



Jaardocument 2019, inclusief financieel jaarverslag



Inhoud

0	Voorwoord.....	4
1	Profiel van de organisatie	7
1.1	Algemene informatie.....	7
1.1.1	Vivenz diensten & personeel.....	8
1.1.2	Werkgebied	9
1.2	Structuur Vivenz	11
1.3	Samenwerkingsrelaties.....	13
2	Doelstellingen en realisatie 2019	14
2.1	Rapportage Extern.....	15
2.1.1	Gemeenten als belangrijke stakeholder.....	15
2.1.2	Sociale (wijk)teams.....	15
2.1.3	Gemeentelijke ontwikkelingen sociale teams.....	16
2.1.4	Ontwikkeling Sociaal Werker op MBO niveau.....	16
2.1.5	Overige diensten rondom sociale (wijk)teams.....	16
2.1.6	Professioneel dossier 0-100	18
2.2	Rapportage interne organisatie.....	19
2.2.1	Lerende professional – Expertisecentrum Sociaal Werk.....	19
2.3	Toekomstparagraaf	21
3	Bestuur, toezicht en medezeggenschap.....	23
3.1	Bestuur / Raad van Toezicht.....	23
3.1.1	Samenstelling	23
3.1.2	Bezoldiging.....	24
3.1.3	Jaarverslag activiteiten Raad van Toezicht 2019.....	25
3.1.4	Evaluatie functioneren RvT en bestuurder.....	27
3.2	Ondernemingsraad.....	28
3.2.1	Samenstelling BOR.....	28
3.2.2	Samenstelling Ondernemingsraad Vivenz.....	28
3.2.3	Jaarverslag BOR 2019	29
3.3	Cliëntenraad	30

4	Financieel beleid.....	31
4.1	Resultaten.....	31
4.2	Risicobeheersing.....	32

5 | Financieel Jaarverslag

Bijlage 5.1 Baten per opbrengststroom

Bijlage 5.2 Controleverklaring accountant

0 Voorwoord

Het sociaal domein is nog steeds volop in beweging, zo hebben we in 2019 opnieuw ervaren. Het 'oude' wordt vervangen door het 'nieuwe' zonder dat altijd duidelijk is wat het nieuwe precies is. Gemeenten en maatschappelijke organisaties zijn samen op zoek naar manieren om antwoorden te vinden op de vraagstukken die op hen afkomen.

Als Vivenz voelen wij ons thuis in het voorveld. Door de samenvoeging met MEE Plus op 1 januari jl., kunnen we inwoners en gemeenten een steeds integraler aanbod van dienstverlening bieden. Dichtbij, onafhankelijk, laagdrempelig en in de wijk om inwoners te bereiken die het het hardst nodig hebben of preventief, nu even ondersteunen om veel ellende en maatschappelijke kosten later te voorkomen.

Een mooi voorbeeld daarvan is het project 'Ketenaanpak schulden' in Dordrecht. Aan de hand van vier klantprofielen werken we met organisaties als de Sociale Dienst Drechtsteden, het Sociaal Wijkteam Dordrecht, Humanitas Schuldhulpmaatje aan het verbeteren van de routes met als bovenliggend doel om schulden te voorkomen of wanneer er schulden zijn, deze niet verder te laten oplopen en waar mogelijk structureel af te bouwen. Via het Expertise Centrum Sociaal Werk trainen wij onze sociaal werkers in de nieuwste inzichten rondom stress sensitive dienstverlening.

Onze dienstverlening richt zich voor meer dan de helft van alle hulpverleningsvormen op de sociale (wijk) teams. Daarin zien we dat in veel gemeenten gezocht wordt naar een passende organisatievorm en opdrachtgever - opdrachtnemersrol. In dit proces werken wij nauw samen met partners als St. Jeugdteams ZHZ om te kunnen voldoen aan de invulling van een integrale opdracht 0-100. In de gemeente Gorinchem ondertekenden we met St. Jeugdteams en MEE Plus een langlopend convenant. In heel korte tijd hebben we als drie partijen het management ingevuld en is het opdrachtgeverschap aan de kant van gemeente gebundeld over de domeinen heen. Co creatie in samenwerking waar we trots op zijn. Met St. Jeugdteams, MEE Plus zien we soortgelijke beweging in de gemeenten Zwijndrecht en Dordrecht.

Belangrijke spelers in de lokale sociale basis zijn ook de welzijnspartijen. Samenwerken is ons credo en daar waar ons gevraagd wordt om dienstverlening over te nemen en innovatie in te zetten, verkennen wij of deze van toegevoegde waarde is voor inwoners, vrijwilligers, medewerkers en de financier. In Papendrecht (BWI) en Hardinxveld-Giessendam (Servanda) is ons gevraagd welzijn over te nemen en is dit respectievelijk 1 juli en 31 december 2019 gerealiseerd. Trots zijn we dat dit veelal operaties achter de schermen zijn, zodat continuïteit lokaal gewaarborgd wordt.

Op het terrein van welzijn is afgelopen zomer in Dordrecht het vrijwilligerswerk aan ons gegund. In een netwerkorganisatie met kernpartners als ContourdeTwern en MEE Plus zijn ook de Bibliotheek AanZet, Stichting Anders en MBO Drechtsteden aangesloten. Via INZET078! bieden we een centrum voor vrijwillige inzet. Wij zijn er voor vrijwilligers en voor organisaties die met vrijwilligers werken.

Door de samenwerking met MEE Plus anticiperen we op vragen van gemeenten, kunnen we betere diensten en ondersteuning leveren en worden we minder kwetsbaar. De beoogde fusiedatum was 1 januari 2020. Onder leiding van een extern adviseur en een interne programmamanager is er hard gewerkt om de fusie tot stand te brengen. Door de inzet van velen is dit gelukt. De opgave om dit te realiseren was zwaar. Naast de verbouwing was onze winkel ook gewoon open. Het was daarbij continu de balans zoeken tussen de noodzakelijke acties voor de samenvoeging en het blijven leveren van inzet voor de ondersteuning van cliënten en de ontwikkelingen bij opdrachtgevers.

In financieel opzicht was 2019 een zwaar jaar. De afgelopen jaren konden we als Vivenz ons tarief verlagen. De nieuw afgesloten Cao's Sociaal Werk en VVT zorgen voor een niet-begrote loonstijging voor de komende jaren. Inmiddels hebben we als MEE-Vivenz doorrekeningen gemaakt en is duidelijk dat we jaarlijks minimaal 4% indexatie van tarieven nodig hebben om gelijke dienstverlening te kunnen blijven bieden. Helaas zien we dat veel gemeenten of niet indexeren, of voor een veel lager percentage. Dit vormt een belangrijk onderwerp van gesprek waarbij we graag de dienstverlening op peil willen houden voor de toch vaak kwetsbare inwoners.

