

MEE Noord

MEE Friesland
MEE Groningen

Bestuursverslag
Maatschappelijke Verantwoording
2018

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
Organogram	6
2.3 Missie en visie	7
2.4 Dienstverlening	9
MEE Friesland	
MEE Groningen	
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	16
3.5 Cliëntenraad	16
3.6 Ondernemingsraad	17
4. Beleid, inspanningen en prestaties	18
4.1 Transformatie en strategische positionering	18
4.2 Beleidsplan 2018-2020	19
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	19
4.4 Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten	20
4.4.1 Kwaliteit van zorg	
4.4.2 Ontevredenheid van cliënten, klachten, afwijkingen en verbetermanagement.	
4.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	21
4.5.1 Personeelsbeleid	
4.5.2 Personeelsbestand, vacatures en ziekteverzuim	
4.5.3 Klachtenprocedure medewerkers	
4.6 Samenleving, belanghebbenden en samenwerkingsrelaties	23
4.7 Financieel beleid en prestaties	25
Beknopt overzicht financiën 2017 en begroting 2018	26
Bijlage 1 Productieoverzicht	27

1. Inleiding en samenvatting

MEE Noord geeft met dit bestuursverslag inzicht in haar activiteiten en de activiteiten van haar werkmaatschappijen, MEE Friesland en MEE Groningen, in het jaar 2018. Hiermee willen we stakeholders, betrokkenen en geïnteresseerden informeren en verantwoording afleggen over onze dienstverlening en besteding van middelen in 2018. 2018 was voor MEE Groningen en MEE Friesland een bijzonder jaar, in april 2018 zijn beide werkmaatschappijen een bestuurlijke fusie aangegaan en is daarmee de holding MEE Noord ontstaan. Met deze bestuurlijke fusie kunnen we een kwaliteits- en efficiency slag realiseren, 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 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 te realiseren is ingezet op vergaande integratie van processen en systemen, een forse reorganisatie en transformatie in de bedrijfsvoering. Deze reorganisatie en transformatie is in het afgelopen jaar in gang gezet en loopt gedeeltelijk door in 2019. Deze ontwikkeling gaat gepaard met hoge incidentele transformatiekosten en leidt tot een fors negatief resultaat. Deze incidentele investeringen maken een slagvaardige en leane bedrijfsvoering en een gezonde exploitatie voor 2019 en verder mogelijk. Het genormaliseerde resultaat 2018 is praktisch nihil, dat betekent dat de reguliere exploitatie van MEE Noord, zonder de incidentele transformatiekosten, op orde is. Dit is een resultaat waar we met elkaar trots op kunnen zijn. Ondanks alle turbulentie in onze externe omgeving, lukt het ons om voldoende wendbaar en flexibel te zijn en als maatschappelijk ondernemer financieel gezond te opereren. Met deze kwaliteit kunnen we de toekomst met vertrouwen tegemoet zien.

Vanwege het gezamenlijk belang en de noodzakelijke krachtenbundeling zullen de bestuurlijk gefuseerde organisaties en de holding als één organisatie acteren, met lokale aandacht verdeeld in twee werkgebieden.

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 de tevredenheid van onze cliënten, een verbetering van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënten en in de resultaten voor onze opdrachtgevers, zoals meer participatie en besparing van kosten.

In 2018 hebben we veel cliënten kunnen ondersteunen en diverse activiteiten en projecten uitgevoerd voor opdrachtgevers, zoals voor gemeenten, het onderwijs, de zorgverzekeraar of het UWV. Dit onder meer op het gebied van cliëntondersteuning, jeugdzorg, Wmo maatwerk, 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. De omvang van deze specialistische diensten is in 2018 fors gegroeid en laat dan ook een flinke vergroting van de omzet zien.

Naast deze specialistische diensten voeren we voor gemeenten lokale cliëntondersteuning uit. Dit heeft in 2018 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 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 2018 afgenomen, door overname van medewerkers door gemeenten of door overname van medewerkers in nieuwe Stichtingen in de gemeente.

