daarmee een sterke krimp van dit organisatie onderdeel. Timon zal daarom afhankelijk van de vraag Kinder- Woongroepen afbouwen of ombouwen naar kleinschalige Kinder-Wooneenheden. Inmiddels is bekend geworden dat Nidos in 2018 opnieuw gaat aanbesteden. Timon wil graag haar positie behouden en zal inschrijven vanuit de kennis en ervaring met deze doelgroep, waarbij de opgebouwde kwaliteit in begeleiding, doorlopende zorglijnen en de opgebouwde relatie met de gemeenten belangrijke factoren zijn.

AMV Doorlopende zorglijn bij 18+

Timon begeleidt ook AMV-ers na uitstroom. Het is gebleken dat aanvullende begeleiding bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar in de meeste gevallen nodig is. Ook in 2018 wil Timon met alle gemeenten, waar ze locaties heeft, afspraken maken over hoe deze vervolgzorg met woonplek te regelen. Timon kan ambulante woonbegeleiding bieden en/of streeft naar een warme overdracht binnen de lokale zorgstructuren. Naast vervolgzorg bij uitstroom verwacht Timon een groei te realiseren in de begeleiding van jongvolwassen statushouders - die Nederland binnen gekomen zijn na hun 18^e levensjaar - binnen de Wmo op basis van doorverwijzing van gemeenten.

3. Bedrijfsondersteuning

In aansluiting op het strategisch kader voor 2018 zal binnen de afdelingen van Bedrijfsondersteuning (BOS) veel aandacht zijn voor het verder verbeteren en borgen van belangrijke bedrijfsondersteunende processen. Projecten worden gecontinueerd en afgerond als het gaat om het definiëren, verbeteren en beter laten aansluiten van de informatievoorziening richting het management - en waar nodig de medewerkers - en de implementatie en de doorontwikkeling van het cliëntregistratiesysteem (MoreCare4) voor alle zorgvormen. Een ander belangrijk thema is zelforganisatie in het primaire proces, aandacht functionarissen (AF) en de aanspreekpunten van AF binnen afdelingen van BOS.

Dienstverlenende cultuur

Als doel voor 2018 is gesteld dat alle medewerkers van BOS werken met een servicegerichte en proactieve houding, flexibel inspeland op veranderingen, vanuit een gezamenlijke visie. Op deze competenties wordt geïnvesteerd in tijd en geld en waar nodig zullen de (afzonderlijke) afdelingen een eigen training/programma volgen. De afdelingen van BOS kennen daarnaast een vakinhoudelijke (vakmanschap), beleidsmatige (ontwikkelingen goed bijhouden) en beleid controlerende verantwoordelijkheid.

3.1. Projecten

Timon richt zich op een vijftal projecten vanuit Bedrijfsondersteuning ten behoeve van de hele organisatie.

Project Procesoptimalisatie

In 2017 is Timon een project gestart voor het verder verbeteren van alle processen, zowel in het primair proces als bij BOS. In 2018 betekent dit voor de afdelingen BOS o.a.:

- Afronding van de procesoptimalisatie met betrekking tot huurzaken, inkoop, zorgcontractering en facturatie. Ditzelfde geldt voor HR wat betreft instroom, doorstroom, opleidingen, ARBO en ziekte en verzuim. Bij Facilitair worden processen geoptimaliseerd rond het melden en afhandelen van verzoeken uit het primair proces (o.a. onderhoud en klusverzoeken van locaties) en het Inkoop- en contractbeheer van leveranciers.
- De procesverbetering gaat gepaard met het onderzoek en mogelijke en implementaties van nieuwe ICT systemen.

Voor het primair proces betekent dit:

- De ontwikkeling van het procesmodel met als resultaat: het opnieuw beschrijven van de zorgvisie, met daarbij behorend de zorginhoud en het zorgproces per zorgmodule.

In 2017 is Timon gestart met werken volgens de Lean methode. Bij teams is het werken met teamborden geïntroduceerd. In 2018 en 2019 wil Timon haar zorgvormen op visie, methodiek en werkproces verder ontwikkelen zodat producten blijven aansluiten bij de eisen van de buitenwereld.

Project Informatievoorziening

In 2017 is het Project Informatievoorziening gestart. Het doel is om de juiste informatie tijdig, volledig en op een zo'n efficiënt mogelijk wijze te verstrekken zodat directie, management en medewerkers de *tools* hebben om hun werk goed te doen. De *roadmap* is leidend voor de op te leveren informatie.