Werken aan toekomstbestendige dienstverlening

Ook in de context van MEE-Vivenz blijven we ons inzetten als kwaliteitsspeler. We investeren fors in expertise van onze medewerkers en vrijwilligers via het Expertise Centrum Sociaal Werk. Vooruitlopend op de samenvoeging met MEE Plus, hebben we al in 2018 gezamenlijk dit Expertise Centrum opgericht. Kwaliteit en deskundigheid is waar onze organisaties elkaar op vinden.

Als MEE-Vivenz hebben we ook ambitie om het clientperspectief nog beter te borgen binnen onze organisatie. De voormalige cliëntenraad van MEE is omgevormd tot een adviesraad clientparticipatie MEE-Vivenz en ervaringswerkers/deskundigheid gaan we een nog betere plek geven met behulp van de ambassadeurs van de adviesraad ervaringsdeskundigheid.

Om tegemoet te komen aan de ontwikkelovereenkomst Papendrecht is op 1 juli 2019 gezamenlijk een nieuwe stichting De Sociale Basis opgericht. Per januari 2020 is deze stichting een van de werkmaatschappijen van MEE-Vivenz, waarin alle activiteiten van sociale teams en welzijn in Drechtsteden/AV- en BAR regio. Ons streven is om z.s.m. alle medewerkers onder dezelfde cao Sociaal Werk te laten vallen. Gelijk werk, gelijk betaald met gelijke personele regelingen zorgen voor meer eenvoud en efficiëntie in de backoffice. Dit past binnen ons streven om zo veel mogelijk maatschappelijk geld in te zetten bij de cliënten/inwoners.

Het werken met een aantal werkmaatschappijen geeft ons de mogelijkheid om specifieke expertise verder door te ontwikkelen. Per 1 januari hebben we dus drie werkmaatschappijen en een concernstichting,

1. De Sociale Basis voor sociale (wijk) teams en welzijn
2. MEE voor specialistische diensten voor mensen met een beperking
3. Vivenz voor thuisbegeleiding – MBO hulpverlening - maatwerk Wmo
4. MEE-Vivenz voor het Expertise Centrum Sociaal Werk en bestuur/ondersteuning.

Ook vragen we opnieuw aandacht voor de werkdruk binnen met name de sociale (wijk) teams. Hieraan liggen verschillende oorzaken ten grondslag. In sommige teams zijn er veel personele wisselingen, lange wachtlijsten en/of de continue druk om deze zo kort mogelijk te laten zijn, soms onduidelijke verwachtingen t.a.v. de reikwijdte van de opdracht. Wij zouden graag zien dat de werkdruk meer gemonitord wordt en aandacht komt voor duurzame inzetbaarheid. Wij zullen zuinig moeten zijn op onze sociaal werkers, mede ook gezien de veranderende arbeidsmarkt.

Voor MEE-Vivenz zien wij uitdagingen ten aanzien van de netwerksamenwerking. Lokaal neemt de diversiteit in contractvormen toe, vraagt netwerksamenwerking verschillende niveaus van samenwerking en zijn onze tarieven niet altijd kostendekkend om inspanningen te leveren op die samenwerking.

Met daarbij nog veel gemeenten die een bezuinigingsopgave hebben en onze tarieven niet of onvoldoende indexeren, zien we de druk op ons type organisatie toenemen. Welke keuzes we daarin maken stemmen we graag in dialoog af met onze financiers.

Dit jaarverslag laat zien dat MEE-Vivenz dagelijks werkt aan een toekomstgerichte dienstverlening. Het opbouwen van duurzame vertrouwensrelaties met onze cliënten en opdrachtgevers heeft hierbij onze focus. Dit doen wij onder meer door transparant te zijn over onze toekomstplannen, maar ook de door ons beloofde concrete resultaten ook echt op te leveren 'te doen wat we zeggen en zeggen wat we doen'.

Maart 2020

Anke Verkade-Bosma, bestuurder

Uitgangspunten voor de verslaglegging zijn de vereisten aan een bestuursverslag volgens het Burgerlijk Wetboek en de Governance Code Sociaal Werk. Het jaardocument is een algemeen verslag. Daarnaast zijn diverse gemeentelijke verslagen 2019 beschikbaar.

1 Profiel van de organisatie

- wie zijn we en wat doen we?

1.1 Algemene informatie

	Stichting Vivenz
Adres	Binnen Kalkhaven 37-39
Postcode	3311 JC
Plaats	Dordrecht
Telefoonnummer	088 123 7000
Identificatienummer Kamer van Koophandel	55343821
E-mailadres	info@meevivenz.nl
Internetpagina	www.vivenz.nl www.meevivenz.nl

Vivenz is een professionele organisatie, die zich met visie en daadkracht inzet voor de kwetsbaren in onze samenleving. Wij ondersteunen mensen bij zowel hun persoonlijk als maatschappelijk functioneren. Dit doen we voor jong en oud.

Wij stellen de mens, zijn naaste omgeving en zijn ondersteuningsvraag centraal. We werken onafhankelijk, zijn gemakkelijk te benaderen en praktisch ingesteld.

Onze missie is het op deskundige wijze ondersteunen van inwoners in kwetsbare positie bij het volwaardig en zoveel mogelijk op eigen kracht deelnemen aan de samenleving.

Onze jarenlange ervaring in een generalistische aanpak voor de brede doelgroep van 0 tot 100 jaar bewijst grote meerwaarde in de lokale opgaven in het sociaal domein.

Voor meer informatie over onze diensten aan inwoners, verwijzen wij naar de gemeentelijke jaarverslagen.

In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen om de samenvoeging met MEE Plus te realiseren. Als MEE-Vivenz hebben we de volgende missie geformuleerd:

Met elkaar werken aan een samenleving waarin iedereen ertoe doet.

We creëren een inclusieve samenleving waarin iedereen de kans krijgt zelf regie te hebben over het eigen leven, talenten te ontwikkelen en mee te doen. Wij richten ons als kwaliteit speler op de inwoners die hier ondersteuning bij kunnen gebruiken en de inwoners die zich hiervoor als vrijwilliger of als ervaringsdeskundige willen inzetten. Ook leveren wij diensten aan inwoners die preventief bijdragen aan positieve gezondheid.

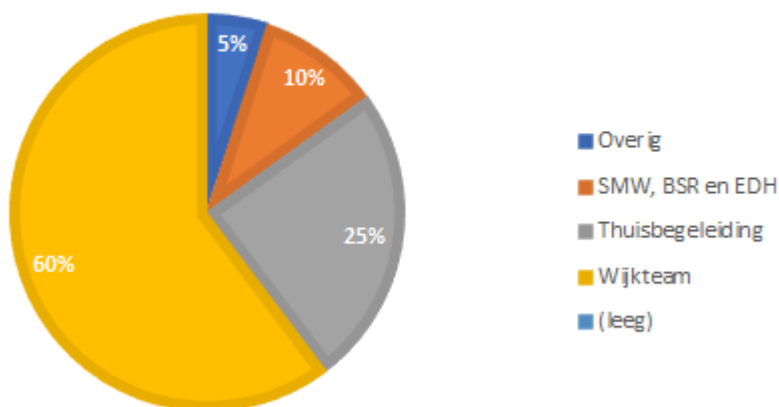
Wij zijn een innovatieve maatschappelijke dienstverlener die met onze samenwerkingspartners en onze professionals/ vrijwilligers het sociaal kapitaal van inwoners en buurten optimaal activeert en benut.

