

MEE Noord

MEE Friesland
MEE Groningen

Maatschappelijk Verslag
2019

Maatschappelijk verslag

Inhoudsopgave

1. Inleiding en samenvatting	3
2. Profiel van MEE Noord	5
2.1 Algemene identificatiegegevens	5
2.2 Structuur van MEE Noord	5
2.3 Missie en visie	7
2.4 Dienstverlening	9
3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	11
3.1 Normen voor goed bestuur	11
3.2 Directeur/ bestuurder	11
3.3 Raad van Toezicht	12
3.4 Bedrijfsvoering	15
3.5 Cliëntenraad	15
3.6 Ondernemingsraad (OR)	16
4 Beleid, inspanningen en prestaties	17
4.1 Strategische positionering	17
4.2 Beleidsplan 2018-2020	18
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	18
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	19
4.4.1 Kwaliteit van zorg	19
4.4.2 Tevredenheid cliënten, klachten, afwijkingen en verbetermanagement	20
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	21
4.5.1 Personeelsbeleid	21
4.5.2 Personeelsbestand, vacatures en ziekteverzuim	21
4.5.3 Klachtenprocedure medewerkers	22
4.6 Samenleving, belanghebbenden en samenwerkingsrelaties	22
4.7 Financieel beleid en prestaties	25
Bijlage 1 Productie	27

1. Inleiding en samenvatting

MEE Noord geeft met dit maatschappelijk verslag inzicht in haar activiteiten en de activiteiten van haar werkmaatschappijen, MEE Friesland en MEE Groningen, in het jaar 2019. Hiermee willen we stakeholders, betrokkenen en geïnteresseerden informeren en verantwoording afleggen over onze dienstverlening en besteding van middelen in 2019. In april 2018 zijn MEE Friesland en MEE Groningen een bestuurlijke fusie aangegaan en daarmee is de holding MEE Noord ontstaan. De bestuurlijk gefuseerde organisaties en de holding acteren als één organisatie, met de lokale aandacht verdeeld in twee werkgebieden. Met deze bestuurlijke fusie realiseren we een kwaliteits- en efficiency slag die de dienstverlening aan mensen met een beperking en opdrachtgevers ten goede komt. Daarnaast versterkt de samenwerking de kennisontwikkeling, innovatie en flexibiliteit. Deze ontwikkelingen zijn noodzakelijk na beëindiging van de subsidierelatie van VWS met MEE in 2015. MEE is hiermee maatschappelijk ondernemer geworden die zich met haar specialistische expertise en dienstverlening positioneert in de veranderde wereld van zorg- en dienstverlening na de transitie van Wmo, Jeugdzorg en cliëntondersteuning naar gemeenten in 2015.

Hoge incidentele transformatiekosten, reguliere exploitatie op orde, voldoende eigen vermogen

Om de kwaliteits- en efficiency slag in de veranderde omgeving met vele contracten en opdrachtgevers te realiseren is ingezet op vergaande integratie van processen en systemen, een forse reorganisatie en transformatie in de bedrijfsvoering. Deze reorganisatie en transformatie is gestart in 2018 en liep door in de 1^e helft van 2019. Hierdoor hebben we ook in 2019 nog hoge incidentele transformatiekosten gehad en zijn we geëindigd met een negatief resultaat. Ook de vertraging met de implementatie van het ICT systeem heeft tot extra kosten geleid. De incidentele investeringen maken een slagvaardige en leane bedrijfsvoering en een gezonde exploitatie op de langere termijn mogelijk. Zoals verwacht is onze omzet in 2019 wat afgenomen. Maar we hebben flinke slagen gemaakt en staan er goed voor als organisatie met het werkgebied in Groningen en Friesland. Ondanks alle turbulentie in onze externe omgeving en de interne slagen die we moesten maken, lukt het ons om voldoende wendbaar en flexibel te zijn en als maatschappelijk ondernemer te opereren. Met deze kwaliteit kunnen we de toekomst met vertrouwen tegemoet zien.

Ondanks dat dit het verslag over 2019 betreft, wil ik hier toch nog kort ingaan op de in maart 2020 uitgebroken Corona-crisis. De problematiek van kwetsbare gezinnen neemt in de crisis toe vanwege onzekerheden en sociale beperking, terwijl instanties en hulpverleners minder beschikbaar zijn. MEE Noord volgt de RIVM richtlijnen. Dit betekent dat dienstverlening niet meer face-to-face kan plaatsvinden. MEE Noord zal maximaal proberen haar dienstverlening te blijven continueren, digitaal en telefonisch. Dit om er zoveel mogelijk te zijn voor onze cliënten en klanten. Desondanks zal er leegloop plaatsvinden en ontstaat er een financieel risico. Op het moment van het verschijnen van dit verslag is de Corona-crisis nog volop gaande en is hier nog geen duidelijkheid over te geven wat betekent dit voor de financiële continuïteit van de organisatie.

Meerwaarde dienstverlening MEE Noord

De dienstverlening van MEE Friesland en MEE Groningen biedt unieke onderscheidende meerwaarde voor mensen met een beperking, kwetsbare mensen en voor verschillende opdrachtgevers door de inzet van onze vraaggerichte aanpak, specialistische expertise en onze integrale domein- en stelseloverstijgende werkwijze. De meerwaarde van onze activiteiten uit zich in passende ondersteuning voor en tevredenheid van onze cliënten, een verbetering van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënten in de samenleving. Voor onze opdrachtgevers levert MEE Noord maatschappelijke waarde zoals het voorkomen van escalatie van problemen zoals schulden, overlast en schoolverlaten, meer participatie van kwetsbare mensen en besparing van maatschappelijke kosten door de tijdige en preventieve aanpak.

In 2019 hebben we veel cliënten kunnen ondersteunen en diverse activiteiten en projecten uitgevoerd voor opdrachtgevers, zoals voor gemeenten, het onderwijs, de zorgkantoren en het UWV. Dit onder meer op het gebied van onafhankelijke en specialistische cliëntondersteuning (Wlz en Wmo), jeugdzorg, sociale activering, Arbeid & Onderwijs, projecten en training van professionals. Deze activiteiten worden op basis van ons businessmodel uitgevoerd door de teams specialistische dienstverlening van MEE Friesland en MEE Groningen. Via deze specialistische dienstverlening zetten we onze kennis en expertise in om cliënten en opdrachtgevers verder te helpen en te werken aan een inclusieve samenleving. Deze dienstverlening bieden we als maatschappelijk ondernemer klant- en cliëntgericht.

Naast deze specialistische diensten voeren we voor een aantal gemeenten lokale cliëntondersteuning uit. Dit heeft in 2019 voor een belangrijk deel vanuit gemeentelijke of lokale teams plaatsgevonden. Deze gemeenten zetten de MEE expertise in op een voor hen passende plek in de lokale basisondersteuning (18- en 18+) en hiermee is onze expertise beschikbaar voor inwoners, organisaties en gemeenten. Vanuit onze kennisorganisatie en -infrastructuur vindt doorontwikkeling van de lokaal aanwezige expertise plaats. Onze inzet in de lokale cliëntondersteuning is in 2019 wederom afgenomen, door overname van medewerkers door gemeenten of door overname van medewerkers in nieuwe structuren of stichtingen in de gemeenten.

In 2019 hebben we door de versterking in de holding stappen kunnen zetten om onze kennis en innovatiekracht versterken. Hier zullen we in 2020 goed op door kunnen gaan en een verdere impuls kunnen geven. Dit alles ten behoeve van het beschikbaar houden van onze unieke specialistische expertise voor cliënten en opdrachtgevers in beide provincies. Zo werken we verder aan versterking en participatie van kwetsbare mensen en het bereiken van een inclusieve samenleving. En blijft MEE, MEEdoen mogelijk maken!

