



**TIMON JAARPLAN 2020**  
PUBLIEKSVERSIE

## Inhoud

1. Missie, visie en ambitie .....	2
Missie.....	2
Kernwaarden .....	2
Pedagogische visie.....	2
2. Strategie voor 2019 – 2021 .....	3
Herkenbaar betrokken en bekwaam hulp verlenen .....	3
Brede lokale samenwerking .....	3
Vrijwilligers van Timon .....	3
Pleegzorg .....	4
Gebruik IT in zorgadministratie en –facturatie .....	4
3. Beschrijven en actualiseren zorgconcepten in 2020.....	4
4. Investeren in stabiele sterke teams .....	5
5. Externe presentie lokaal.....	7

## 1. Missie, visie en ambitie

### Missie

De missie van Timon is:

*Gezinnen met kinderen, jongeren en jongvolwassenen helpen bij problemen met opvoeden en opgroeien op weg naar zelfstandigheid en volwassenheid. Het betreft specialistische zorg in aanvulling op de lokale zorg en het netwerk van de cliënten. De hulpverlening vindt haar motivatie en inspiratie in de christelijke levensovertuiging. De organisatie richt zich op alle hulpvragers die een beroep op haar doen.*

### Kernwaarden

Timon heeft haar missie, motivatie en inspiratie vertaald naar de volgende vier kernwaarden:

- **Uniek:** Elk mens - en daarmee elke cliënt - is uniek en waardevol.
- **Hoop:** De hulp die wordt ingezet is er op gericht nieuwe hoop richting de toekomst te creëren. We geloven dat verandering en herstel mogelijk is.
- **Samen:** We hebben de overtuiging dat ieder mens het best tot zijn/haar recht komt door, op basis van gelijkwaardigheid, te (leren) leven samen met - en in relatie tot - anderen. Welkom zijn en je thuis voelen is belangrijk.
- **Gedreven:** Er zijn voor de ander drijft ons, we geven niet zomaar op en zetten graag een stap extra.

### Pedagogische visie

Timon heeft de kernwaarden nader uitgewerkt in een pedagogische visie. Deze visie verbindt de medewerkers van Timon en geeft weer op welke manier zij werken en waarom.

Samengevat bestaat de pedagogische visie uit de volgende elementen:

#### Uniek: aansluiten bij wat het kind of de jongere nodig heeft

Ouders, vrijwilligers en pleegouders en medewerkers zijn present: zij bieden betrokken, betrouwbare en voorspelbare aanwezigheid. Zij stemmen af op de behoeften van de kinderen of jongeren. Enerzijds wordt veiligheid geboden in de vorm van respectvolle nabijheid. Opvoeders hebben aandacht en verdiepen zich in de kinderen door actief te luisteren. Ze tonen begrip en erkenning en nodigen uit tot het onder woorden brengen van emoties.

Anderzijds worden kinderen en jongeren uitgedaagd door het geven van verantwoordelijkheden die passen bij leeftijd en ontwikkeling. Jongeren worden vooral gecoacht: ze worden uitgedaagd in het vormen van eigen meningen en gestimuleerd tot nadenken over de gevolgen van keuzes.

#### Hoop: we geloven dat verandering en herstel mogelijk is

We geloven dat verandering en herstel mogelijk is. Onze hulpverlening is altijd tijdelijk, we werken toe naar zelfredzaamheid, waar nodig over de grenzen van zorgsectoren en beleidsdomeinen heen.

#### Samen: tot je recht komen in relatie tot anderen

Opvoeders komen het beste tot hun recht wanneer zij in verbinding zijn en blijven met belangrijke mensen om hen heen. Wij stimuleren hen om die relaties te koesteren, daar waar nodig te herstellen. Dat komt ten goede aan wie ze zijn als mens en wie ze mogen zijn als

ouders. Bij de verantwoordelijkheid van de opvoeders past het zorg te dragen voor een prettige omgeving waar het 'gewone' leven geleefd kan worden en waarin het leren leven in relaties optimaal gestimuleerd wordt.