Door de bestuurlijke fusie kunnen we een kwaliteits- en efficiëncyslag realiseren en onze kennisontwikkeling versterken en kosten reduceren. Hiermee kunnen we in 2019 en naar 2020 onze kennis en innovatiekracht versterken. 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

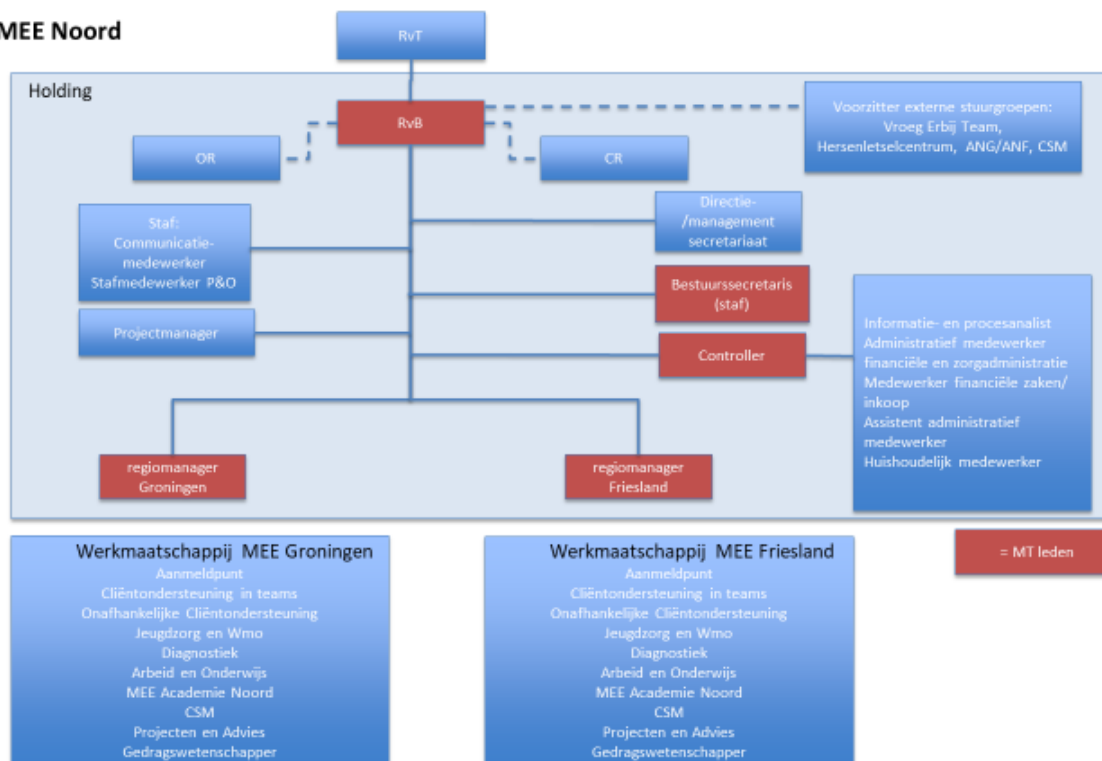
2.2 Structuur van MEE Noord

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 stad 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 2018 vanuit de werkmaatschappijen uitgevoerd. De werkzaamheden werden voor een groot deel uitgevoerd op het gebied van de specialistische dienstverlening voor diverse opdrachtgevers, zoals gemeenten, het zorgkantoor en het UWV. Een deel van de werkzaamheden, te weten 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.

Met de oprichting van de holding in april zijn de werkzaamheden van de raden van toezicht van MEE Friesland en MEE Groningen beëindigd en is de Raad van toezicht van MEE Noord ingericht. Ook de Clientenraad en de Ondernemingsraad zijn in 2018 op MEE Noord niveau ingericht, met voor beide een passende overgangsregeling t.b.v. de continuïteit en adequate overdracht. Alle drie de raden hebben in 2018 nog bestaan uit leden die afkomstig waren uit de oude raden van MEE Friesland en MEE Groningen.

2.3 Missie en visie

In het beleidsplan van MEE Noord 2018-2020 staat de volgende missie omschreven:

Missie en visie

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 MEE doen 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

Op basis van het bestaande merkkompas van MEE NL (uit 2015) en het Golden Circles en het Brandhouse model, is voor MEE Noord een aangescherpt merkkompas opgesteld. Dit kompas omvat:

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 zetten we in op het versterken van onze dienstverlening en expertise. Dit doen we door zoveel mogelijk te werken als 1 organisatie en synergie winst te boeken door samenwerken en het delen van kennis en dienstverlening. We zijn de activiteiten in de beide werkmaatschappijen daardoor zoveel mogelijk uit gaan voeren vanuit dezelfde labels. Dit betreft de volgende labels:

- Arbeid en Onderwijs
- Onafhankelijke cliëntondersteuning (Wlz en Wmo)
- Jeugdzorg en Wmo
- Diagnostiek
- Projecten en Advies
- 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 per werkmaatschappij beschreven.