Truus Dolstra
Bestuurder MEE Noord

2. Profiel van MEE Noord

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon: Stichting MEE Noord
Adres: Leonard Springerlaan 13 / Postbus 1346
Postcode: 9727 KB / 9701 BH
Plaats: Groningen
Telefoonnummer: 050-5274500
Identificatienummer KvK: 71036547
E-mailadres: mee@meenoord.nl
Website: www.meenoord.nl

Onder deze holding hangen de werkmaatschappijen MEE Friesland en MEE Groningen

Naam rechtspersoon: Stichting MEE Friesland
Adres: Sixmastraat 66 / Postbus 1346
Postcode: 8932 PA / 9701 BH
Plaats: Leeuwarden / Groningen
Telefoonnummer: 058-2844944
Identificatienummer KvK: 41000473
AGB code: 98102178
E-mailadres: info@meefriesland.nl
Website: www.meefriesland.nl

Naam rechtspersoon: Stichting MEE Groningen
Adres: Leonard Springerlaan 13 / Postbus 1346
Postcode: 9727 KB / 9701 BH
Plaats: Groningen
Telefoonnummer: 050-5274500
Identificatienummer KvK: 41010617
AGB code: 98100521
E-mailadres: mee@meegroningen.nl
Website: www.meegroningen.nl

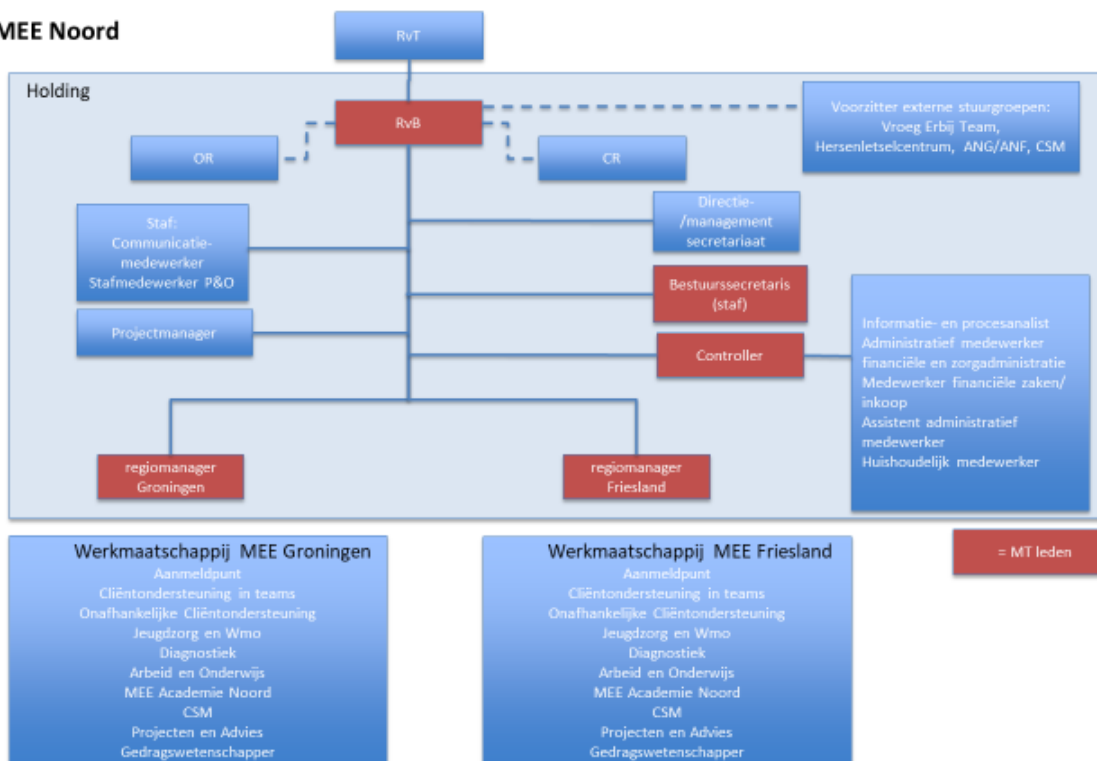
2.2 Structuur van MEE Noord

MEE Noord is een stichting en is de holding van de werkmaatschappijen MEE Friesland en MEE Groningen. MEE Noord voert het bestuur en toezicht uit over de stichtingen MEE Friesland en MEE Groningen. MEE Friesland en MEE Groningen hebben de respectievelijke provincies als werkgebied. Activiteiten die onder verantwoordelijkheid van de holding worden uitgevoerd kunnen in beide provincies worden uitgevoerd, of in één van beide provincies, of in een regio of in een specifieke gemeente. De holding werkt vanaf april 2018 vanuit een centraal kantoor

in de gemeente Groningen. Dit is ook het kantoor van de werkmaatschappij MEE Groningen. MEE Friesland werkt vanuit een locatie in Leeuwarden. Veel van de dienstverlening vindt bij cliënten thuis of bij opdrachtgevers plaats.

Hieronder is het organogram van MEE Noord weergegeven.

Organogram MEE Noord
februari 2019



De uitvoerende werkzaamheden in het primair proces werden in 2019 voornamelijk vanuit de werkmaatschappijen uitgevoerd. De activiteiten in de specialistische dienstverlening laten sinds 2015 een groei zien, terwijl de omzet in de gemeentelijke basisteams afneemt. In 2019 is voor het eerst het grootste deel van de werkzaamheden uitgevoerd op het gebied van de specialistische dienstverlening voor diverse opdrachtgevers, zoals gemeenten, de zorgkantoren en het UWV. De lokale cliëntondersteuning vond plaats in of bij de gemeentelijke teams voor basisondersteuning (Wmo en jeugd). Deze activiteiten vonden voor het merendeel plaats onder gemeentelijke operationele regie waarbij MEE Friesland en MEE Groningen fungeerden als werkgever. Dit betekent dat de betreffende cliëntondersteuners /sociaalwerkers van MEE Friesland en MEE Groningen werkten volgens de gemeentelijke afspraken, werkwijzen en procedures.

De Raad van Toezicht, Cliëntenraad en de Ondernemingsraad zijn vanaf 2018 op MEE Noord niveau ingericht.

2.3 Missie en visie

Missie

In het beleidsplan van MEE Noord 2018-2020 staat de volgende missie omschreven: MEE Noord ondersteunt kwetsbare burgers en richt zich op mensen met een beperking en hun netwerk, op alle levensgebieden en in alle levensfasen. Daardoor kunnen zij naar vermogen MEEdoen in de samenleving. MEE Noord biedt oplossingen voor problemen die de samenleving en opdrachtgevers ervaren wanneer zij te maken hebben met kwetsbare mensen.

MEE Noord versterkt de eigen kracht van de cliënt, het systeem of de opdrachtgever, zodat duurzame participatie met maatschappelijk rendement wordt behaald. MEE Noord adviseert en ondersteunt opdrachtgevers om een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen, te organiseren, regisseren en realiseren.

Merkkompas MEE Noord en onze waarden

Het merkkompas geeft weer waarom we onze activiteiten uitvoeren, hoe en wat we doen.

Why: een inclusieve samenleving

How: in de verbinding ontstaat de beweging

What: meer mogelijk maken

Onze waarden:

- *Daadkrachtig:* Wij zien eerst de mens, dan de beperking. Dus zien we steevast eerst mogelijkheden. Die we met onze unieke organisatie altijd weten te benutten
- *Verbindend:* Mogelijkheden benutten vraagt om het slaan van bruggen. Tussen domeinen, tussen specialismen en partijen. Dus blijven we werken aan onze unieke plek in netwerken en ketens
- *Onafhankelijk:* Een goed advies hangt niet aan een commercieel belang van een vervolgtraject. Wij zijn niet gebonden, dus zijn we altijd eerlijk in het advies over wat het beste is voor de cliënt.
- *Specialistisch:* Met ons integrale aanbod van specialismen, kunnen we stelseloverstijgend handelen. Onze professionals herkennen problemen en werken met een brede blik aan een totaaloplossing.