MEE-Vivenz creëert hiermee een inclusieve samenleving waarin iedereen de kans krijgt zelf regie te hebben over het eigen leven, talenten te ontwikkelen en mee te doen.

Wij richten ons op de inwoners die hier ondersteuning bij kunnen gebruiken en de inwoners die zich hiervoor als (getrainde) vrijwilliger of ervaringsdeskundige willen inzetten.

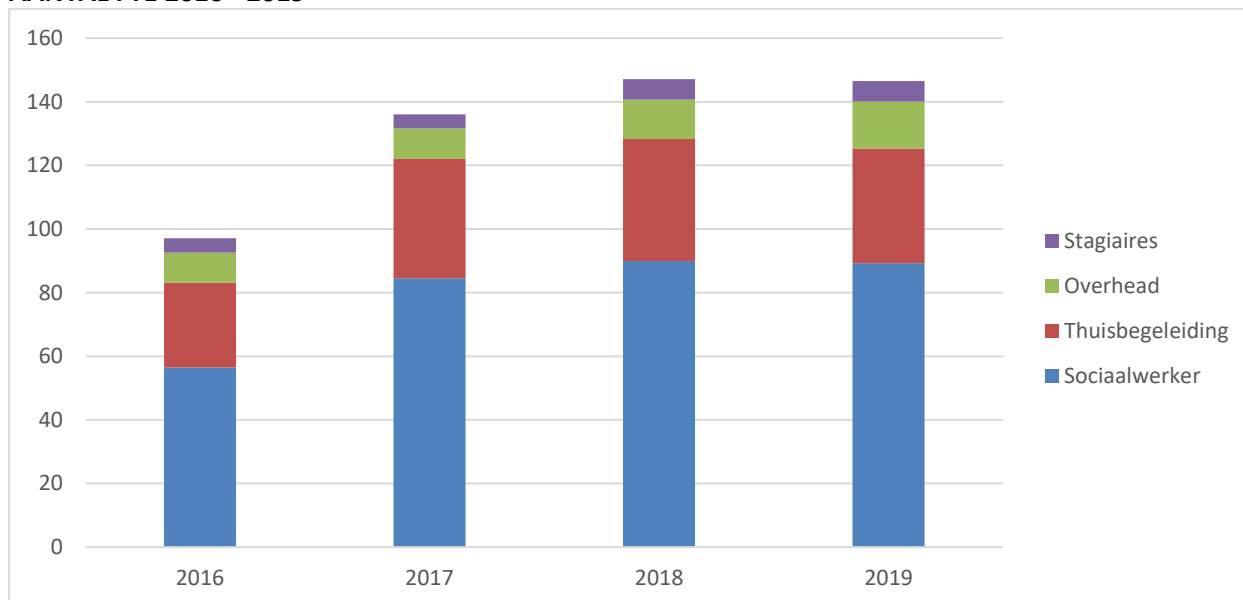
1.1.1 Vivenz diensten & personeel

OMZET PER DIENSTVERLENING



Het merendeel van onze diensten richt zich op de cliënten in de sociale (wijk-)teams. De overige diensten als Bureau Sociaal Raadsliden (BSR), ervaringsdeskundigen (EDH), jongerenwerk, schoolmaatschappelijk werk (SMW) etc. organiseren we rondom deze lokale teams.

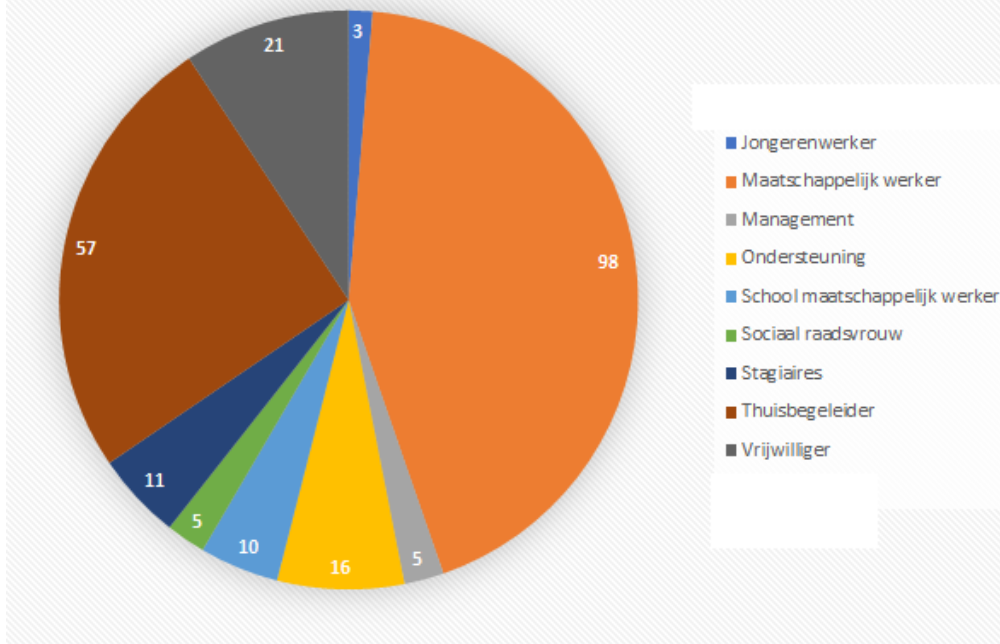
AANTAL FTE 2016 - 2019



Fte op peildatum december

Vivenz heeft in 2019 ongeveer even veel personeel in dienst als in 2018. Door efficiency slagen zijn de tarieven in 2019 gelijk gebleven. In 2019 hebben we de organisatie versterkt met extra overhead capaciteit op het gebied van kwaliteit en expertise.

Aantal medewerkers per functie



Uit voorgaande taart is het brede spectrum aan sociaal werkers af te leiden, dat werkzaam is voor Vivenz. 98 maatschappelijk werkers en een aantal schoolmaatschappelijk werkers, werken in de sociale (wijk)teams in 17 gemeenten in ons werkgebied. De overige medewerkers werken in de schil rondom de sociale (wijk)teams.

1.1.2 Werkgebied

Vivenz en haar voorgangers zijn decennialang hoofdzakelijk actief geweest in de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Ridderkerk en Zwijndrecht. Sinds 2017 heeft Vivenz, na een overname van de maatschappelijke dienstverlening van Rivas, haar dienstverlening uitgebreid naar de gemeenten Alblasterdam, Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Leerdam, Lingewaal, Molenwaard, Papendrecht, Sliedrecht, Vianen en Zederik.

De gemeentelijke herindelingen per 1 januari 2019 maken dat Molenwaard en Giessenlanden samengaan als Molenlanden en Zederik, Vianen en Leerdam als Vijfheerenlanden. De gemeente Lingewaal maakt dan onderdeel uit van de nieuwe gemeente West Betuwe. Vivenz heeft in het kader van een strategische heroriëntatie besloten de diensten in Lingewaal af te bouwen en over te dragen aan de nieuwe gemeente. Vanaf 2019 maakt deze gemeente dus geen onderdeel meer uit van het werkgebied van Vivenz.