MEE Friesland

- Onafhankelijke cliëntondersteuning. We bieden onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van de Wlz voor het zorgkantoor en vanuit de Wmo voor diverse gemeenten
- Jeugdzorg en Wmo. We bieden:
 - o specialistische begeleiding jeugdhulp Sociaal Domein Friesland en
 - o specialistische begeleiding vanuit Wmo maatwerk (voor 4 gemeenten)
- Projecten en Advies:
 - o Grenzeloos actief (faciliteren 6 gebiedsactiviteiten)
 - o Culturele hoofdstad 2018 (training voor medewerkers Fries museum)
 - o Smart met geld (lessen op: Pro De Diken, Pro Zamenhof, VSO Talryk, VSO Piet Bakker, School Lyndensteyn)
 - o Verwardheid Voorbij (financiering door ZON MW)
 - o Voorbereiding programmalijn innovatie i.s.m. NHL Stenden
- Diagnostiek. MEE Friesland voert diagnostiek uit voor opdrachtgevers, waaronder gemeenten via Sociaal Domein Friesland.

MEE Groningen

MEE Groningen heeft in 2018 o.a. de volgende activiteiten uitgevoerd:

Binnen de labels:

- Onafhankelijke cliëntondersteuning. We bieden onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van de Wlz voor het zorgkantoor en vanuit de Wmo voor diverse gemeenten waaronder de gemeente Groningen
- Jeugdzorg en Wmo. We bieden:
 - o specialistische begeleiding jeugdhulp (RIGG) voor de Groninger gemeenten, waaronder vroegsignalering in het Vroeg Erbij Team en
 - o specialistische begeleiding vanuit Wmo maatwerk (voor 13 gemeenten¹)
- Arbeid en Onderwijs. Op het gebied van Werk en Onderwijs voerden we in 2018 diverse begeleidingstrajecten en activiteiten uit binnen projecten en voor diverse opdrachtgevers, zoals
 - o Sociale Activering Werk fit maken voor het UWV
 - o Schoolmaatschappelijk werk
- MEE Academie Noord. Vanuit de MEE Academie geven wij trainingen aan professionals, in 2018 bijv aan medewerkers van de WIJ stichting in de gemeente Groningen, zoals doelgroepherkenning, waarbij we gebruik maken van ervaringsdeskundigheid. Vanaf 2019 zal de MEE Academie ook werkzaam zijn in de regio Friesland.
- Centrum Seksualiteit MEE Noord. Vanuit het CSM bieden we de volgende dienstverlening aan:
 - o Informatie- en advies
 - o Consultatie en onderzoek
 - o Seksuologische anamnese
 - o Begeleidingstrajecten
 - o Trainingen

Vanaf 2019 zal CSM ook werkzaam zijn in de regio Friesland.

In 2018 hebben we bijna 2000 cliënten in het kader van deze activiteiten ondersteund. Bij het merendeel van deze cliënten betrof het 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 2018 in diverse gemeenten in de lokale basisondersteuning, op het gebied van de Wmo en/of jeugd. In Friesland gebeurde dit in 2018 in 13 gemeenten, in Groningen in 10 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 2018 een aantal gemeenten besloten om de MEE medewerkers die in de lokale basisondersteuning werken, over te nemen in eigen dienst of in een stichting (m.i.v. 2019).

¹ In 2018 de gemeenten: Groningen, Ten Boer, Leek, Marum, Grootegast, Zuidhorn, Oldambt, Westerwolde, Veendam, Pekela, Stadskanaal, Vlagtwedde, Midden-Groningen

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 2017 aan voldaan. Ook bij de voorbereiding en het aangaan van de bestuurlijke fusie wordt de governance code gehanteerd.

In verband met de overgang van de verenging MEE Nederland naar de coöperatieve vereniging MEE NL zijn de afspraken die de MEE organisaties in dat kader met elkaar maken 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 de zomer van 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	63	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.

In de periode januari t/m maart 2018 hadden MEE Friesland en MEE Groningen een eigen RvT. Met de bestuurlijk fusie is er één RvT ontstaan, met daarin 6 leden, 3 afkomstig uit elke oude raad. In verband met verstrijkende termijnen is medio 2018 een wervingsronde gestart.