De unieke meerwaarde en werkwijze van MEE Noord

Het hebben van een beperking heeft impact op alle levensgebieden en op het mee kunnen doen aan de samenleving. MEE Noord combineert expertise over beperkingen en de impact die de beperking heeft, met een integrale werkwijze en vraaganalyse (stelseloverstijgend en levensbreed), voor alle leeftijden. Hierdoor realiseren wij optimale en passende oplossingen en ondersteuning voor de vragen van kwetsbare mensen. Dit voorkomt problemen of het inzetten van zwaardere zorg en zet mensen in hun kracht. De dienstverlening en expertise van MEE Groningen en MEE Friesland wordt gebundeld en doorontwikkeld om de cliënten en opdrachtgevers in het Noorden te blijven versterken en verder te brengen.

Maatschappelijke waarden

Voor de diverse opdrachtgevers levert MEE Noord maatschappelijke waarde, zoals:

- Versterking van de eigen regie/zelfredzaamheid van kwetsbare mensen, gezinnen en netwerken.
- Toegenomen en duurzame participatie in samenleving van kwetsbare mensen.
- Voorkomen van escalatie van problemen zoals schulden, overlast, schoolverlaten, uithuiszetting.
- Besparing van maatschappelijke kosten door tijdige signalering en preventieve aanpak, juiste tijdige ondersteuning (levensloop) en evt. verwijzing: dit voorkomt duurdere zorg en ondersteuning en werkt demedicaliserend.
- Samenredzaamheid door effectieve inzet van het sociaal netwerk, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
- Meer deskundigheid van professionals en vrijwilligers m.b.t. de herkenning, signalering en ondersteuning van mensen met een beperking door kennisoverdracht.
- Tevreden cliënten en hun omgeving: ze zijn gehoord en voelen zich gesteund.

Visie en uitgangspunten van onze werkwijze:

- We werken vanuit een integrale werkwijze en brede vraaganalyse (stelseloverstijgend en levensbreed), voor cliënten van alle leeftijden.
- Wij kijken hierbij naar de cliënt en zijn mogelijkheden en betrekken het netwerk.
- We werken transparant en overdraagbaar, zowel richting cliënt, als richting collega's als ook richting eventueel extern betrokkenen.
- We werken methodisch, planmatig en vanuit een oplossingsgerichte basishouding, passend bij de cliënt en zijn situatie. Dit houdt in dat we op basis van een vraaganalyse (bijv. middels het sociaal competentie model) een persoonlijk plan opstellen, waar we aan werken en uiteindelijk evalueren we de resultaten en de totale ondersteuning. Dit in principe samen met de cliënt.
- We werken conform de professionele standaarden en onze gedragscode, zoals bijv. m.b.t. kwaliteit, dossiervorming, privacy en toestemming.
- Onze medewerkers zijn taakvolwassen professionals die open staan voor ontwikkelingen en kansen, transparant werken en zelf en met anderen kunnen reflecteren op hun werk en handelen.

Deze visie en werkwijze geldt voor onze directe dienstverlening aan onze cliënten, maar zijn ook onze uitgangspunten voor onze diensten voor opdrachtgevers.

2.4 Dienstverlening

MEE Noord en haar werkmaatschappijen MEE Friesland en MEE Groningen versterken de eigen regie van mensen met een beperking, kwetsbare burgers en hun omgeving, op alle levensgebieden en in alle levensfasen. We kijken hierbij naar de mogelijkheden en eigen kracht van mensen met een beperking en bevorderen hun zelfredzaamheid en participatie. Hiermee maakt MEE Noord meedoen mogelijk.

Met de fusie in april 2018 hebben we meer mogelijkheden om onze dienstverlening en expertise te versterken en innoveren. Dit doen we door zoveel mogelijk te werken als één organisatie en synergie winst te boeken door samenwerken en het delen van kennis en dienstverlening. Dit geeft mogelijkheden voor verdieping en doorontwikkeling. We zijn de activiteiten in de beide werkmaatschappijen daardoor zoveel mogelijk uit gaan voeren vanuit dezelfde labels, namelijk:

- Arbeid en Onderwijs
- Onafhankelijke cliëntondersteuning (Wlz en Wmo)
- Jeugdzorg en Wmo
- Diagnostiek
- Projecten en Advies

De volgende labels werken in de praktijk al als 1 label voor beide werkmaatschappijen:

- MEE Academie Noord
- CSM (Centrum Seksualiteit MEE Noord)

De uitvoering en de omvang van de labels verschilt per werkmaatschappij. De diverse activiteiten worden uitgevoerd door de werkmaatschappijen en de afspraken en contracten worden ook op naam van de betreffende werkmaatschappij uitgevoerd. Hieronder staat in het kort een aantal belangrijke activiteiten beschreven.

- Onafhankelijke cliëntondersteuning. We bieden onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van:
 - o de Wlz voor het Zorgkantoor en
 - o de Wmo voor diverse gemeenten.
 - o Pilotprojecten volwaardig leven VWS, oa bondgenoten
- Jeugdzorg en Wmo. We bieden:
 - o specialistische begeleiding jeugdhulp voor Sociaal Domein Friesland en voor de Groninger gemeenten (RIGG), incl vroegsignalering in het Vroeg Erbij Team
 - o specialistische begeleiding vanuit Wmo maatwerk (in 2019 voor 17 gemeenten)
- Arbeid en Onderwijs. Op het gebied van Werk en Onderwijs voerden we in 2019 diverse begeleidingstrajecten en activiteiten uit binnen projecten en voor diverse opdrachtgevers, zoals
 - o Sociale Activering Werk fit maken voor het UWV
 - o Schoolmaatschappelijk werk in het speciaal onderwijs
- Projecten en Advies:
 - o Smart met geld / Bewust met geld (lessen op Pro en VSO scholen)
 - o Verwardheid Voorbij (financiering door ZON MW)
 - o Voorbereiding MEE inclusie Lab i.s.m. NHL Stenden / SOM

- Diagnostiek. Uitvoering van diagnostiek uit voor opdrachtgevers, waaronder gemeenten via Sociaal Domein Friesland en RIGG.
- MEE Academie Noord. Vanuit de MEE Academie geven wij trainingen aan professionals, zoals doelgroep herkenning, waarbij we gebruik maken van ervaringsdeskundigheid.
- Centrum Seksualiteit MEE Noord. Vanuit het CSM bieden we de volgende dienstverlening op het gebied van seksualiteit aan:
 - o Informatie- en advies
 - o Consultatie en onderzoek
 - o Seksuologische anamnese
 - o Begeleidingstrajecten
 - o Trainingen

In 2019 hebben we ruim 2500 cliënten in het kader van deze activiteiten bijna 48.000 uur ondersteund. Bij het merendeel van deze cliënten betrof het ondersteuning vanuit Jeugdhulp en onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wlz. In bijlage 1 is een overzicht te vinden van de productie op onze belangrijkste of omvangrijkste activiteiten en domeinen, uitgesplitst naar de werkmaatschappijen Friesland en Groningen.

Daarnaast werkten we in 2019 in diverse gemeenten in de lokale basisondersteuning, op het gebied van de Wmo en/of jeugd. In Friesland gebeurde dit in het begin van 2019 in 10 gemeenten, in Groningen in 8 gemeenten. Deze ondersteuning bieden MEE Friesland en MEE Groningen in de meeste gemeenten als onderdeel van of aangesloten bij de gemeentelijke / lokale teams aan de gemeentelijke cliënten. Dit op basis van de gemeentelijke werkwijzen en procedures en dit wordt geregistreerd in de gemeentelijke registratiesystemen. Net als in voorgaande jaren hebben ook in 2019 een aantal gemeenten aangegeven de MEE medewerkers die in de lokale basisondersteuning werken, over te willen nemen in eigen dienst of in een stichting.

3 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

3.1 Normen voor goed bestuur

MEE Noord hanteert de Governancecode Zorg die 7 principes voor goed bestuur en toezicht omvat, te weten:

1. Goede zorg: de maatschappelijke doelstelling en legitimatie van MEE Noord is het bieden van goede zorg aan cliënten.
2. Waarden en normen: het bestuur en RvT hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van MEE Noord.
3. Invloed belanghebbenden: MEE Noord schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. Inrichting governance: het bestuur en RvT zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van MEE Noord.
5. Goed bestuur: het bestuur van MEE Noord is gericht op de maatschappelijke doelstelling van MEE Noord.
6. Verantwoord toezicht: de RvT houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van MEE Noord.
7. Continue ontwikkeling: het bestuur en RvT ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

MEE Noord onderschrijft deze principes en heeft hier in 2019 aan voldaan.