#### *In relatie tot anderen*

Ouders oefenen hun gezag uit in verbinding met school en hun netwerk, vanuit de notie dat deze hulpbronnen hun gezag ondersteunen. Hetzelfde geldt voor pleegouders en pedagogisch medewerkers, zij zoeken de samenwerking met biologische ouders en/of anderen uit het netwerk van de jongeren en kinderen.

Ook kinderen en jongeren hebben een ondersteunend netwerk nodig. In de hulpverlening zoeken we naar mogelijkheden deze netwerken te versterken en jongeren/jongvolwassenen te leren deze netwerken te 'onderhouden'. Wanneer zij geen eigen steunend netwerk hebben organiseren wij dit, in samenwerking met vrijwilligers of pleegouders. Als thuis wonen echt niet lukt, biedt Timon hulp in kleinschalige woonvormen of een pleeggezin. In een veilig en vertrouwde omgeving bieden in- en omwonende vrijwilligers ('goede burens') of pleegouders een vervangend thuis. Zij leven 'het gewone leven' voor. Jongeren in een Begeleid Wonen setting van Timon kunnen daarnaast een beroep doen op een maatje.

#### Gedreven: we zetten graag een stap extra

Er zijn voor de ander drijft ons en we zetten graag een stap extra. Er is ruimte voor groei, dat wil zeggen: kinderen, jongeren en gezinnen verdienen tweede kansen, we geven niet zomaar op. Daar mogen we in de buitenwereld om erkend en herkend worden.

## 2. Strategie voor 2019 – 2021

De strategie van Timon bestaat uit de volgende onderdelen:

### Herkenbaar betrokken en bekwaam hulp verlenen

Timon wil aantoonbaar en herkenbaar betrokken en bekwaam hulp verlenen, dat is de kern van onze strategie. Aantoonbaar wil zeggen: zorg leveren die werkzaam is en effect sorteert. Daarnaast willen we in de gebieden waar we actief zijn een samenhangend en compleet aanbod leveren. (Zie hoofdstuk 3).

### Brede lokale samenwerking

Timon stelt zich op als partner in brede lokale samenwerkingsverbanden gericht op het vinden van oplossingen op casusniveau voor kinderen, jongeren, jongvolwassenen en gezinnen. Daarmee positioneert Timon zich als één van de kernspelers in het jeugdzorg- en sociale domein in die regio's waarin zij actief is. Meer en meer zoekt Timon de integrale samenwerking met ggz- en lvb-partners. (Zie hoofdstuk 5).

### Vrijwilligers van Timon

De inzet van vrijwilligers bij Timon is onderscheidend. Zij vormen de verbinding met het 'gewone' leven en zijn complementair aan de professionele hulpverlening. Vrijwilligers zijn dan ook cruciaal om jongeren, jongvolwassenen en gezinnen te helpen in het 'gewone' leven. Zij zijn betrokken bij jongeren als maatje, goede buur of supportgezin. (Zie hoofdstuk 3).

## Pleegzorg

Timon is, door haar christelijke identiteit, in staat om vanuit de betrokken achterban forse aantallen pleegouders te werven. Dit geeft Timon een unieke positie in het speelveld van pleegzorg. Per jaar groeit het aantal pleegouders bij Timon met gemiddeld 15%. Ook voor 2020 beoogt Timon daarin weer verder te groeien. (Zie hoofdstuk 3).

## Gebruik IT in zorgadministratie en –facturatie

Door de aanwezigheid in meerdere regio's is Timon nu relatief goed in het toepassen van IT ondersteuning in de zorgadministratie en - facturatie. We zijn in staat om diverse regimes en verschillende verantwoordings-eisen te bedienen. Het kost echter nog veel inspanning om de diversiteit aan eisen te realiseren. Zowel in bepaling van de omzet, de facturatie als de informatievoorziening. In het komende jaar is meer integraliteit en koppeling van systemen, een verdere verbetering van de informatievoorziening, het verbeteren van de werkprocessen en het nog beter benutten van IT toepassingen nodig, mede om de onderscheidende positie in lokale samenwerkingen te versterken. (Zie hoofdstuk 4).