Met ingang van 2019 bestaat de RvT van MEE Noord uit 2 'oude' leden afkomstig uit de raden van de werkmaatschappijen, 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 Raden van Toezicht van MEE Groningen en MEE Friesland hebben begin 2018 nog 3x vergaderd. De RvT van MEE Noord heeft in 2018 5x keer vergaderd, alle keren in aanwezigheid van de directeur/ bestuurder. Er is 1 keer overleg gevoerd met het Management Team (MT).

De Raden van Toezicht van MEE Friesland en MEE Groningen hebben in 2018 goedkeuring verleend aan:

- de jaarrekening 2017 van MEE Friesland resp. MEE Groningen;
- het jaarverslagen maatschappelijke verantwoording / bestuursverslag 2017; van MEE Friesland resp. MEE Groningen;
- intentiebesluit bestuurlijke fusie en oprichting holding MEE Noord.

De Raad van Toezicht van MEE Noord heeft in 2018 vastgesteld / goedkeuring verleend aan:

- reglement van bestuur MEE Noord;
- reglement RvT;
- Visie op toezicht;
- begroting 2019.

Onderwerpen van bespreking in 2018 waren ook: het beleidsplan 2018-2020, de implementatie van de fusie en het realiseren van de bezuinigingsopgave en synergie winst, het reorganisatieplan 2019, de externe (markt)ontwikkelingen in het sociaal domein en de ontwikkelingen in de organisatie (oa m.b.t. ICT).

De samenstelling van de Raad van Toezicht in 2018 is als volgt onder te verdelen:

- RvT MEE Friesland jan-mrt 2018, leden:
 - Mw. M.I Takens (vz)
 - Dhr. R.W.L. Delleman
 - Mw. drs. B.A. Kaatee
 - Dhr. H.Y. van der Veen
 - Dhr. J. Thijssen
- RvT MEE Groningen jan-mrt 2018, leden:
 - Dhr. mr. drs. W.H. Everts (vz)
 - Dhr. drs. H.G. Poortman RA/RE
 - Dhr. J.M.V. Hamming
 - Dhr. W. de Gooyer
 - Mw. O.G. Hartman
- RvT MEE Noord apr-dec 2018, leden:
 - Dhr. mr. drs. W.H. Everts (vz)
 - Dhr. W. de Gooyer
 - Dhr. drs. R.W.L. Delleman
 - Mw. drs. B.A. Kaatee
 - Dhr. drs. H.Y. van der Veen
 - Dhr. J.M.V. Hamming

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	Benoemd sinds	Aftredend op
Dhr. mr. drs. W.H. Everts	Voorzitter Voorzitter remuneratie	Zelfstandig ondernemer: Everts Bestuur & Advies	<ul style="list-style-type: none"> - Lid bezwaarschriften commissie Eemsmond - Lid onafhankelijke externe ombudscommissie Delfzijl - Lid ombudscommissie ISD Noordoost - Behandeling evt. integriteitskwesties raadsleden Delfzijl - Vz RvT V.O. Ubbo Emmius Stadskanaal - Externe vz rekenkamercommissie Veendam - Vice-vz van de RvT Stichting Viviani te Emmen - Secretaris van de St Vrienden van Dignis te Groningen - Vz RvT PCBO Meppel - Interim-directeur Rekenkamer gemeente Oldambt 	Jan 2011	Dec 18
Dhr. J.M.V. Hamming	Auditcie	Partner Proficura		Jan 2011	Dec 18
Mw. drs. B.A. Kaatee	Kwaliteitscie	Eigenaar Kaatee Organisatie Psycholoog Bestuurder a.i. Huize St. Franciscus	<ul style="list-style-type: none"> - Raadslid Gemeente Leek - Vz RvC KFKCN/ vz RvT Holding COP Groep 	2015	Dec 2019
Dhr. drs. R.W.L. Delleman	Auditcie	Directeur Financiën MCL Concerncontroller Zorgpartners Fr t/m feb '18 Kutami holding: vanaf apr '18	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Raad van Toezicht Jeugdhulp Friesland - Bestuurslid Stichting Noordeinde - Lid RvT SCF 	Aug 2013	Dec 2018
Dhr. drs. H.Y. van der Veen	Remuneratie	Algemeen directeur AB Vakwerk t/m apr '18 Commercieel directeur SC Heerenveen vanaf aug 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Lid adviesraad Agriterra - Lid RvC Kraamzus - Lid RvT St Biosintrum Ooststellingwerf 	Aug 2013	Dec 2018
Dhr. W. de Gooyer	Lid	Willem de Gooyer Bmo	<ul style="list-style-type: none"> - Lid Adviescie Kwaliteit van Zorginstituut Nederland - Lid RvT Revalidatiecentrum de Hoogstraat Utrecht - Lid Jury Jan vd Kruis prijs, Tranzo/Tilburg Universiteit - Lid RvT (vz. Audit committee) Vérien, Thuiszorg - Vz St Disability Studies (onderzoek, onderwijs en uitwisseling. Bijzondere leerstoel VU Amsterdam) 	Okt 2014	Nov 2018