In de coöperatieve vereniging MEE NL zijn de afspraken die de MEE organisaties met elkaar gemaakt hebben over geactualiseerd. Het betreft kwaliteitsvoorwaarden en verantwoordelijkheden die waarborgen dat de leden zich maatschappelijk verantwoorden en de beoogde kwaliteitseisen realiseren.

MEE Noord hanteert voor haar medewerkers een gedragscode. De gedragscode maakt onderdeel uit van het in 2018 herijkte kwaliteitshandboek van MEE Noord.

3.2 Directeur/ bestuurder

Het bestuur van MEE Noord wordt gevormd door één directeur/ bestuurder. Deze directeur/ bestuurder is belast met het besturen van de stichting MEE Noord en ook van de stichting MEE Friesland en de stichting MEE Groningen, het realiseren van de doelstelling van de stichtingen en het vaststellen van het algemeen en strategisch beleid. De directeur/ bestuurder en de Raad van Toezicht (RvT) hanteren een reglement van bestuur, opnieuw vastgesteld in april 2018.

Dit reglement regelt op hoofdlijnen onder meer:

- de samenstelling en werkwijze van het bestuur,
- de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directeur/ bestuurder,
- de communicatie en informatievoorziening van de directeur/ bestuurder met de RvT en belanghebbenden,
- de waarneming van de directeur/ bestuurder.

Het reglement van bestuur voldoet aan de governancecode. De bezoldiging van de directeur/ bestuurder wordt vastgesteld door de RvT en vindt plaats conform de CAO Gehandicaptenzorg en voldoet aan de WNT (wet normering topinkomens).

Tabel 3.2.1: Persoonlijke gegevens directeur / bestuurder:

Naam	Functie	Leef-tijd	Nevenfunctie	In huidige functie sinds	In dienst sinds
Mw. drs. G.A. Dolstra	Directeur/ bestuurder	64	Bestuurslid St. Urgente Noden Lid RvC Woningcorporatie de Huismeesters	2009	2009

3.3 Raad van Toezicht

In de statuten van de stichting MEE Noord staan de taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Toezicht (RvT) beschreven.

De RvT houdt toezicht op het bestuur en het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de organisatie, dit door:

- het klankborden met de directeur/ bestuurder met betrekking tot de strategische ontwikkelingen,
- het bespreken van het jaarplan,
- het goedkeuren van het (strategisch meerjaren)beleidsplan, de jaarlijkse begroting en de jaarrekening,
- de jaarlijkse overleggen met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en met de managers,
- het benoemen van en overleg met de externe accountant over de jaarrekening.

Jaarlijks ontvangt de RvT de jaarrekening en de risicoanalyse/ kostprijsberekening en elk trimester een integrale rapportage met daarbij een exploitatierekening, tussentijdse balans, stand van zaken m.b.t. het jaarplan en een brede risicoanalyse.

Met ingang van 2019 bestaat de RvT van MEE Noord uit 2 'oude' leden afkomstig uit de raden van de oorspronkelijke Stichtingen, waarvan 1 uit MEE Friesland en 1 uit MEE Groningen. Daarnaast zijn 3 nieuwe leden aangetrokken, waardoor de RvT van MEE Noord met ingang van 2019 uit 5 leden bestaat. De Raad van Toezicht van MEE Noord heeft in 2019 7x vergaderd, alle keren in aanwezigheid van de directeur/ bestuurder. Er is 1 keer overleg gevoerd met het Management Team (MT) en de leden van de RvT op voordracht van de OR en CR hebben afstemming gehad met deze raden. Daarnaast is er een radenmiddag georganiseerd, waarbij de 3 raden, RvT, OR, CR en het MT aanwezig waren voor een andere kennismaking en versteviging van de samenwerking.

De Raad van Toezicht van MEE Noord heeft in 2019 vastgesteld / goedkeuring verleend aan:

- de jaarrekening 2018 van MEE Noord, MEE Friesland en MEE Groningen;
- het jaarverslag maatschappelijke verantwoording / bestuursverslag 2018 van MEE Noord incl MEE Friesland en MEE Groningen;
- begroting 2020.
- proces afscheid bestuurder en werving nieuwe bestuurder (m.i.v. 01/04/2020)

Onderwerpen van bespreking in 2019 waren ook: toekomstscenario's 2020-2022, de implementatie van de fusie, de externe (markt)ontwikkelingen in het sociaal domein en de ontwikkelingen in de organisatie (oa m.b.t. ICT), socratisch gespreksvoering en het rooster van aftreden.

De samenstelling van de Raad van Toezicht in 2019 is als volgt:

- Dhr. W. de Gooyer (voorzitter, remuneratiecommissie en kwaliteit)
- Mw. B.A. Kaatee (vice voorzitter, remuneratiecommissie en voordracht Cliëntenraad)
- Dhr. J. Coijmans (auditcommissie en voordracht Ondernemingsraad)
- Mw. C.M. van de Vegte (kwaliteit)
- Mw. A.E. Brouwer (auditcommissie)

De Raad ziet er op toe dat de (neven)functies van de leden de onafhankelijke positie van de RvT niet in gevaar kunnen brengen. De Raad evalueert jaarlijks: het eigen functioneren, de samenwerking tussen de Raad en de directeur/ bestuurder en de externe accountancy. Daarnaast beoordeelt de Raad het functioneren van de directeur/ bestuurder jaarlijks in het functioneringsgesprek. De honorering van de leden van de RvT vindt plaats conform de adviezen van de vereniging van toezichthouders, de NVTZ. De reiskostenvergoeding is conform de CAO gehandicaptenzorg. De zittingstermijn voor de leden is 4 jaar, met de mogelijkheid om dit eenmalig met een periode te verlengen.

Tabel 3.3.1: Leden Raad van Toezicht MEE Noord

Naam	Functie	Hoofdfuncties	Nevenfuncties (m.i.v. 2020), ook te vinden via linkedinprofiel via website MEE Noord	Benoemd sinds	Aftredend op
Dhr. W. de Gooyer	Voorzitter, Remuneratiecie, Kwaliteitscie	Willem de Gooyer Bmo	<ul style="list-style-type: none"> - Lid RvT Revalidatiecentrum de Hoogstraat Utrecht - Lid Jury Jan vd Kruis prijs, Tranzo/Tilburg Universiteit - Vz cie Academische werkplaatsen VB ZONmw 	Okt 2014	Mei 2020
Mw. drs. B.A. Kaatee	Vize voorzitter, Remuneratiecie	Eigenaar Kaatee Organisatie Psycholoog	<ul style="list-style-type: none"> - Vz RvC KFKCN/ vz RvT Holding COP Groep 	2015 Herbenoemd: 21/10/19	Nov 2023
Dhr. J. Cooijmans	Auditcie	adviespraktijk JC Consulting	<ul style="list-style-type: none"> - Lid RvT St Ambion Holding - Vice vz RvT Winkler prins Onderwijsgroep - Vice vz RvC Rabobank Stad en Midden Groningen - Vice vz RvC Elkien - Lid en penningmeester Revolverend fonds Nieuwe Doen 	Jan 2019	Dec 2022
Mw. C.M. van de Vegte	Kwaliteitscie	directeur/bestuurder Fries Sociaal Planbureau	<ul style="list-style-type: none"> - Vz st Tedx fryslan - Vz RvC Woonservice - Onafh vz Friese Energie Alliantie 	Jan 2019	Dec 2022
Mw. A.E. Brouwer	Auditcie	Lector NHL Stenden Hogeschool	<ul style="list-style-type: none"> - Assistent professor Universiteit Groningen - Lid beoordelingscie Open Competitie SGW NWO - Research Fellow Aletta Jacobs 	Jan 2019	Dec 2022

3.4 Bedrijfsvoering

Sinds de bestuurlijke fusie wordt de bedrijfsvoering van MEE Friesland en van MEE Groningen vanuit de holding vormgegeven. Dit gebeurt zo efficiënt en lean mogelijk. De bedrijfsvoering moet met een beperkte omvang de diversiteit in opdrachtgevers en financiers en bijbehorende facturatie- en verantwoordingseisen behappen. Medio 2019 is gedeeltelijk overgegaan naar een nieuw registratiesysteem, waardoor efficiency winst op de bedrijfsvoering gerealiseerd wordt en een impuls wordt gegeven aan het faciliteren en ondersteunen van het primair proces. Medio 2020 zal de organisatie als z'n geheel zijn overgegaan, waarmee alle winst gerealiseerd zal zijn en de incidentele kosten fors gereduceerd zullen worden.