## 3. Beschrijven en actualiseren zorgconcepten in 2020

De kern van de ambitie en strategie gaat om de kwaliteit van onze zorg, gebaseerd op onze pedagogische visie. Het Kenniscentrum is drager van genoemde zorginhoudelijke ontwikkelingen. De diverse zorgconcepten van Timon zijn ondergebracht in een zestal proces-aandachtsgebieden (PAG's). De PAG Vrijwilligersconcepten loopt als het ware door alle andere PAG's heen. Binnen de PAG's geven gedragswetenschappers de doorontwikkeling van de zorgconcepten vorm, in samenspraak met gebiedsmanagers, medewerkers primair proces en cliënten.

1. Ambulante behandeling en/of begeleiding	Vrijwilligers Concepten
2. Pleegzorg	
3. Onderwijs Zorg	
4. Crisishulp	
5. Kleinschalig wonen met behandeling of begeleiding (24-uurs)	
6. Kleinschalig (geclusterd) wonen met begeleiding en/of partiële aanwezigheid	

Timon is sinds vorig jaar voortvarend aan de slag gegaan met het beschrijven en actualiseren van haar zorgconcepten. Het geeft veel energie om te investeren in de kwaliteit van hulp door vanuit onze visie en kernwaarden de zorgconcepten te beschrijven.

In 2019 is de zorgconceptbeschrijving voor Pleegzorg bij Timon geactualiseerd. Het doel is dat dit zorgconcept overal herkenbaar binnen Timon wordt gebruikt. Het beschrijven van een zorgconcept, en vervolgens implementeren daarvan, blijkt een omvangrijk traject voor een organisatie als Timon met een werkgebied van Overijssel tot Zeeland. Het beschrijven en actualiseren van de zorgconcepten vraagt dan ook meer tijd dan aanvankelijk beoogd. Timon zal in 2020 zodoende temporiseren op dit thema. Naast het realiseren van tenminste twee zorgconceptbeschrijvingen willen we in 2020 per concept daarom:

- Een business case en implementatieplan opstellen
- Heldere procesbeschrijvingen maken
- Aandacht hebben voor de benodigde opleiding en ontwikkeling

Timon wil kunnen bijsturen op de kwaliteit van zorg én de effectiviteit van haar zorg aantoonbaar maken door middel van metingen en methodiek-evaluatie. In 2019 is er daartoe volop aandacht geweest voor sturing op respons bij de meting van de Kritische Prestatie Indicatoren. We zien dat consequente sturing leidt tot verhoogde respons. Ook in 2020 blijft dit nadrukkelijk een aandachtspunt. In 2019 is er een grote slag gemaakt in het verbeteren van de informatievoorziening voor medewerkers in het primair proces als het gaat om inzicht in de Kritische Prestatie Indicatoren.

### Vrijwilligers van Timon

De vrijwilligersconcepten van Timon zijn nog steeds onderscheidend en uniek binnen de jeugd- en jongvolwassenenzorg. Bij het actualiseren van de zorgconceptbeschrijvingen besteden we daar per zorgconcept dan ook aandacht aan. In 2021 beoogt Timon een verdergaande samenhangende visie op de vrijwilligersconcepten te ontwikkelen.

### Pleegzorg

Pleegzorg is een heel belangrijke zorgsoort: voor kinderen en jongeren die (tijdelijk) niet thuis kunnen wonen. Het is de vorm van hulp die het dichtst bij een zo thuis mogelijke vorm van zorg ligt. Daarom is Timon ook als eerste gestart met het beschrijven van het zorgconcept Pleegzorg. De implementatie daarvan zal in 2020 plaats vinden.