1.2 Structuur Vivenz

Vivenz is een enkelvoudige stichting en omvat de onderdelen: maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, schoolmaatschappelijk werk, thuisbegeleiding, jongerenwerk, ervaringsdeskundigen, mediation, cursussen en trainingen.

Vivenz hanteert het Raad van Toezichtmodel als besturingsmiddel. De Raad van Toezicht is toezichhoudend bevoegd en de bestuurder is statutair en uitvoerend bevoegd.

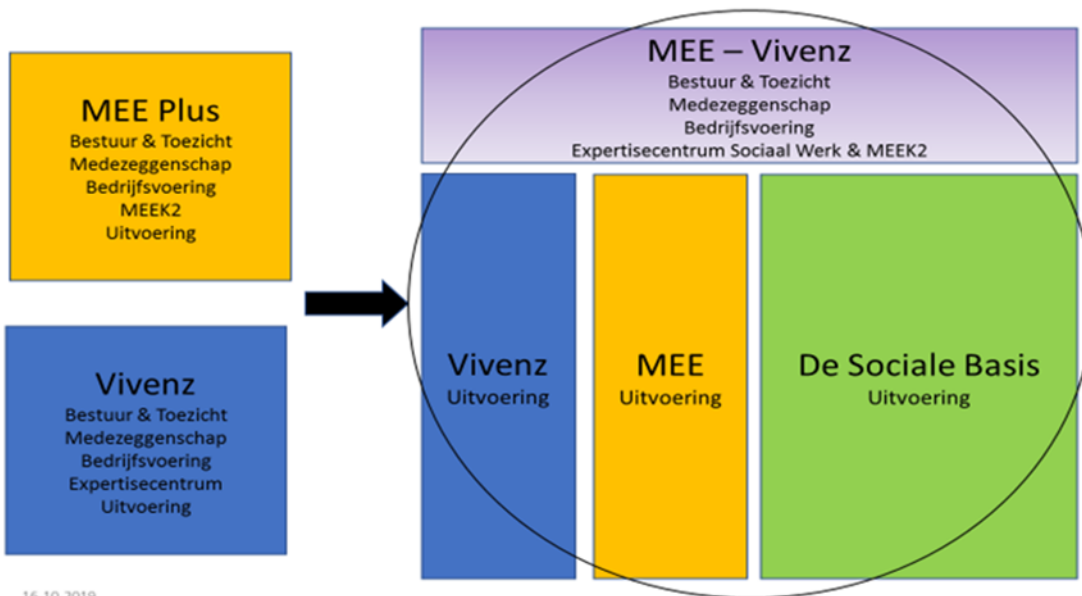
Als opmaat naar de concernvorming met MEE Plus is de structuur gewijzigd. We hebben in november 2018 gezamenlijk het Expertisecentrum Sociaal Werk gelanceerd. In het voorjaar 2019 hebben we de 'intentieverklaring tot het intensiveren van de 'samenwerking met het oog op samenvoeging' ondertekend. MEE Plus en Vivenz zijn beiden maatschappelijke dienstverleners. Van oudsher kenmerkt de dienstverlening van beide organisaties zich grofweg in algemeen maatschappelijk werk (Vivenz) en ondersteuning aan inwoners met een beperking (MEE Plus).

Met de veranderingen in het sociaal domein (de decentralisatie van zorgtaken van landelijke overheid naar lokale overheden) is de organisatie en uitvoering van zorg- en ondersteuningstaken in gemeenten drastisch veranderd en lokaal verschillend georganiseerd. Daarmee zijn redenen ontstaan voor MEE Plus en Vivenz om hun bestaande samenwerking te intensiveren:

- gemeenten dringen met klem aan op verdere samenwerking om het opdrachtgeverschap te vereenvoudigen en zoeken steeds meer naar duurzame organisaties waar verschillende diensten zijn samengebracht (full serviceconcept);
- doordat er meerdere sturingslijnen zijn in de sociale (wijk)teams, voelen professionals zich ontheemd en stikt het harmoniseren en verbeteren van werkwijzen/dienstverlening aan de inwoners;
- van de partijen wordt lokaal in te zetten innovatie verwacht, bijvoorbeeld in de inzet van technologie of door het netwerk van de inwoners anders te mobiliseren – een opgave die echter onmogelijk valt in te vullen;
- synergie op andere Product-Markt-Combinaties, met aandacht voor samenwerkingsverbanden in regio's waar andere maatschappelijke dienstverleners of MEE organisaties partner zijn;
- individuele partijen hebben moeite hun eigen kwaliteit van bedrijfsvoering op niveau te houden en zijn vanuit dit perspectief ook genoopt om samen te werken;
- uiteindelijk kan middels samenwerken de hulp- en dienstverlening aan de inwoners verbeterd worden.

Per 1 juli 2019 is Stichting De Sociale Basis opgericht voor Sterk Papendrecht, waardoor we als partijen MEE/Vivenz/BWI (welzijn) geïntegreerd ook achter de schermen kunnen werken.

In het afgelopen jaar zijn we van een intentie voor verdere samenwerking gekomen tot het feitelijk samengaan van MEE Plus en Vivenz. Per 1 januari 2020 is Stichting MEE Vivenz (concern) opgericht. Binnen dit concern onderscheiden we drie werkmaatschappijen; Vivenz, MEE en een nieuwe organisatie: De Sociale Basis. De Sociale Basis is de plek voor medewerkers die in sociale (wijk-)teams werken. Deze medewerkers van MEE Plus en Vivenz zijn sinds 2015 of 2016 collega's van elkaar in de regio Drechtsteden en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Zij voeren hun dagelijkse werkzaamheden uit binnen de lokale context van de gemeente.



16-10-2019

1.3 Samenwerkingsrelaties

Vivenz is een partner die in samenspraak met gemeenten en andere organisaties samenwerkt aan het vormgeven van toekomstige oplossingen voor inwoners en overheden waar het gaat om sociaal werk, participatie en zelfredzaamheid. Vivenz heeft veel kennis en kunde op het gebied van sociaal werk en kent de ondersteuningsvragen van inwoners in meerdere gemeenten binnen de regio. Vivenz heeft daarbij ook uitgebreide ervaring met het zowel regionaal als lokaal vormgeven van voorzieningen en projecten. Partnerschap betekent dat Vivenz haar opgedane kennis en ervaring inzet bij de (door)ontwikkeling van voorzieningen zoals de sociale/wijkteams. De samenwerking neemt ook nieuwe vormen aan zoals allianties, hoofd- of onder aannemerschap, een stichting of uitvoeringsafdeling binnen een gemeentelijke organisatie. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat Vivenz zichzelf vooral ziet als de verbinder tussen voorveld, het sociaal (wijk-) team en de meer gespecialiseerde hulp- en dienstverlening.