Risico's en onzekerheden zijn er met betrekking tot de omzet van MEE Noord en beide werkmaatschappijen. Het werken op verschillende domeinen en voor verschillende opdrachtgevers past bij de missie en meerwaarde van de MEE werkwijze, maar maakt de continuïteit van de dienstverlening kwetsbaar. Met de fusie en oprichting van de holding hebben we een forse stap gezet om zowel een kwalitatieve impuls als ook een efficiency slag en schaalvoordelen te realiseren. Daarnaast blijven we inzetten op omzetgroei en doorontwikkeling van onze dienstverlening.

3.5 Cliëntenraad

MEE Noord heeft een Cliëntenraad. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is op de Cliëntenraad van toepassing. De Cliëntenraad van MEE Noord bestaat uit 5 leden. In de loop van 2019 zijn 3 leden gestopt en zijn er 2 nieuwe leden geworden. De werving van een nieuw lid zal in 2020 plaatsvinden. De leden van de Cliëntenraad ontvangen een reiskostenvergoeding conform de CAO Gehandicaptenzorg. MEE Noord faciliteert de Cliëntenraad door het beschikbaar stellen van vergaderfaciliteiten, secretariële ondersteuning, door het verstrekken van informatie en het vergoeden van onkosten. De Cliëntenraad ontvangt de notities die voor het functioneren en de taken relevant zijn. De Cliëntenraad kan in geval van meningsverschillen met MEE Noord, conform de WMCZ, een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

De Cliëntenraad van MEE Noord heeft in 2019 7 keer vergaderd, waarvan 1 extra vergadering over de werkwijze en samenstelling van de raad. De directeur/bestuurder sluit het laatste deel van de vergadering van de Cliëntenraad aan bij het overleg.

In de overleggen van de Cliëntenraad MEE Noord met de bestuurder in 2019 is gesproken over: de conceptbegroting 2020, de regionale ontwikkelingen in relatie tot het cliëntperspectief, het Jaarplan 2019, toekomstscenario's 2020-2022, concept beleidsplan 2020 en de ontwikkeling rondom de dienstverlening in de werkmaatschappijen.

Gedurende het hele jaar is de Cliëntenraad door de bestuurder meegenomen in de externe ontwikkelingen. De Cliëntenraad was aanwezig bij de radenmiddag en betrokken bij de werving van de nieuwe bestuurder.

3.6 Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraad van MEE Noord telt in 2019 5 leden. In 2019 zijn er 6 overlegvergaderingen geweest van de OR.

In de overlegvergaderingen met de directeur/ bestuurder is de OR conform de WOR om advies of instemming gevraagd over o.a. de volgende onderwerpen:

- introductiebeleid MEE Noord
- werving en selectie procedure 2019
- ziekteverzuimbeleid
- HR strategie
- Werkwijze jaargesprek.

De adviezen van de OR zijn voor het merendeel overgenomen en/of verwerkt in het beleid. Naast deze formele positionering met betrekking tot advies- en instemmingsrecht conform de WOR, wordt de OR door de directeur/ bestuurder ook veelvuldig vooraf geïnformeerd over ontwikkelingen en gevraagd om mee te denken en proactief te anticiperen, zonder de formele positie als OR daarbij aan te tasten.

De OR is geïnformeerd over o.a. de externe ontwikkelingen en het cliëntregistratiesysteem. Verder is o.a. het concept jaarplan 2020, de toekomstscenario's 2020-2022 besproken en is de OR betrokken bij de werving van de nieuwe bestuurder. De OR was aanwezig bij de radenmiddag en heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid signalen en initiatieven in te brengen bij de directeur/ bestuurder.

4 Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Strategische positionering

In 2.3 is onze missie, visie, (maatschappelijke) waarden en uitgangspunten van onze werkwijze beschreven. MEE Noord en de werkmaatschappijen MEE Friesland en MEE Groningen ondersteunen kwetsbare burgers en richten zich op mensen met een beperking en hun netwerk op alle levensgebieden en in alle levensfasen.

Daardoor kunnen deze mensen naar vermogen MEE doen in de samenleving. MEE biedt oplossingen voor problemen die de samenleving en opdrachtgevers ervaren wanneer zij te maken hebben met kwetsbare burgers. MEE versterkt de eigen kracht van de cliënt, het systeem of de opdrachtgever, zodat duurzame participatie met maatschappelijk rendement wordt behaald.

MEE adviseert en ondersteunt opdrachtgevers om een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen, te organiseren, regisseren en realiseren.

MEE Noord en de werkmaatschappijen zijn de afgelopen jaren getransformeerd:

- naar een brede maatschappelijke onderneming
- van input-financiering naar outcome-financiering
- van cliëntondersteuner naar flexibele partner met diverse rollen en projecten
- van zelfstandige netwerkorganisatie naar assembleren in het sociaal domein
- van uitvoerder naar ondernemer
- van rijk ondersteund naar slim ondersteund
- van cliëntexpert naar markt-, klant- én cliëntexpert.

De missie en de strategische positionering van MEE Noord is verwoord in het beleidsplan 2018-2020:

- de profilering van de kennisorganisatie o.a.:
 - o HBO+ opgeleide medewerkers
 - o onderscheidende expertise en kwaliteit op het gebied van het versterken van mensen met beperkingen en hun sociale netwerk
 - o het integrale werken en
- het bieden van specialistische dienstverlening in te onderscheiden marktsegmenten, de labels. De specialistische dienstverlening onderscheiden we in Friesland en Groningen in marktsegmenten c.q. labels. Dit om focus aan te brengen in ontwikkeling, expertise en het positioneren in de markt.

Medio 2019 is de strategische positionering aangescherpt, oa op basis van de opgestelde toekomstscenario's en luidt als volgt:

“De unieke kracht van MEE Noord in de markt als expert op het gebied van inclusie van mensen met beperkingen, zoals LVB en ASS, mensen met complexe, overstijgende problematiek. We zetten onze expertise zowel innovatief als uitvoerend in. MEE Noord als inclusie expert voor LVB, NAH en ASS”.

Wij hebben verstand van inclusie voor deze doelgroepen. Door onze overstijgende expertise, onze expertise over beperkingen en van de levensbrede impact daarvan, onze deskundigheid m.b.t. wet en regelgeving, realiseren we een duurzame vorm van inclusie van de doelgroepen in de samenleving. Dit doen we door goed te luisteren naar de cliënt en zijn situatie, aan te sluiten en samen te werken met diverse ketenpartners.

De hernieuwde strategische positionering van MEE Noord omvat de volgende globale dienstverlening:

- MEE Noord is een inclusie-expert en jaagt innovatieve concepten aan op vanuit het MEE inclusie lab.
- MEE Academie Noord, consultatie, advies
- MEE projecten: projecten met partners op het gebied van maatschappelijke thema's of innovatieve projecten vanuit VWS.
- MEE Noord als domein-stelseloverstijgende regisseur/specialist bij complexe casuïstiek
- MEE Noord als uitvoerder van (specialistische) dienstverlening in de gevestigde (kostendekkende) marktsegmenten/labels.