## 4. Investeren in stabiele sterke teams

Timon wil in 2020 nadrukkelijk verder investeren in teams die stabiel en sterk genoeg zijn om de zorgvernieuwing te kunnen dragen. We gaan extra investeren op:

- Het bevorderen van de instroom
- Het vitaliseren van teams en investeren in behoud van medewerkers
- Wijziging organisatiestructuur om beleidsimplementatie te bevorderen
- Bedrijfsondersteuning ten behoeve van primair proces

### Bevorderen van instroom

Timon beoogt in 2020 de randvoorwaarden te onderzoeken voor het opzetten van een talentpool. Doel is te starten met een pilot in Zuid op basis van een betrouwbare instroomprognose of flexibele prognose. Daarnaast willen we instroom bevorderen door het onderhouden van een warme relatie met geschikte kandidaten in de vorm van mailingen, informatieavonden, netwerkborrels en dergelijke.

Timon heeft concrete loopbaanpaden geformuleerd voor starters en zij-instromers: zij worden ondersteund met een gedegen inwerk- en opleidingsprogramma. We binden (duale) studenten en trainees aan Timon: met de CHE hebben we een traineeshipprogramma ontwikkeld om studenten Social Work bij start van het 4<sup>e</sup> studiejaar aan te nemen.

### Vitaliseren van teams en investeren in behoud

In 2020 wil Timon een tool ontwikkelen voor een medewerkers review zodat zicht komt op talent binnen de organisatie en de doorstroom wensen van medewerkers. Met de uitkomsten zijn we beter in staat om aan te sluiten bij het ontwikkelpotentieel van medewerkers, een passend opleidingsaanbod te bieden en hen te matchen met interne vacatures.

Sinds 2017 is er met het programma voor zelforganisatie een structuur en ontwikkelpraktijk neergezet om de implementatie van zelforganisatie te faciliteren. Met zelforganisatie faciliteert Timon dat medewerkers hun eigen professionele afwegingen en beslissingen kunnen maken. Teams ontvangen coaching in de principes van zelforganisatie. Per team wordt jaarlijks de ontwikkeling in zelforganisatie gemeten. De uitkomsten resulteren in een coaching-programma op maat en een, zelf op te stellen, Team-Ontwikkelplan.

Uit de meting van 2019 blijkt dat de gerichte aandacht voor zelforganisatie zijn vruchten afwerpt. Veel teams zijn gegroeid, het grootste deel van de teams bevindt zich in fase 4 van het model zelforganisatie en de scores op 10 stellingen zijn over de gehele genomen verder verbeterd ten opzichte van 2018.

Daarmee kunnen we vast stellen dat het werken op basis van zelforganiserende principes binnen Timon gemeengoed is geworden. Met de teamcoaching, inzet van de eigen Gebiedsmanager, Gedragswetenschapper en medewerkerscoach lukt het Timon de teamontwikkeling voldoende te ondersteunen om vooruitgang te boeken. Ook is de wisselwerking tussen de teams van Bedrijfsondersteuning en het primair proces in 2019 versterkt.

In 2020 willen we doorbouwen op wat reeds is ingezet. We blijven investeren in zelforganisatie met teamcoaching. Ook in 2020 worden er weer drie bijeenkomsten georganiseerd tussen de afdelingen van Bedrijfsondersteuning en de Aandachtfunctionarissen uit het primair proces.

#### Wijziging organisatiestructuur om beleidsimplementatie te bevorderen

Per 1 januari 2020 gaat Timon de organisatiestructuur wijzigen. Naast het bestuur wordt een Operationeel Directeur aangesteld. Timon vindt het noodzakelijk de topstructuur te wijzigen opdat de organisatie:

- flexibel kan zijn en blijven en snel kan inspelen op veranderende omstandigheden;
- nog beter in control kan zijn;
- in alle gebieden uniformiteit / eenheid kan uitstralen: dat wil zeggen een vertrouwd en kwalitatief hoogwaardig zorgaanbod met een helder profiel.