Ten aanzien van de sociale (wijk-)teams participeert Vivenz in alle lokale stuurgroepen die zich actief inzetten voor doorontwikkeling/transformatie. In de meeste gemeenten nemen wij deel in netwerkorganisaties, waar middels convenanten de samenwerking is vastgelegd. Naast de inhoudelijke doorontwikkeling ziet Vivenz dat gemeenten zich oriënteren op een passende juridisch/organisatorische vorm.

In de jaarverslagen per gemeente is nader uiteengezet welke lokale partners voor Vivenz van belang zijn. Iedere gemeente heeft haar eigen sociale problematieken en behoeftes. Vivenz erkent deze diversiteit in de regio en hanteert per gemeente een individueel beleid waarbij kansen en risico's centraal staan. Per gemeente zijn accountplannen opgesteld, waarin we onze verplichtingen, kansen en risico's monitoren.

Binnen de sociale teams zijn onze twee belangrijke partners MEE Plus en St. Jeugdteams ZHZ met een overlappend werkgebied van 10 gemeenten. Andere belangrijke ketenpartners zijn de Sociale Dienst Drechtsteden (iWmo begeleiding, schuldsanering), Hogeschool Rotterdam en Utrecht (stagiaires, innovatie & ontwikkeling), DG&J (trainingen/crisisdienst/Veilig Thuis), politie (huiselijk geweld), welzijnsstichtingen (van formeel naar informeel) en zijn we ook de relatie aan het versterken met het bedrijfsleven via de Stichting Anders en de Stichting Maatschappelijk Betrokken Ondernemen Dordrecht.

2 Doelstellingen en realisatie 2019

Externe doelstellingen 2019

- A. *Richting gevende initiatieven nemen ter verkrijging van (gemeentelijke) opdrachten richting **buurtwerk/welzijn**. Huidige projecten zoals verwarde gedrag en complexe scheidingen worden gecontinueerd. Door de samenwerking met MEE Plus via st. Sociale Basis verbinden van alle buurtwerk/welzijnsactiviteiten met als doel de kwaliteit en innovatiekracht te verbeteren.*
- B. *Vanuit de optiek dat gemeenten zo veel mogelijk één opdrachtgever willen voor de uitvoering van de sociale teams, neemt Vivenz initiatieven richting MEE Plus die tevens professionals leveren aan sociale teams. Gezamenlijk zetten we ons in om verantwoordelijkheid te nemen voor de sturing en uitvoering van de sociale teams, daar waar de gemeente ruimte biedt.*
- C. *Het **cliëntdossier 0-100** gaat de gemeente 'ontzorgen'. Vivenz gaat acteren op dit dossier (deelnemende gemeenten 2019: Alblasterdam, Gorinchem, Papendrecht, Hardinxveld-Giessendam, in samenwerking met Sliedrecht).*
- D. *In het verlengde van de sociaal wijkteams de **MBO sociaal werker** op de kaart zetten.*
- E. *Heroriëntatie van de rol die Vivenz speelt in de sociale wijkteams, over de boeg van de op te richten Stichting Sociale Basis (**meer zijn dan een uitzendbureau**). Onderzoeken van verschillende wijkteam concepten (integrale sturing of 'platte' detachering). Successen / ervaringen uit hele werkgebied inbrengen bij de gewenste transformatie.*
- F. *Het vastgestelde **toetsingskader** wordt toegepast op toekomstige **samenwerkingsverbanden**. De eigenheid van de maatschappelijke taak van Vivenz daarbij bewaren.*
- G. *Bereiken dat **Thuisbegeleiding** naast WMO maatwerk ook toegankelijk blijft voor gezinnen & zorgmijders, die geen titel krijgen voor maatwerk. Resultaten van thuisbegeleiding beter zichtbaar maken.*
- H. *Doorontwikkeling is tevens mogelijk voor **Bureau Sociaal Raadslieden (aansluiting vinden bij partners) en School Maatschappelijk Werk (positie bepalen binnen Jeugd en gezin)**.*
- I. *Het 'binden en boeien' van **vrijwilligers** in samenwerking met MEE Plus beter op de kaart zetten.*
- J. *Het verder uitwerken van de drie pijlers rondom **Ervaringsdeskundigheid (EDH)**. Positionering EDH en borging intern. Deze dienstverlening in meer gemeenten contracteren.*
- K. *Vivenz draagt actief bij aan de thema's van de transformatie. Daarbij bundelen wij gezamenlijk met MEE Plus kennis en ervaring in het **Expertisecentrum Sociaal Werk**. In 2019 verder uitwerken concept binnen de projectorganisatie, bepalen lange termijn doelstellingen en inbedden in beide organisaties. Per 01-01-2020 is het EC SW operationeel.*
- L. *Ontwikkeling en uitdragen van het **Vivenz profiel**, met name t.a.v. de diensten rondom de sociale teams, als **het jongerenwerk (verbinding met andere gemeenten, bovenlokale expertise)**, thuisbegeleiding etc.*

- M. Externe uitingen** Vivenz (website/social media) in bedden in werkwijze MT-leden / medewerkers. Aandacht voor de successen.
- N.** Zorg voor een **continue beweging van evalueren en leren** van bestaande (kwaliteit) van dienstverlening, verkennen nieuwe kansen/innovatie en eventueel beëindigen van dienstverlening. Uitdragen van het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland.
- O.** Frequent en productief contact met **wethouders, ambtenaren en coördinatoren sociale teams** in de gemeenten in ons werkgebied. 'we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen'.
- P. Goede relaties onderhouden** met (potentiële) samenwerkingspartners. Specifiek vormgeven van de relatie met Stichting Jeugdteams ZHZ, Minters, DG&J, SDD.
- Q.** Verkennen van mogelijkheden rondom **cliëntvertegenwoordiging**. MEE Plus start een pilot in Papendrecht, Vivenz 'lift daarin mee'.

2.1 Rapportage Extern

2.1.1 Gemeenten als belangrijke stakeholder

Vivenz is thuis in de wijken en dorpen en bijna volledig gefinancierd via gemeentelijke gelden. Dat maakt dat we als organisatie in alle lagen goed in verbinding staan met de verschillende onderdelen van gemeenten, regionale samenwerkingsverbanden en gemeentelijke uitvoeringsorganisaties als de Sociale Diensten en de GGD. De thema's binnen het sociaal domein kennen meer overeenkomsten, dan verschillen tussen de 17 gemeenten. Denk aan de wens te transformeren/ontschotten tussen jeugd/wmo/participatie, 0-100 sociale teams met overall thema's als formeel/informeel, van individueel naar collectief, armoede/schuldenproblematiek, verwarde personen, echtscheiding etc.

2.1.2 Sociale (wijk)teams

Het belang van de sociale (wijk)teams voor Vivenz is groot. Meer dan de helft van het budget en medewerkers maken daarvan onderdeel uit. Afhankelijk van lokale keuzes beweegt de doelgroep van het sociaal (wijk)team zich meer naar het voorveld of meer naar complexe problematiek op meerdere levensdomeinen. Over de hele linie zien we dat het merendeel van de cliënten financiële/materiële problematiek kent.