3.4 Bedrijfsvoering

Sinds de bestuurlijke fusie wordt de bedrijfsvoering van MEE Friesland en van MEE Groningen vanuit de holding vormgegeven. De bedrijfsvoering wordt zo efficiënt en lean mogelijk vormgegeven. De bedrijfsvoering moet met een beperkte omvang de diversiteit in opdrachtgevers en financiers en bijbehorende facturatie- en verantwoordingseisen behappen. In 2018 is gewerkt aan de vormgeving van 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.

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

Vanwege de fusie tot MEE Noord zijn de beide Cliëntenraden van de werkmaatschappijen samen gegaan in een Cliëntenraad voor MEE Noord. De nieuwe raad is bezig geweest met het vaststellen van een herijking van / nieuw reglement. In dit reglement staan de doelstelling, taken, samenstelling, rechten en bevoegdheden van deze raad omschreven. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is op de Cliëntenraad van toepassing. De Cliëntenraad van MEE Friesland en van MEE Groningen bestonden begin 2018 beide uit vier personen. De Cliëntenraad van MEE Noord bestaat sinds april als overgangperiode uit 7 leden. In 2019 zal dit naar verwachting 5 leden zijn. 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.

In aanloop naar de fusie hebben de cliëntenraden van MEE Groningen en MEE Friesland al een gezamenlijk overleg gehad. De Cliëntenraad van MEE Noord heeft vanaf april 5 keer vergaderd met de directeur/bestuurder.

In de overleggen van de Cliëntenraad MEE Noord met de bestuurder in 2018 is gesproken over: de conceptbegroting 2019, de regionale ontwikkelingen in relatie tot het cliëntperspectief, het Jaarplan 2018, concept beleidsplan 2019, het reglement

van de Clientenraad en ontwikkeling rondom de dienstverlening in de werkmaatschappijen.

Gedurende het hele jaar is de Cliëntenraad door de bestuurder meegenomen in de externe ontwikkelingen.

3.6 Ondernemingsraad (OR)

De Ondernemingsraden van MEE Friesland en van Groningen zijn sinds de fusie overgegaan naar een samenwerking in een gezamenlijke Tijdelijke Ondernemingsraad (TOR) voor MEE Noord. Eind 2018 heeft er een kandidaatstelling voor de nieuwe OR plaatsgevonden, op basis waarvan met ingang van 2019 een nieuwe OR voor MEE Noord is gevormd.

In 2018 telde de TOR 10 leden. De nieuwe OR MEE Noord telt vanaf 2019 5 leden.

In 2018 zijn er 5 overlegvergaderingen geweest van de TOR met de bestuurder. De TOR heeft vanwege de fusie en het betrekken van de achterban in diverse plaatsen regiobijeenkomsten gehouden.

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

- Klokkenluidersregeling MEE Noord
- Reorganisatieplan 2019
- Keuze arbo dienst MEE Noord.

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, het cliëntregistratiesysteem, het kwaliteitshandboek. Verder is o.a. het concept jaarplan 2019 besproken en heeft de OR gebruik gemaakt van de mogelijkheid signalen en initiatieven in te brengen bij de directeur/ bestuurder o.a. m.b.t. de facilitering van de OR.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Transformatie en 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.

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 volop ingezet in 2018. Een deel van de uitkomsten hiervan is versneld vanwege de gerealiseerde fusie, een deel heeft extra inspanning gevraagd vanwege de fusie. De speerpunten zijn ook voor 2019 actueel en er zal de komende periode op ingezet blijven worden.

4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

In 2018 is er gewerkt aan een ISO certificaat voor MEE Noord en het synchroniseren van de kwaliteitssystemen van beide werkmaatschappijen. Dit heeft geresulteerd in het vaststellen van één kwaliteitshandboek voor heel MEE Noord medio 2018. De audit over dit handboek is succesvol verlopen en daarmee is zowel MEE Noord als ook de onderliggende werkmaatschappijen 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. Het huidige systeem past niet meer bij de nieuwe activiteiten en de diversiteit er van. Daarom is vanaf 2017 gewerkt aan het bouwen en ontwikkelen van een nieuw registratiesysteem. In 2018 zijn we overgestapt naar de implementatie van een ander systeem met een nieuwe leverancier. Het nieuwe registratiesysteem zal in 2019 in beide werkmaatschappijen geïmplementeerd worden.