Om deze redenen hebben we een topstructuur voor ogen, waarin meer tijd en aandacht is voor een excellente implementatie en uniforme uitvoering van beleid. Deze structuur ligt in het verlengde van de reeds langer geleden ingezette besturingsfilosofie van "zelforganisatie" en is een investering in - en een voorwaarde voor - verdere groei. Met de nieuwe topstructuur beogen we dat de implementatie van beleid beter beheersbaar en behapbaar wordt. Mede door een betere prioritering van vernieuwingen. In 2020 zal het accent met name liggen op consolideren van de hulp in gebieden waar Timon reeds werkzaam is en het verkennen van mogelijkheden om in de regio Haaglanden en Midden Holland de hulp verder op te bouwen.

#### Bedrijfsondersteuning ten behoeve van primair proces

In 2020 zet Timon in op een doorontwikkeling van Planning en Control naar Business Control en het versterken van de positie van de HR adviseurs in de regio's. Ook de HR adviseurs (die doorgroeien naar business partners) gaan daartoe aansluiten bij de regio overleggen met gebiedsmanagers.

Ook zal Timon in 2020 extra investeren in het optimaliseren van de interne communicatie. We constateren dat in de veelheid van veranderingen en de druk vanuit de externe omgeving een voortdurende adequate informatievoorziening van belang is. We zullen onderzoeken welke verbeterlagen we met elkaar kunnen maken. Daarnaast is Timon in 2019 gestart met een pilot om over te gaan op Office 365. In 2020 willen we dit verder uitrollen en een sociaal intranet ontwikkelen waarbij teams en medewerkers toegang krijgen tot hun eigen unieke werkomgeving.

#### *Gebruik IT in zorgadministratie en facturatie*

In 2019 heeft Timon binnen MoreCare4 het pleegouderportaal ontwikkeld. Pleegouders krijgen via dit portaal onder meer inzage in rapportages en relevante documentatie over hun pleegzorgplaatsing. Ook is met dit portaal een belangrijke stap gezet om het matchingsproces te vergemakkelijken.

Vanwege de diversiteit in contractvormen in de zorg is een sterke en flexibele Informatie Voorziening van essentieel belang voor managers, de control afdeling en hulpverleners. Het afgelopen jaar is hiervoor de technische basisvoorwaarde gerealiseerd in de zogeheten BI-tool (Business Intelligence). In 2020 zal Timon dit verder vormgeven en verbeteren.

Daarnaast is er in het afgelopen jaar veel aandacht gegaan naar het optimaliseren van het administratieproces. In de eerste helft van 2020 verwacht Timon het nieuwe administratieproces volledig te implementeren, hetgeen de administratie en facturatie vergemakkelijkt. In 2019 zijn verbeteringen gerealiseerd in het administratieve proces van zorgcontractering-omzetbepaling- cliëntregistratie-zorgfacturatie. Ook in 2020 zal dit projectmatig de nodige aandacht krijgen om in de totale keten het werken nog efficiënter en minder foutgevoelig te maken.

#### *Service vanuit backoffice*

Timon is gestart met een project om één digitaal loket te ontwikkelen voor alle vragen van interne eindgebruikers: dat kan gaan om bestellingen, reserveringen van locaties, verzoeken voor reparaties op de zorglocaties, vragen voor de IT helpdesk of HR administratie et cetera. Het doel is om met een brede bedrijfsvoering-ondersteunende applicatie de interne bedrijfsvoering beter te stroomlijnen en eenduidige managementinformatie te genereren. Ook wordt hiermee beoogd het verhuurproces beter te ondersteunen en daardoor te verbeteren. De applicatie zal bij de afdeling Facilitair ook gebruikt worden voor o.a. contractregistratie en vastgoedbeheer. In 2020 beoogt Timon deze applicatie in gebruik te nemen binnen het nieuwe social portal/intranet van Timon.

Daarnaast gaat Timon onderzoeken of het effectief en doeltreffend is om het beheer en onderhoud van al het vastgoed (huur en eigendom) van Timon te centraliseren: van het proces van het verwerven tot in beheer nemen van vastgoed. Dit onderzoek start in 2020.