Deze positionering geeft nieuwe accenten in de doorgaande transformatie van MEE Noord en sluit aan op de vraagstukken die zich in de markt voordoen. De beweging versterkt de unieke waarde en herkenbaarheid van MEE en versterkt de positionering van MEE Noord (en van MEE Friesland en MEE Groningen) in de markt. MEE Noord is een kennispartner, die specialistische kennis en dienstverlening levert op het gebied van complexe vragen van mensen met LVB, ASS en NAH waarbij integrale en domein- en stelseloverstijgende benadering nodig is, voor het oplossen van de vragen en het kunnen meedoen. Dit betreft zowel levensbrede en levenslange vraagstukken van cliënten als maatschappelijke issues en vraagstukken van organisaties.

4.2 Beleidsplan 2018-2020

In het beleidsplan staan o.a. de externe ontwikkelingen, de missie en positionering en de volgende speerpunten voor 2018-2020 beschreven:

1. Innovatie van de specialistische diensten
2. Expertise m.b.t. specialistische dienstverlening
3. Dienstverlening die in verbinding staat met de markt en verkocht wordt
4. Taakvolwassen en krachtige medewerkers
5. Lean ingerichte organisatie / bedrijfsvoering MEE Noord 2018-2020

Op deze punten is ingezet in 2019. De speerpunten zijn ook voor 2020 actueel en zijn dan ook weer opgenomen in het jaarplan voor 2020.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

In 2019 heeft MEE Noord de ISO audit wederom succesvol doorlopen en daarmee is zowel MEE Noord als ook MEE Groningen en MEE Friesland ISO gecertificeerd (ISO 9001 versie 2015). MEE Noord hanteert de Governancecode Zorg.

Informatie veiligheid en risico's

MEE Friesland en MEE Groningen werken met digitale cliëntdossiers en registreren de cliëntgegevens en de geboden activiteiten in registratiesystemen. Vanaf 2017 is er gewerkt aan het bouwen en ontwikkelen van een nieuw registratiesysteem. In september 2019 zijn MEE Groningen en MEE Noord overgegaan op dit systeem. MEE Friesland volgt in 2020. Dit systeem past bij de nieuwe activiteiten en de

diversiteit er van, ondersteund het methodisch werken en voldoet en de huidige eisen rondom ICT beveiliging.

De procedures rondom de bescherming van persoonsgegevens maken onderdeel uit van het vernieuwd kwaliteitshandboek van MEE Noord. Aan de gegevensbescherming is in 2019 herhaaldelijk aandacht besteed, onder meer ten behoeve van de bewustwording van medewerkers. Daarnaast zijn er diverse technische maatregelen genomen om de gegevens en de uitwisseling er van beter te beschermen, zoals aangescherpte eisen richting het nieuwe registratiesysteem en het verder uitbreiden van de mogelijkheid om documenten veilige digitaal te verzenden.

Fysieke veiligheid

Beide panden van MEE Noord voldoen aan de veiligheidseisen en beschikken over ontruimingsplannen. Op beide locaties wordt afstemming gezocht met de medehuurders omtrent veiligheid, BHV etc. De locatie in Leeuwarden is verhuisd van de begane grond naar de 1^e verdieping. Daarom zal in 2020 een RI&E plaatsvinden in Leeuwarden.

4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten

4.4.1 Kwaliteit van zorg

Kennisorganisatie

MEE Noord biedt kwalitatief goede dienstverlening o.b.v. geborgde en ontwikkelde expertise. De kennisorganisatie die MEE is, is in 2019. Alle activiteiten van de kennisorganisatie vinden in op MEE Noord niveau plaats, tenzij dat er regionaal maatwerk gewenst is. Zo zijn de kennisdagdelen op MEE Noord niveau, is er 1 opleidingsbeleid, is er een gezamenlijk vakgroep kennisontwikkeling en kwaliteit (bestaande uit de gedragswetenschappers) van waaruit de praktijkbegeleiding wordt vormgegeven, is er 1 introductiebeleid etc. Op basis van historisch gegroeide verschillen zijn nog niet alle onderdelen van de kennisorganisatie op dezelfde manier geïmplementeerd, maar hier wordt in 2020 aan gewerkt, onder meer door de vakgroep kennis en kennisontwikkeling (bestaande uit de gedragswetenschappers). Het werken met het nieuwe registratiesysteem geeft een impuls aan het methodisch werken.

Beroepsvereniging en beroepsregistratie

Vanwege het belang dat MEE hecht aan de ontwikkeling van haar expertise heeft zij het lidmaatschap de Beroepsvereniging van Cliëntondersteuners voor Mensen met een Beperking (BCMB) voor de vaste medewerkers van het primair proces gefinancierd in 2019. De beroepsvereniging biedt diverse e-learning modules en digitale intervisie mogelijkheden. De medewerkers van MEE Noord zijn geregistreerd als cliëntondersteuner bij het Registerplein en de medewerkers die met jeugd werken zijn geregistreerd bij het SKJ. MEE heeft de onkosten voor deze registratie voor het jaar 2019 voor haar medewerkers vergoed.

4.4.2 Tevredenheid cliënten, klachten, afwijkingen en verbetermanagement

MEE Noord beschikt met het vaststellen van het nieuwe kwaliteitshandboek over een procedure: (on)Tevredenheid van cliënten, klanten, klachten, afwijkingen en verbetermanagement. Hierin komt de ontevredenheid van cliënten, de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon, de Bijna-Ongevallen en privacy-schendingen (datalekken) aan bod.

MEE Noord is voor de behandeling van klachten van cliënten aangesloten bij de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe (IPKC). MEE Noord voldoet met deze aansluiting aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De IPKC en de manieren om hiermee in contact te komen staan beschreven op de websites van MEE Groningen en MEE Friesland. Het klachtenreglement van de IPKC is opgenomen in het kwaliteitshandboek en staat onder de protocollen met betrekking tot het primaire proces. In 2019 zijn er geen klachten over MEE Groningen of MEE Friesland binnengekomen bij de IPKC. Wel zijn er een aantal signalen van ontevredenheid binnengekomen, die zijn intern opgepakt conform de interne klachtenprocedure en naar voldoende tevredenheid afgerond.

Medewerkers kunnen melding doen van afwijkingen in de dienstverlening (als niet volgens procedure of afspraken met de cliënt is gehandeld) of situaties waarin zich een (bijna-) ongeluk voor heeft gedaan. Dit geldt ook voor een datalek. Doel van de procedure is waar nodig verbeteringen aan te brengen in de werkwijze, zodat herhaling van fouten of (bijna-)ongelukken wordt voorkomen.

In 2019 heeft zich bij MEE Noord een aantal keer een datalek voorgedaan. Hierbij is er geen sprake geweest van het verlies van persoonsgegevens of te verwachten onrechtmatige verwerking daarvan. Indien mogelijk is de fout hersteld en/ of zijn excuses naar de betrokkenen gemaakt. Formele meldingen bij de Autoriteit Persoonsgegevens waren hierbij niet nodig. Er is veel aandacht besteed aan privacy en gegevensbescherming. Er zijn diverse signalen afgegeven over verbeteringen, ook bij externe partijen. Voor zover mogelijk zijn deze intern gerealiseerd. Binnen MEE Noord is de manier voor het veilig delen van gegevens met externen verder ontwikkeld.

MEE Noord heeft een cliëntvertrouwenspersoon voor haar cliënten. De vertrouwenspersoon werkt zelfstandig en onafhankelijk en is er specifiek voor cliënten die zich onheus bejegend voelen bij MEE Groningen of in de persoonlijke sfeer. Daarnaast kan zij ook ingeschakeld worden in het geval van (vermoedens van) seksueel misbruik, conform het protocol seksueel misbruik bij cliënten. De vertrouwenspersoon voor cliënten is mw. Stok. Zij is twee uur per week telefonisch bereikbaar. Buiten deze uren is een voicemail in te spreken, waarna de volgende werkdag wordt teruggebeld. Ook is ze te bereiken via een eigen e-mailadres bij MEE. In 2019 heeft één client contact opgenomen. Door andere omstandigheden bij die voor deze cliënt tijd en aandacht vroegen, heeft deze client ervoor gekozen om geen gebruik te maken van de cliëntvertrouwenspersoon nadat het contact tot stand gekomen was.