Project Implementatie nieuw cliëntstelsel

In 2017 is een start gemaakt met de verdere implementatie van het nieuwe cliëntstelsel MoreCare4 als vervanger van Care4. Doel is om MoreCare4 aan te laten sluiten op de werkprocessen van de verschillende zorgvormen. Hiertoe worden werksessies per zorgvorm georganiseerd, waarbij hulpverleners input geven over de inrichting van MoreCare4.

Timon wil in 2018 definitief overgaan op MoreCare4 zodat alle medewerkers optimaal worden ondersteund bij hun dagelijkse werkzaamheden en de administratie ervan. In januari gaan de eerste teams voor crisishulp over op MoreCare4. Voor de doorontwikkeling en implementatie van nieuwe functionaliteit ten behoeve van MoreCare4 wordt een projectplan opgesteld.

Project Informatieveiligheid

Timon stelt een projectplan op rond Informatieveiligheid, in aansluiting op de Wet Datalekken 2018, de NEN norm en Europese normen. De implementatie van het project staat gepland in het eerste halfjaar van 2018. Het projectplan kent drie invalshoeken:

1. Cultuur – bewustwording van gedrag bij medewerkers
2. Applicaties – de veiligheid en toegang van gegevens in applicaties
3. Hardware – de veiligheid en toegang van gegevens op 'devices'

Zelforganisatie

Het vijfde project is de implementatie van het Timon model voor zelforganisatie. Dit is reeds beschreven onder Interne ontwikkelingen in hoofdstuk 1.

3.2. Bedrijfsondersteunende afdelingen

In aansluiting op de verwachte groei bij Timon en de genoemde projecten betekent dit voor de afdelingen Bedrijfsondersteuning in 2018 o.a.:

- HR:
 - Het verbeteren van processen (instroom, doorstroom, opleiding)
 - Een proactieve investering in werving en het duurzaam verbinden van personeel, in het bijzonder voor Bedrijfsondersteuning en Jeugdhulp Rotterdam en Amsterdam.
 - De formatie van de afdeling wordt uitgebreid en er is een recruiter geworven.
- Finance en Control, contractering, cliëntregistratie en facturatie:
 - Het borgen van de enorme groei die de verschillende teams hebben doorgemaakt, het meten van tevredenheid van de interne klant en verhogen van het service level.
 - De realisatie van het projectplan voor wijziging van het proces rond beschikkingen. Dit heeft geresulteerd in het aantrekken en inwerken van nieuwe medewerkers Cliëntregistratie voor het verwerven van beschikkingen.

- Het maken van een nieuwe werkverdeling binnen dit team zodat medewerkers allround zijn voor de taken.
- Met het team Control ontwikkelen naar Business control zodat zij stevige sparringspartners zijn van gebiedsmanagers..
- **Kwaliteit en Lean:**
 - Heeft een grote rol bij de projecten Procesoptimalisatie, MoreCare4 en Informatieveiligheid.
 - Werkt aan een upgrade van het Kwaliteitsmanagementsysteem Kompas.
- **ICT en Applicatiebeheer:**
 - Zal in 2018 investeren in een doorontwikkeling van de BI-tool, volgend uit het Project Informatievoorziening.
 - Heeft een grote rol bij de implementatie van MoreCare4 en andere nieuwe applicaties voor o.a. HR en de Financiële Administratie.
 - Timon investeert in de uitbreiding van dit team.
- **Facilitair:**
 - Gaat investeren in het verbeteren van het registratiesysteem waarin contracten en locatiegegevens worden vastgelegd.
 - Is betrokken bij het realiseren van nieuwe huisvesting rond de Inkoop Jeugdhulp in Rotterdam, op lange termijn geldt hetzelfde voor Amsterdam.
- **Marketing en Communicatie:**
 - Het ontwikkelen en uitvoeren van een achterbancampagne voor de werving van pleegouders, vrijwilligers, medewerkers en donateurs, in met name de regio Rijnmond en Amsterdam.
 - Bijdragen aan een plan voor Arbeidsmarktcommunicatie, in samenspraak met de recruiter.
 - Optimaliseren van online inzet en rapporteren over bereik aan interne klanten.
- **Relatiebeheer:**
 - Het nog nauwer verbinden met een aantal grote fondsen met wie Timon vaak en intensief samenwerkt. Daarnaast zullen we blijvend de brede achterban aanhaken door gericht relatiebeheer.
 - In 2018 wordt het nieuwe CRM systeem geïmplementeerd.

Alle afdelingen van Bedrijfsondersteuning zullen het samenwerkingsmodel met Aandachtfunctionarissen uit het primair proces in het kader van zelforganisatie implementeren.