## 5. Externe presentie lokaal

Het versterken van het aanbod gaat hand in hand met het sterker verbinden van de (centrale) zorgconcepten aan de regionale vraag. Dat gaat om de inhoud van het aanbod 'wat bieden we aan' en de samenhang 'welk productenfolio bieden we aan'. Timon biedt een gedifferentieerde product-markt combinatie afhankelijk van de vraag in de regio en afgestemd op de problematiek die Timon tegenkomt in de diversiteit aan regio's waar Timon werkt. Dat leidt tot de volgende gedifferentieerde product-markt combinaties:



- I. **Specialistisch ambuland en pleegzorg**, waar nodig met integrale levering vanuit de diverse sectoren (Jeugdhulp, GGZ, LVB);
- II. **Volledig productportfolio Timon**, van Specialistisch ambuland tot en met Kleinschalig wonen met behandeling of begeleiding, inclusief - waar mogelijk of in de regio gewenst - een Onderwijs Zorg Centrum. Het aanbod Crisishulp is facultatief, afhankelijk van de regionale situatie.

Daarbij maken we waar nodig integrale levering mogelijk vanuit de diverse sectoren (Jeugdhulp, GGZ, LVB), samen met partnerorganisaties én bieden we de doorlopende begeleidingslijn vanuit het domein Jeugd naar het Wmo domein of de Maatschappelijke Opvang (MO).

Beide product-markt combinaties zijn in lijn met de ambitie om aantoonbaar en herkenbaar kwalitatief goede zorg te leveren en daarbij zoveel mogelijk bij 'het gewone leven' aan te sluiten. Bovenstaande betekent dat we voor 2020 de keuze hebben gemaakt om in een gebied als Zeeland uitsluitend Specialistisch ambuland en pleegzorg aan te bieden, terwijl we in grootstedelijke gebieden zoals Amsterdam, Rotterdam (regio Rijnmond) en Utrecht het volledige productportfolio aanbieden.

#### Inkoop van jeugdhulp en Wmo

In 2020 zal een groot deel van de gebieden waar Timon werkzaam is de jeugdhulp, Wmo en Beschermd Wonen opnieuw worden aanbesteed. In 2019 heeft Timon geïnvesteerd in opleiding en training rond aanbesteden, de rollen en het proces van aanbesteden zijn beschreven. Per aanbesteding wordt een tenderteam samen gesteld.

We constateren dat gemeenten in toenemende mate op zoek zijn naar integrale oplossingen bij hulpvragen. Dit betekent dat Timon per regio nadrukkelijk investeert in samenwerking in de keten en lokaal allianties aangaat om een passend antwoord bij hulpvragen te kunnen bieden.

#### Brede lokale samenwerking

Goede voorbeelden van brede lokale en integrale samenwerking zijn:

- de samenwerking met De Hoop ggz en Profila Zorg (lvb) rond jeugdhulp in de regio Rijnmond;
- de start van de coöperatie Spoor030 voor specialistische buurtgerichte jeugdhulp in Utrecht Stad;
- de samenwerking in Zeeland onder de naam Zeeuwse Zorg Rondom Jeugd met penvoerder Lely Zorggroep en andere partijen, waaronder een ggz en onderwijs partner;
- de samenwerking in Haaglanden, ter voorbereiding op de hernieuwde aanbesteding op weg naar 2021/2022.

#### Aansluiten bij de lokale vraag

Timon wil meer aanwezig zijn in de haarvaten van de samenleving en lokaal verbintenissen aangaan. Medewerkers zijn als het ware een verlenging van de basiszorg door buurt- en wijkteams. We voegen onze specialistische expertise toe. Om lokaal maatwerk te kunnen bieden en de instroom te optimaliseren beoogt Timon in 2020 met het Project Instroom de instroom regionaal en dichtbij de klant te organiseren. Per gebied wordt daartoe een implementatieplan opgesteld.