4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

4.5.1 Personeelsbeleid

Via het personeelsbeleid borgt MEE Noord dat haar gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers methodisch werken conform de visie en missie van de organisatie. Medewerkers van MEE Noord zijn taakvolwassen professionals. Ze zijn bewust bekwame professionals die verantwoording nemen voor het eigen handelen en die hun eigen professionele ontwikkeling en kennisvergroting ter hand nemen. Ze hebben een ondernemende en pro-actieve werkhouding die gericht is op samenwerking met een diversiteit aan personen en organisaties. T.o.v. cliënten hebben medewerkers een stimulerende en coachende houding en gaan ze uit van wat een cliënt zelf kan. De medewerkers zijn een ambassadeur voor de organisatie. In 2019 heeft een verdere synchronisatie van het personeelsbeleid vanuit beide werkmaatschappijen plaatsgevonden. Zo is er een HR strategie opgesteld en zijn het werving- selectie, en introductiebeleid herijkt, is de werkwijze rondom de jaargesprekken beschreven en is dit alles voor MEE Noord vastgesteld.

Medewerkers worden gefaciliteerd in het nemen van zelfregie door de kennisorganisatie (oa kennisdagdelen, thema-gebonden intervisie, scholing en opleiding, praktijkbegeleiding), inzicht in en sturingsmogelijkheden op hun productiviteit en urenbesteding, cliëntregistratiesysteem en marketinginstrumenten. Hierin werkt MEE Noord aan continue verbetering en doorontwikkeling, zoals op het gebied van de kennisorganisatie (vakgroep) en het registratiesysteem.

4.5.2 Personeelsbestand, vacatures en ziekteverzuim

MEE Friesland:

Eind 2019 werkten er 48 medewerkers bij MEE Friesland, 44 vrouwen en 4 mannen. 28 van de medewerkers hadden een leeftijd t/m 44 jaar en 20 medewerkers waren 45 jaar en ouder.

MEE Groningen:

Eind 2019 werkten er 69 medewerkers bij MEE Groningen, 64 vrouwen en 5 mannen. 32 van de medewerkers hadden een leeftijd t/m 44 jaar en 37 medewerkers waren 45 jaar en ouder.

MEE Noord

Eind 2019 werkten er 19 medewerkers bij MEE Noord, 13 vrouwen en 6 mannen. 2 medewerkers had een leeftijd t/m 44 jaar en 17 medewerkers waren 45 jaar en ouder.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim percentage (excl. zwangerschapsverlof) in 2019 was:

Voor MEE Friesland: 3,8%, met een meldingsfrequentie van 0,8

Voor MEE Groningen: 7,8%, met een meldingsfrequentie van 2,1

Voor MEE Noord: 1,5%, met een meldingsfrequentie van 1.

Het ziekteverzuim bij MEE Groningen ligt ver boven de streefnorm van 4,5%. Dit komt grotendeels door een aantal langdurig, deels niet werk-gerelateerde zieken. De

meldingsfrequentie ligt boven het landelijke gemiddelde. De verzuimcijfers van MEE Groningen van 2019 worden nader geanalyseerd en er zullen aanvullende (preventieve) acties worden uitgezet.

4.5.3 Klachtenprocedure medewerkers

MEE Noord heeft met het vaststellen van het nieuwe kwaliteitshandboek een procedure: Klachten van medewerkers, arbeidsongevallen en vertrouwenspersoon. Het individueel klachtrecht kent binnen MEE Noord twee varianten:

- de individuele klachtenprocedure van algemene aard over de arbeidssituatie, -voorwaarden of -omstandigheden van de medewerker;
- de procedure op het gebied van ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, etc. Dit staat beschreven in de procedure Ongewenst Gedrag. Er is een (externe) vertrouwenspersoon voor medewerkers inzake ongewenst gedrag.

Met betrekking tot het klachtrecht van algemene aard geldt dat de medewerker de klacht eerst naar voren brengt bij zijn leidinggevende om in overleg tot een oplossing proberen te komen. Indien dit niet lukt kan de medewerker de klacht voorleggen aan de directeur/ bestuurder, die advies vraagt bij de klachtencommissie. De klachtencommissie richt zich op individuele klachten van medewerkers over de arbeidssituatie. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waarvan er twee werkzaam zijn binnen MEE Noord en een externe voorzitter, mw. M.J. Weitenberg. De leden hebben een geheimhoudingsplicht. In 2019 zijn er net als in voorgaande jaren geen klachten binnengekomen. De commissie heeft meegedacht over verdere herijking van het interne klachtrecht binnen MEE Noord. De herijkte klachtenprocedure, zal naar verwachting (na OR advisering) begin 2020 worden vastgesteld.

MEE Noord heeft een vertrouwenspersoon voor de medewerkers van het GIMD. In 2019 hebben zich geen medewerkers van MEE Noord, MEE Friesland en MEE Groningen. gemeld bij de vertrouwenspersoon.

4.6 Samenleving, belanghebbenden en samenwerkingsrelaties

Meerwaarde van MEE Noord voor de cliënt en de samenleving.

MEE Noord is een maatschappelijke organisatie die betrokken is bij en zich inzet voor de inclusieve samenleving. De dienstverlening van MEE levert een duidelijke meerwaarde voor de samenleving, zoals door Ernst & Young is vastgesteld in de 'maatschappelijke businesscase, MEE als publieke waarde'. Hierin is geconstateerd elke euro die er in de MEE dienstverlening geïnvesteerd wordt een maatschappelijke besparing van 4 euro oplevert. Dit door minder uitgaven op het gebied van onder andere zorg, indicaties, uitkeringen en schuldsanering.

De activiteiten van MEE Noord hebben als doel de eigen regie van de cliënt en zijn of haar netwerk te versterken. Dit versterkt de cliënt en voorkomt grotere problemen en zwaardere zorg of ondersteuning. De preventieve kracht van de MEE activiteiten

voorkomt o.a. eenzaamheid, voortijdige schooluitval, onderbenutting van talenten, onnodige werkloosheid, overlast, criminaliteit en schuldenproblematiek, kortom onnodige maatschappelijke en financiële kosten. MEE Noord biedt deze ondersteuning en begeleiding en zet haar diensten in voor meerdere opdrachtgevers. Door deze brede inzet draagt MEE Noord bij aan een inclusieve samenleving en daardoor aan de participatie van mensen met een beperking en kwetsbare mensen.

MEE Groningen participeert in de Stichting Urgente Noden Groningen en de directeur/ bestuurder is lid van het bestuur van de stichting.

Samenwerkingsrelaties

Het sociaal domein is nog steeds volop in beweging en doorontwikkeling. Op steeds meer gebieden en voor diverse activiteiten wordt de expertise en werkwijze van MEE als meerwaarde herkend en erkend. Wij blijven dan ook actief samenwerken met diverse partners en opdrachtgevers in alle domeinen en zetten onze kennis in ten behoeve van de resultaten van de (gezamenlijke) dienstverlening en voor de kwetsbare burgers. MEE Noord en MEE Friesland en MEE Groningen hebben vanwege het stelseloverstijgende werkterrein zeer veel samenwerkingsrelaties, onder meer op de domeinen zorg, welzijn, participatie en onderwijs.

Het organisatiebeleid met betrekking tot de omgeving is beschreven in de procedure: Organiseerbeleid visie, omgeving, belanghebbenden, klant- en cliënttevredenheid. Deze procedure maakt onderdeel uit van het kwaliteitshandboek van MEE Noord. Transparantie, contact en samenwerking met de omgeving en cliënt- en klanttevredenheid zijn hierbij belangrijke onderwerp. Het contact met partners en opdrachtgevers is een speerpunt in het jaarplan. De evaluatie met cliënten en klanten kan beter gemonitord worden in het nieuwe registratiesysteem en hun tevredenheid is als kengetal opgenomen in het jaarplan. De samenwerkingen komen daarnaast ook aan bod in de jaarlijkse directiebeoordeling. Belangrijke categorieën samenwerkingspartners zijn:

a) Gemeenten

MEE Noord werkt intensief samen met alle gemeenten in haar werkgebied. Vanwege de integrale werkwijze betreft dit verschillende gemeentelijke domeinen en heeft MEE verschillende rollen. Zo zijn we soms opdrachtnemer of uitvoerder, soms samenwerkingspartner en kennisorganisatie of deskundige sparringspartner.

b) Zorgaanbieders / ketenpartners / netwerken

MEE Noord werkt met veel organisaties en opdrachtgevers samen om d.m.v. goede dienstverlening en zorg participatie van cliënten te realiseren. Vanwege het integrale werkveld van MEE betreft het organisaties op diverse terreinen, zoals: aanbieders van gehandicaptenzorg, ggz, jeugdzorg, thuiszorg, ziekenhuizen, revalidatiecentra, ggd, welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, woningbouwverenigingen, werkpleinen, sociale werkvoorziening, scholen (regulier en speciaal onderwijs, praktijkonderwijs en ook HBO) en vrijwilligers- en cliëntenorganisaties.