De procedures rondom de bescherming van persoonsgegevens maken onderdeel uit van het vernieuwd kwaliteitshandboek van MEE Noord. Aan de gegevensbescherming is in 2018 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 mogelijk maken van een veilige digitale verzending van documenten.

Fysieke veiligheid

Voor het pand in Groningen is er een recent ontruimingsplan vastgesteld. De standplaats Groningen beschikt over voldoende BHV-ers die jaarlijks getraind worden. M.b.t. de BHV wordt zoveel mogelijk de samenwerking gezocht met andere huurders van het kantoorpand. Voor Leeuwarden zal hier i.v.m. de verhuizing begin 2019 en het vertrek van een aantal medewerkers, opnieuw naar gekeken worden, zo mogelijk in MEE Noord verband.

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 2018 versterkt. In 2018 is de versterking in MEE Noord verband wel in gang gezet, maar zijn de uitgezette acties in de afzonderlijke werkmaatschappijen gecontinueerd. Voor MEE Groningen waren dit o.a. kennisdagdelen, de praktijkbegeleiding en het aannemen van een gedragswetenschapper / GZ psycholoog. Voor MEE Friesland werd o.a. ingezet op de MEE cafés en de coaching. Met ingang van 2019 wordt de kennisorganisatie zoveel mogelijk in MEE Noord verband vormgegeven en zal er gewerkt worden met een vakgroep kennisontwikkeling / gedragswetenschappers.

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 2018. 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 (voor) geregistreerd bij het SKJ. MEE heeft de onkosten voor deze registratie voor het jaar 2018 voor haar medewerkers vergoed.

4.4.2 Ontevredenheid van cliënten, klachten, afwijkingen en verbetermanagement.

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

MEE Groningen is voor de behandeling van klachten van cliënten aangesloten bij de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe (IPKC). MEE Friesland was in 2018 aangesloten bij de klachtencommissie KVVG Friesland. Met ingang van 2019 is MEE Friesland en heel MEE Noord ook aangesloten bij de 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 website van MEE Groningen. Het klachtenreglement van de IPKC is opgenomen in het kwaliteitshandboek en staat onder de protocollen met betrekking tot het primaire proces. In 2018 zijn er geen klachten over MEE Groningen binnengekomen bij de IPKC.

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 2018 is er bij MEE Groningen 1 FOBO-melding gedaan. Deze gebeurtenis is besproken en geëvalueerd met de betrokkenen en heeft verder geen gevolgen gehad of tot maatregelen geleid.

In 2018 heeft zich bij MEE Groningen een aantal keer een datalek voorgedaan. Hierbij is er geen sprake geweest van het verlies van persoonsgegevens of te verwachten onrechtmatige verwerking daarvan. Vandaar dat er geen formele melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens gedaan is. Er is veel aandacht besteed aan privacy en gegevensbescherming. Er zijn diverse signalen afgegeven over verbeteringen, ook bij externe partijen. Binnen MEE Noord is een passende manier voor het veilig delen van gegevens met externen geïmplementeerd.

MEE Groningen 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 Groningen. In 2018 is er door twee cliënten contact opgenomen om advies in te winnen. Dit had betrekking de sociale kaart en de verwachtingen omtrent de dienstverlening van MEE. Beide adviesvragen zijn naar tevredenheid van betrokkenen afgerond. MEE Friesland beschikte in 2018 niet over een cliëntvertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon van MEE Groningen zal met ingang van 2019 voor heel MEE Noord werken en dus ook voor cliënten uit Friesland beschikbaar zijn.

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 zal een verdere synchronisatie van het personeelsbeleid vanuit beide werkmaatschappijen plaatsvinden. De term taakvolwassen professional is verder uitgewerkt en gericht op de onderdelen: markt, inhoud en proces. 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 en het registratiesysteem.

4.5.2 Personeelsbestand, vacatures en ziekteverzuim

MEE Friesland:

Eind 2018 werkten er 59 medewerkers bij MEE Friesland, 50 vrouwen en 9 mannen. 29 van de medewerkers hadden een leeftijd t/m 44 jaar en 30 medewerkers waren 45 jaar en ouder.