Dat Vivenz haar maatschappelijk werkers in de sociale (wijk)teams inzet wil niet zeggen dat Vivenz zich beperkt tot formeel werkgeverschap. Vivenz wil graag inhoudelijk betrokken zijn en blijven bij de doorontwikkeling van het werken in sociale (wijk)teams. Relevante aspecten hierbij zijn: kwaliteitsmanagement (beroepsregistratie, monitoring, audit), deskundigheidsbevordering (scholing en intervisie, productontwikkeling), faciliterende ondersteuning (administratief, methodische programma's, ict), management (coachend en inspirerende leiderschap), begeleiding en aansturing van medewerkers enz. De kwaliteit waar opdrachtgevers op kunnen vertrouwen blijkt o.a. uit het feit dat alle medewerkers zijn geregistreerd in het beroepsregister en dat Vivenz als werkgever voldoet aan de intervisie en scholingseisen die vanuit dit register gesteld worden.

2.1.3 Gemeentelijke ontwikkelingen sociale teams

Vivenz maakt per gemeente een gemeentelijk jaarverslag waarin inhoudelijk en financieel verantwoording wordt afgelegd.

2.1.4 Ontwikkeling Sociaal Werker op MBO niveau

Als Vivenz zien we kansen op het gebied van de inzet van MBO geschoolde sociaal werkers. De sociale (wijk-)teams hebben behoefte aan praktische inzet achter de voordeur. Daar waar zij zich bezighouden met analyse van de vraag en het voeren van regie, zijn MBO-opgeleide medewerkers bij uitstek geschikt om gedragsverandering of stabilisatie in de eigen leefomgeving van inwoners te bewerkstelligen. Door MBO Sociaal Werkers dichtbij sociale/wijkteams te positioneren, ontlasten we deze teams. Een concreet voorbeeld van transformatie: licht waar het kan, zwaar als het moet, zoveel mogelijk op eigen kracht. Door de thuisbegeleiders dichtbij de sociale (wijk-)teams te positioneren, helpen we de sociale teams te verbinden met informele ondersteuning. Thuisbegeleiders zijn daar namelijk sinds jaar en dag nauw mee verbonden.

De Sociaal Werker (MBO) zou niet alleen praktische inzet in de thuissituatie kunnen leveren maar ook taken kunnen hebben als een soort buurtmakelaar; verbinden van informele en collectieve ondersteuning, verbinden en ondersteunen van mantelzorgers en verbinden van verschillende leeftijdsgroepen in de wijk. En mogelijk zijn er nog andere taken die passen bij deze nieuwe functie.

In Alblasterdam, Dordrecht en Hardinxveld-Giessendam hebben we de eerste ervaringen opgedaan met de MBO sociaal werker. In Dordrecht in eerste instantie onder de pilot thuisbegeleiding, later omgevormd tot sociaal makelaar. Een interessante functie als spil tussen sociaal team en buurtwerk/welzijn.

We nemen sinds enige tijd deel aan de werkplaats sociaal domein Hogescholen R'dam/In Holland (ook in het kader van het Expertisecentrum Sociaal Werk). Om de MBO sociaal werker beter op de kaart te zetten heeft de werkplaats in 2019 de best practice beschreven.

2.1.5 Overige diensten rondom sociale (wijk)teams

Thuisbegeleiding

Vivenz levert Thuisbegeleiding aan gemeenten via twee routes; als maatwerkvoorziening (contract Wmo Begeleiding) en als voorliggende voorziening (lokale subsidie). In de praktijk zijn er niet altijd inhoudelijke verschillen tussen deze twee vormen. Voor de groep zorgmijders en voor de ondersteuningsvragen die hoofdzakelijk het opgroeien en opvoeden van kinderen betreft, is geen maatwerkvoorziening Wmo mogelijk. Voor de andere groepen, die voornamelijk psychosociale begeleiding vragen is zowel een maatwerkvoorziening als een voorliggende voorziening Thuisbegeleiding mogelijk. Gemeenten in ons werkgebied hanteren verschillend beleid omtrent het inzetten van de voorliggende voorziening Thuisbegeleiding; de ene gemeente zet de voorliggende voorziening voor een grote groep inwoners in terwijl de andere gemeente ervoor kiest om dit alleen nog te doen voor de zorgmijders en gezinnen met problemen op het gebied van opgroeien en opvoeden.

Gemeenten hebben deze twee budgetten (subsidie en maatwerk) tot nu toe als communicerende vaten gebruikt. Dreigde het lokaal budget overschreden te worden, dan werden WMO-indicaties aangevraagd. En dreigde het voormalig AWBZ, tegenwoordig het WMO budget (in jaren dat daar een plafond gehanteerd werd) aan zijn plafond te raken dan werden lokale middelen ingezet.

Met name in de Drechtsteden zijn we de afgelopen jaren fors gegroeid, na de eerdere krimp in 2015. In de loop van 2018 heeft de SDD ingegrepen om deze groei af te buigen, aangezien ze voor het eerst zouden aankoersen op een financieel tekort.

Dat wordt voor meer dan 90% veroorzaakt door de vraag naar individuele begeleiding onder welke titel de thuisbegeleiding wordt uitgevoerd. Met de SDD heeft Vivenz afgesproken om op het niveau van 2017 te blijven. Hier kon tijdig op ingegrepen worden. In 2019 zijn we onder het door de SDD gestelde budgetplafond gebleven.

In 2019 is een nieuw ECD/ registratiesysteem geïmplementeerd. Alle medewerkers zijn getraind in het nieuwe systeem en hebben laptops in gebruik genomen om nu volledig digitaal te werken. Het systeem ondersteunt de resultaat gestuurde financiering door de (voortgang in) resultaten zichtbaar te maken. De inrichting van het systeem sluit naadloos aan bij de opdracht van de WMO-contracten. Het nieuwe systeem behoeft komend jaar alleen nog verdere inrichting van de managementrapportages.

Ervaringsdeskundigen

In 2019 heeft de afdeling Ervaringsdeskundigheid bij de gemeenten Papendrecht, Alblasterdam, Molenlanden en Gorinchem de inzet van ervaringsdeskundigen in het sociaal domein op de kaart gezet. Een structurele financiering is voor dit versnipperde aanbod zeer gewenst maar nog niet gerealiseerd.

De inzet van ervaringsdeskundigen is ook in het afgelopen jaar zeer waardevol gebleken. Zo heeft een deelnemster van de training “Werken met je eigen ervaring” het initiatief genomen om samen met andere alleenstaande ouderen tijdens kerstmis gezamenlijk te eten.

In 2018 heeft Vivenz het kennisplatform Ervaringsdeskundigheid Zuid-Holland Zuid gestart met een eerste bijeenkomst. In 2019 heeft dit initiatief succesvol navolging gekregen en hebben collega organisaties De Hoop en Yulius beiden een bijeenkomst georganiseerd.