MEE Noord neemt deel aan en is voorzitter van de stuurgroepen van diverse zorg- en dienstverleningsketens, waaronder: het Hersenletselcentrum Noord, het Autismenetwerk Groningen en Autismenetwerk Friesland en het Vroeg Erbij Team.

Ook wordt deelgenomen aan het Noordelijk Platform Gehandicapten Zorg en het Zorg Innovatie Forum.

c) Cliëntenorganisaties

MEE Noord vindt de samenwerking met cliëntorganisaties belangrijk. De belangenbehartiging en ervaringsdeskundigheid is een meerwaarde voor beleid en als input voor de dienstverlening. Zowel voor MEE zelf of als versterking van de signering naar opdrachtgevers in het sociaal domein, zoals gemeenten.

d) MEE NL en andere MEE organisaties

Binnen de coöperatie MEE NL werkt MEE Noord nauw samen met andere MEE organisaties in het land. Hierbinnen vindt landelijke kennisdeling (bijv op het gebied van Wlz) en productontwikkeling plaats (oa op het gebied van participatie) en worden belangrijke signalen m.b.t. trends, ontwikkelingen en doelgroepen gebundeld. Tevens worden er vanuit MEE NL dienstverleningscontracten gesloten met landelijke opdrachtgevers die door regionale MEE organisaties worden uitgevoerd.

4.7 Financieel beleid en prestaties

Door de transitie van de MEE middelen en de transformaties in het sociaal domein is de financiering van MEE Friesland en MEE Groningen organisaties vanaf 2015 veranderd, van 1 opdrachtgever naar meerdere opdrachtgevers en financiers. Dit bracht een veranderende positionering en een flexibilisering in de organisatie met zich mee. Doordat MEE Friesland en MEE Groningen een maatschappelijk ondernemende organisatie zijn geworden in een dynamische omgeving, zijn de onzekerheden en financiële risico's toegenomen. De fusie in MEE Noord maakt het mogelijk om de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering beter te borgen. Vanwege de onzekere omgeving zijn er voldoende financiële buffers nodig in termen van eigen vermogen en liquiditeit. MEE Noord heeft dan ook continu aandacht voor kostenreductie, terwijl het tevens noodzakelijk is om te blijven investeren in de transformatie van de organisatie, innovatie, acquisitie en samenwerking.

Continuïteitsveronderstelling MEE Noord

MEE Noord is per 1 april 2018 opgericht met als doel de continuïteit van Stichting MEE Groningen en Stichting MEE Friesland in de provincies Groningen en Friesland voor de toekomst te garanderen. De decentralisatie en het beëindigen van de subsidie van VWS met MEE heeft grote veranderingen voor MEE betekend, waardoor krachtenbundeling noodzakelijk was voor de toekomst. Om de kwaliteits- en efficiency slag in MEE Noord te realiseren is ingezet op vergaande integratie van processen en systemen en zal leiden tot een forse transformatie in de bedrijfsvoering. Deze reorganisatie en transformatie is in 2018 in gang gezet en zal in 2020 worden afgerond. De transformatie gaat gepaard met hoge incidentele transformatiekosten en leidt tot een fors negatief resultaat in 2018 en 2019. Vanwege het gezamenlijk belang en de noodzakelijke krachtenbundeling zal de groep vervolgens als één organisatie acteren, met lokale aandacht verdeeld in twee werkgebieden. Investerings- en ontwikkelingen worden samen gedragen en de maatschappijen staan onderling financieel borg voor elkaar om gezamenlijk de transitie waar te kunnen maken. De gezamenlijke reserves zijn voldoende om de transformatie te realiseren en de continuïteit te borgen.

In maart 2020 is ook in Nederland de Corona-crisis uitgebroken. MEE Noord volgt de RIVM richtlijnen. Dit betekent dat dienstverlening digitaal plaats moet vinden. De problematiek van kwetsbare gezinnen neemt in de crisis toe vanwege onzekerheden en sociale beperking, terwijl instanties en hulpverleners minder beschikbaar zijn. MEE Noord zal maximaal proberen haar dienstverlening te blijven continueren. Daarnaast ontstaat er een financieel risico, zowel wereldwijd, landelijk maar ook bij MEE Noord. Hoe wordt de leegloop tijdens de crisis gecompenseerd, wat betekent dit voor de financiële continuïteit van de organisatie? Op het moment van het verschijnen van dit verslag is de Corona-crisis nog volop gaande en is hier nog geen duidelijkheid over te geven.

Staat van baten en lasten

	<u>Resultaat 2019</u>	<u>Begroting 2019</u>	<u>Resultaat 2018</u>
	€	€	€
BEDRIJFSOPBRENGSTEN:			
Cliëntondersteuning basisteams	3.486.356	3.380.000	5.878.105
Overige bedrijfsopbrengsten	4.386.351	3.346.000	3.767.046
Som der bedrijfsopbrengsten	<u>7.872.707</u>	<u>6.726.000</u>	<u>9.645.151</u>
BEDRIJFSLASTEN:			
Personeelskosten	6.974.736	5.908.000	8.538.212
Afschrijvingen op materiële vaste activa	114.664	210.000	174.237
Overige bedrijfskosten	1.153.156	958.000	1.614.820
Som der bedrijfslasten	<u>8.433.059</u>	<u>7.076.000</u>	<u>10.327.269</u>
BEDRIJFSRESULTAAT	-560.351	-350.000	-682.118
Financiële baten en lasten	-1.254	0	-1.848
RESULTAAT BOEKJAAR	<u><u>-561.605</u></u>	<u><u>-350.000</u></u>	<u><u>-683.966</u></u>
RESULTAATSBESTEMMING			
<i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i>	<u>2019</u>	<u>Begroting</u>	<u>2018</u>
	€		€
Overige reserve	-561.605	-350.000	-683.966
RESULTAAT	<u><u>-561.605</u></u>	<u><u>-350.000</u></u>	<u><u>-683.966</u></u>

Bijlage 1 Productie

Productie MEE Noord totaal:

Totaal aantal cliënten: 2569
Totaal aantal uren: 47.999

Productieoverzicht 2019 MEE Groningen

(Exclusief de uren en cliënten die ondersteund worden vanuit de inzet in de gemeentelijke basisteams en gemeentelijk geregistreerd worden)

Label	1 OCO Wlz	2 OCO Wmo	3 Wmo	4 Jeugd	5 Arbeid	6 Overig	Totaal
Uren	5013	4186	4120	12379	1785	4306	31789
Cliënten	298	295	60	360	83	358	1403

Totaal aantal cliënten: 1403
Totaal aantal uren: 31789

Productieoverzicht 2019 MEE Friesland

(Exclusief de uren en cliënten die ondersteund worden vanuit de inzet in de gemeentelijke basisteams en gemeentelijk geregistreerd worden)

<u>Specialisme</u>	<u>Aantal cliënten</u>	<u>Aantal uren</u>
Arbeid	39	495
Diagnostiek	130	1319
SJD	30	145
Specialistisch		
Voortraject	25	276
Jeugdwet	209	7521
Wmo	6	243
OCO wmo	294	2028
Wlz	433	<u>4183</u>
	<u>1166</u>	<u>16210</u>