MEE Groningen:

Eind 2018 werkten er 86 medewerkers bij MEE Groningen, 76 vrouwen en 10 mannen. 40 van de medewerkers hadden een leeftijd t/m 44 jaar en 46 medewerkers waren 45 jaar en ouder.

MEE Noord

Eind 2018 werkten er 9 medewerkers bij MEE Noord, 6 vrouwen en 3 mannen. 1 medewerker had een leeftijd t/m 44 jaar en 8 medewerkers waren 45 jaar en ouder.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim percentage (excl. zwangerschapsverlof) in 2018 was:

Voor MEE Friesland: 7,1%, met een meldingsfrequentie van 0,9

Voor MEE Groningen: 4,5%, met een meldingsfrequentie van 1,2

Voor MEE Noord: 4,8%, met een meldingsfrequentie van 0,8.

Het ziekteverzuim ligt op of boven de streefnorm van 4,5%.

De meldingsfrequentie ligt onder het landelijke gemiddelde.

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 2018 zijn er net als in voorgaande

jaren geen klachten binnen gekomen. De commissie heeft aangeboden om mee te denken over verdere herijking van het interne klachtrecht binnen MEE Noord in 2019.

MEE Groningen heeft een vertrouwenspersoon voor de medewerkers van het GIMD. In 2018 heeft zich 1 medewerker van MEE Groningen gemeld bij de vertrouwenspersoon. Het betrof een melding in de categorie: Vertrouwelijke, preciaire kwesties. De ondernomen actie / het resultaat was het betrekken van de leidinggevende. Met ingang van 2019 levert het GIMD de vertrouwenspersoon voor de medewerkers van MEE Noord, MEE Friesland en MEE Groningen.

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. Na een eerste fase van inrichting en experimenteren, worden nu in de volgende fase samenwerkingen en structuren doorontwikkeld. 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 m.b.t. de omgeving is beschreven in de procedure: Organizebeleid visie, omgeving, belanghebbenden, klant- en cliënttevredeheid. Deze procedure maakt onderdeel uit van het kwaliteitshandboek van MEE Noord. Transparantie, contact en samenwerking met de omgeving en cliënt- en klanttevredeheid zijn hierbij belangrijke onderwerp. Het contact met partners en opdrachtgevers is een speerpunt in het jaarplan. De evaluatie met cliënten en klanten krijgt een verdere impuls in het nieuwe registratiesysteem en hun tevredeheid 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 (BO, VO, 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 Gehandicapt 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. Er zal ook in MEE Noord verband continu aandacht zijn voor kostenreductie, terwijl het tevens noodzakelijk is om te blijven investeren in de transformatie van de organisatie, innovatie, acquisitie en samenwerking.

MEE Noord werkt voor 2018 met een geconsolideerde jaarrekening, waar zowel MEE Friesland als MEE Groningen onderdeel van uit maakt. De jaarrekening maakt geen onderdeel uit van dit bestuursverslag. De jaarrekening 2018 van MEE Noord, inclusief MEE Friesland en MEE Groningen wordt door een onafhankelijke accountant gecontroleerd. Conform de diverse subsidie- en contractvoorwaarden zullen wij verantwoording afleggen aan onze diverse opdrachtgevers.

Continuïteitsveronderstelling

In de inleiding van dit verslag is reeds weergegeven dat er t.b.v. de kwaliteits- en efficiency slag in de veranderde omgeving is ingezet op vergaande integratie van processen en systemen, een forse reorganisatie en transformatie in de bedrijfsvoering. Deze ontwikkeling gaat gepaard met hoge incidentele transformatiekosten en leidt tot een fors negatief resultaat. Deze incidentele investeringen maken een slagvaardige en leane bedrijfsvoering en een gezonde exploitatie voor 2019 en verder mogelijk. Het genormaliseerde resultaat 2018 is praktisch nihil. Dus zonder de incidentele transformatiekosten, is de reguliere exploitatie van MEE Noord, op orde is. Hiermee is een positieve continuïteitsveronderstelling aan de orde.

Hieronder wordt de beknopte staat van baten en laten van 2018 weergegeven.