Bureau Sociaal Raadslieden

Het werk van de sociaal raadslieden kenmerkt zich door sociaaljuridische dienstverlening aan individuele cliënten, in het bijzonder op het terrein van sociale zekerheid, arbeid, belastingen, vreemdelingenrecht, personen- en familierecht, onderwijs en consumentenzaken.

De sociaal raadslieden beschikken over een actueel informatiesysteem, dat wekelijks wordt aangevuld, zodat zij altijd op de hoogte zijn van de actuele wet- en regelgeving. Door de laagdrempeligheid, actuele kennis, het uitleggen van rechten en plichten en het zoeken naar praktische oplossingen kunnen zij veel vragen beantwoorden en hiermee andere (uitvoerings-) instanties ontlasten.

Naast de individuele dienstverlening houden de raadslieden zich ook bezig met het doorgeven van signalen op lokaal en regionaal niveau. Daarnaast geven de raadslieden voorlichting aan groepen. Verder wordt op ad hoc basis consultatie gegeven aan derden.

De professionals van het Sociaal Wijkteam Dordrecht weten de BSR-medewerkers goed te vinden. BSR heeft hiermee een zogenoemde backoffice rol voor de sociale teams. In het kader van zelfredzaamheid komt het voor dat cliënten ‘huiswerkopdrachten’ krijgen. Een bezoek aan het spreekuur van BSR is regelmatig een van de opdrachten (bijvoorbeeld ten behoeve van inventarisatie van schuldenproblematiek).

BSR draagt bij aan de zelfredzaamheid van cliënten door te helpen bij het doen afnemen van de financiële kwetsbaarheid. Dit doet BSR middels een voorzieningencheck (beslagvrije voet, toeslagen, uitkeringen etc.) om zo het inkomen te stabiliseren.

Door het inkomen te stabiliseren kunnen cliënten meer aandacht besteden aan andere leefdomeinen en kan hun maatschappelijke participatie worden bevorderd.

BSR stimuleert de cliënten ook om tijdig en op juiste wijze contact op te nemen met instanties en om zoveel mogelijk een formulier zelf in te vullen. Mocht dit niet lukken dan kan BSR het telefoongesprek met de instantie overnemen of hulp bieden bij het in te vullen formulier.

Het team van **BSR groeit** gestaag. In 2019 door het continueren van FTE in Hendrik Ido Ambacht en Gorinchem. In 2020 kunnen cliënten uit de gemeente Molenlanden terecht op het spreekuur in Gorinchem, waardoor we wat meer gevoel kunnen krijgen bij de vraag naar deze dienst in de gemeente Molenlanden.

Het tweejarig onderzoeksprogramma om cliënten met multi-problematiek beter te ondersteunen door BSR/juridisch loket is gestart, waarbij de Hogeschool Utrecht het onderzoeksprogramma leidt.

2.1.6 Professioneel dossier 0-100

In veel sociale teams ondersteunt het digitaal cliëntdossier de cliënt en de professional nog onvoldoende. Er zijn teams waar jeugdprofessionals in TICK werken en professionals volwassenen (als de algemeen maatschappelijk werker) in RIS, terwijl ze vaak samen in hetzelfde huishouden interventies doen. De mogelijkheden ontbreken voor blended hulpverlening of een cliëntportaal waar cliënten zelf eigenaar zijn van hun dossier en e-hulpverlening kunnen inzetten. Verre van optimaal vinden we dit als MEE Plus, St. Jeugdteams en Vivenz en gelukkig ook steeds meer gemeenten.

Als kernpartners (Vivenz, MEE en St. Jeugdteams) hebben we het initiatief genomen om het 0-100 professioneel dossier op de kaart te zetten. Er liggen kansen om op dit onderdeel te innoveren door e-hulpverlening aan de voorkant in te zetten, cliënten eigenaar te maken van hun eigen dossier en professionals veel beter te faciliteren d.m.v. ICT. We hebben in samenwerking met MEE en St. Jeugdteams besloten om een visie te ontwikkelen en een nadere marktorientatie te doen. Bij geïnteresseerde gemeenten hebben we een enquête uitgezet om deze visie te toetsen en te verkennen of verder draagvlak is voor investeringen in deze ontwikkeling.

Voorlopige conclusie is dat, in de context van bezuinigingen in het sociaal domein en de scherpe focus op lokaal innoveren, er geen draagvlak is bij onze financiers om hierin te investeren. Wij betreuren dit en gaan ons van hieruit in 2020 i.s.m. St. Jeugdteams zhz verder oriënteren op wat wel mogelijk is in de huidige context.

Interne doelstellingen 2019

- A. *Ontwikkeling van de inhoud van de bestaande dienstverlening als inspiratiebron en samenbindende aanpak voor de gehele organisatie en vertaald naar ondersteunende dienstverlening. De ondersteuning speelt alleen dan een rol als het **goedkoper én beter is om het centraal te organiseren**. Alle ondersteuning doen we zo simpel en sober mogelijk, zodat het zo weinig mogelijk tijd, moeite en geld kost.*
- B. ***Sturing op kwaliteit, financiën en strategie** vindt plaats d.m.v. de planning en control cyclus. Deze omvat o.a. (meerjaren)begroting, jaardoelstellingen, management contracten, risicomangement en accountmanagement.*
- C. *In kader van de samenwerking met MEE Plus verwachten wij dat de staande begroting niet realistisch is. Vivenz wil in deze samenwerking investeren. Gericht **investeren in kwaliteit & innovatie** via separate voorstellen. Bewaken van advieskosten en kosten externe dienstverlening.*
- D. *Zo veel mogelijk in stand houden van een **flexibele personeelsschil** mede in relatie tot het risicomangement per soort dienstverlening.*
- E. ***Open en productieve samenwerking** tussen Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Managementteam en OR en nieuw op te bouwen met cliëntvertegenwoordiging. Pro actief bewegen in wat de samenwerking met MEE Plus vraagt t.a.v. governance.*
- F. *Doorontwikkeling MT en organisatie mede vanuit de inhoud van de te volgen strategie en het toekomstperspectief. Leidinggevend en ondersteuning werken **dienstbaar aan het primair proces**, de uitvoering van onze diensten. Doorontwikkeling naar een samensmelting van MT's MEE Plus en Vivenz.*
- G. *Vivenz wil een **aantrekkelijke werkgever** blijven. Daarom steken wij tijd en energie in de **lerende organisatie en professional**, zodat nog transparanter wordt wat onze dienstverlening de maatschappij/inwoner oplevert en het vak van sociaal werker aantrekkelijk blijft.*
- H. *Na registratie in het **beroepsregister** van de sociaal werkers volgen ook de andere beroepsgroepen in onze organisatie en faciliteren we medewerkers bij het realiseren van de vereisten van beroepsregistratie. Ook bieden we een kwaliteitskader in relatie tot Jeugdhulp (SKJ registratie).*
- I. ***Ziekteverzuim** als een van de indicatoren blijven we monitoren en we herhalen het onderzoek naar de beleving medewerkers van 2018.*
- J. *Ten aanzien van **veiligheid** (onderdeel Risico Inventarisatie & Evaluatie) beleid ontwikkeling zodat dit voor elk bedrijfs onderdeel geborgd is.*
- K. *In 2019 volgt er een nieuw wettelijk regiem t.a.v. **Arbo**. Vivenz zal ter voorbereiding de nodige maatregelen treffen.*
- L. *Uitvoering geven aan het verbeterplan **externe aanbevelingen** (accountant / extern certificeringsbureau).*