2.2 Geconsolideerde staat van baten en lasten				
	Begroot	Realisatie	Realisatie	
	2018	2018	2017	
	€	€	€	
BATEN				
Cliëntondersteuning basisteams	5.859.000	5.878.105	9.464.631	
Overige subsidies	123.000	161.864	327.500	
Overige bedrijfsopbrengsten	2.640.000	3.605.182	2.510.246	
Som der baten	8.622.000	9.645.151	12.302.377	
LASTEN:				
Personeelskosten	7.507.000	8.538.212	10.262.409	
Afschrijvingen op materiële vaste activa	172.000	174.237	142.838	
Overige bedrijfskosten	1.327.000	1.614.820	1.767.545	
Som der lasten	9.006.000	10.327.269	12.172.792	
BEDRIJFSRESULTAAT	-384.000	-682.118	129.585	
Financiële baten en lasten	0	-1.848	-66	
RESULTAAT BOEKJAAR	-384.000	-683.966	129.519	
RESULTAATBESTEMMING				
<i>Het resultaat is als volgt verdeeld:</i>	2018	2018	2017	
	€	€	€	
Toevoeging:				
Bestemmingsreserve transformatie	▼ -384.000	▼ -683.966	▼ 254.278	
Overige reserves	0	0	-124.759	
	-384.000	-683.966	129.519	

Bijlage 1

Productieoverzicht 2018 MEE Groningen

(Exclusief het merendeel van de uren en cliënten die ondersteund worden vanuit de inzet in de gemeentelijke basisteams)

Arbeid		Wlz		OCO gemeenten		Jeugd maatwerk		Wmo maatwerk		Overig	
Cliënten	Uren	Cliënten	Uren	Cliënten	Uren	Cliënten	Uren	Cliënten	Uren	Cliënten	Uren
69	1738	243	3437	236	3604	228	6914	47	3288	97	1155

Totaal aantal cliënten: 920
Totaal aantal uren: 20136

Productieoverzicht 2018 MEE Friesland (Exclusief de uren en cliënten die ondersteund worden vanuit de inzet in de gemeentelijke basisteams)

Financier	Arbeid		Diagnostiek		Wlz		OCO Wmo		Jeugd maatwerk		SJD		Overig		Totaal		
	Clienten	Uren	Clienten	Uren	Clienten	Uren	Clienten	Uren	Clienten	Uren	Clienten	Uren	Clienten	Uren	Clienten	Uren	
Accare									1	23					1	23	
Achtkarspelen								9	55	7	144				16	199	
Ameland			1	15				3	72						4	86	
CAGGB										2	97				2	97	
Client zelf	1	16	1	10							4	24			6	49	
Dantumadiel	4	68	6	62				26	98	8	227	1	4	1	13	46	472
De Fryske Marren	1	1	4	12				20	87	7	73	1	2	1	9	34	183
De Waadhoeke	1	6	15	99				56	320	7	258	1	8	2	20	82	711
Dongeradeel	2	3	7	71				3	14	4	120	5	30	6	51	27	288
D Overig			1	10											1	10	
Ferwerderadiel			2	12				13	63	4	19			1	17	20	111
Franekeradeel	2	8													2	8	
Harlingen	1	3	13	119				8	28	5	194				27	343	
Heerenveen			3	23				14	144	3	33				20	199	
Het Bildt								2	28						2	28	
Kollumerland en Nieuwkruis	6	44	2	14				11	47	5	122	1	3		25	230	
Leeuwarden	16	197	8	65				2	8	36	824			1	13	63	1.106
MEE Groningen								2	12					1	11	3	22
MEE NL			4	38											4	38	
Ooststellingwerf			7	64				23	83			3	12	1	1	34	160
Opsterland	2	5	1	4				3	8	3	21	1	2		10	40	
Pastiel			1	11											1	11	
Reik										1	44				1	44	
RMA Health Care			2	1											2	1	
Schiermonnikoog								2	29						2	29	
Smallingerland	6	48						11	40	6	239	2	13	1	6	26	345
SoZaWe Noardwest Fryslân	3	19	1	10											4	29	
Súdwest-Fryslân	8	109	9	71				114	369	20	604	2	16	3	16	156	1.185
Terschelling			2	12											2	12	
Tytsjerksteradiel			3	3				16	55	10	111				29	169	
Vlieland								4	8						4	8	
Weststellingwerf	1	21						22	108	5	78	5	50		33	256	
Wille Kinderopvang										1	33				1	33	
Zorgboerderij de Krollefier										1	11				1	11	
Zorggroep Antonius										1	6				1	6	
Zorggroep Aventura														1	18	1	18
Wlz					377	3.884									377	3.884	
Totaal	54	547	93	722	377	3.884	364	1.671	137	3.280	26	164	19	175	1070	10.442	