2.2 Rapportage interne organisatie

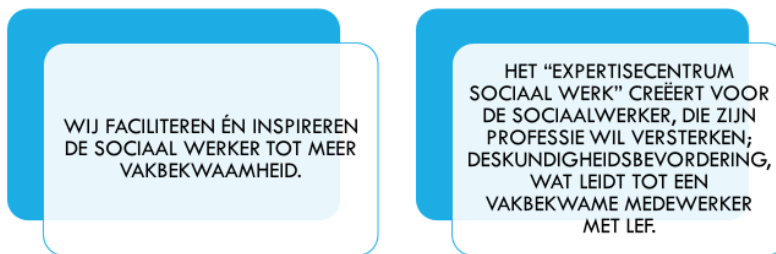
2.2.1 Lerende professional – Expertisecentrum Sociaal Werk

Vivenz staat voor kwaliteit. Het op peil houden en het vergroten van vakbekwaamheid is dan ook van groot belang. Het betreft kennis die van belang is voor de medewerkers in de sociale/wijkteams, maar ook de medewerkers die niet in sociale/wijkteams werken. Van onze organisatie wordt verwacht dat medewerkers ingeschreven staan in het Beroepsregister Sociaal Werk, echter hier zijn wel eisen aan verbonden betreffende scholing/deskundigheidsbevordering.

Daarnaast hebben we de ambitie een lerende organisatie te zijn. Dit houdt in dat er zowel organisatorisch als op het niveau van de werkers gewerkt wordt aan het verder ontwikkelen van expertise en professionalisering. Beroepsregistratie en het kwaliteitslabel zijn belangrijke onderdelen. Deze ontwikkelingen spelen ook bij MEE Plus, vandaar dat we het expertisecentrum gezamenlijk als project hebben opgepakt.

Het Expertisecentrum Sociaal Werk kan ondersteuning bieden aan lerende organisaties door nieuwe ontwikkelingen en methoden bij te houden en beschikbaar te stellen, maar ook door het organiseren van scholing, expertise- en innovatietafels. Door de aanwezige expertise uit beide organisaties samen te voegen, ontstaat er een meerwaarde en kunnen zowel Vivenz als MEE Plus zich presenteren op een kwaliteitsniveau dat voldoet aan de eisen van deze tijd. De medewerkers zijn professioneel en vakbekwaam.

MISSIE EN VISIE



Het Expertisecentrum richt zich op:

1. **Experttafels:** MEE-Vivenz hecht waarde aan de inzet van deskundig personeel. Onze medewerkers zijn ons kapitaal. We hebben deskundig personeel, die gevraagd en ongevraagd meedenken over thema's. Dit doen we in de vorm van o.a. experttafels, nieuwsbrieven. Expertise delen kan leiden tot innovatie en productontwikkeling. De tafels zijn toegankelijk voor alle medewerkers van MEE-Vivenz.
2. **Vakbekwaamheid:** Uit experttafels, uit trends in de maatschappij en uit de functionerings-/ontwikkelgesprekken komen vragen over deskundigheidsbevordering. Dit vraagt beleid, een plan en een begroting. Het scholingsplan komt tot stand in samenwerking met P&O en de managers. Reflectie en stagebeleid zijn ook thema's die vallen onder vakbekwaamheid.
3. **MEEK2:** maakt daar waar mogelijk gebruik van "eigen" expertise/personeel. Uit de experttafels komen voorstellen voor bevordering van deskundigheid. Binnen MEEK2 bekijken we of we die vraag kunnen invullen of ontwikkelen vanuit interne expertise. Lukt dit niet, kopen we op basis van offertes in bij andere opleiders. Raakvlakken voor deze tafels zijn kwaliteit en een gezamenlijk opleidingsplan.
4. **Kwaliteitszorg:** is een manier van managen en organiseren gericht op het continu verbeteren van product, productieproces, dienst of organisatie. Kwaliteitsmodellen en instrumenten helpen, maar in de kern betreft het houding en gedrag van medewerkers en managers gericht op continue verbetering van de kwaliteit.

Certificering Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland

Vivenz kiest als kwaliteitsspeler voor externe certificering van het kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland. Aan de hand van de 54 normen is door de twee externe auditors geconstateerd dat we op 5 verbeterpunten na aan de normen voldoen. In januari 2019 hebben we het certificaat mogen ontvangen.



Ziekteverzuim

Verzuimcijfers Vivenz 2019

Vivenz		Landelijk	
2018	2019	2018	2019
5,3%	6,14%	5,7%	5,9% (tm Q3)

Het ziekteverzuim is t.o.v. 2018 gestegen naar 6,14% en komt daarmee voor het eerst boven het landelijk gemiddelde. Gezamenlijk met MEE is een aanpak verzuim gestart.

2.3 Toekomstparagraaf

Ook in de context van MEE-Vivenz blijven we ons inzetten als kwaliteitsspeler. We investeren fors in expertise van onze medewerkers en vrijwilligers via het Expertise Centrum Sociaal Werk. Vooruitlopend op de samenvoeging met MEE Plus, hebben we al in 2018 gezamenlijk dit Expertise Centrum opgericht. Kwaliteit en deskundigheid is waar onze organisaties elkaar op vinden.

Als MEE-Vivenz hebben we ook ambitie om het clientperspectief nog beter te borgen binnen onze organisatie. De voormalige cliëntenraad van MEE is omgevormd tot een adviesraad clientparticipatie en ervaringswerkers/deskundigheid gaan we een nog betere plek geven met behulp van de ambassadeurs van de adviesraad ervaringsdeskundigheid.

Om tegemoet te komen aan de ontwikkelovereenkomst Papendrecht is op 1 juli 2019 gezamenlijk een nieuwe stichting De Sociale Basis opgericht. Per januari 2020 is deze stichting een van de werkmaatschappijen van MEE-Vivenz, waarin alle activiteiten van sociale teams en welzijn in Drechtsteden/AV- en BAR regio. Ons streven is om z.s.m. alle medewerkers onder dezelfde cao Sociaal Werk te laten vallen. Gelijk werk, gelijk betaald met gelijke personele regelingen zorgen voor meer eenvoud en efficiëntie in de backoffice. Dit past binnen ons streven om zo veel mogelijk maatschappelijk geld in te zetten bij de cliënten/inwoners.

Het werken met een aantal werkmaatschappijen geeft ons de mogelijkheid om specifieke expertise verder door te ontwikkelen. Per 1 januari hebben we dus drie werkmaatschappijen en een concernstichting,

1. De Sociale Basis voor sociale (wijk) teams en welzijn
2. MEE Plus voor specialistische diensten voor mensen met een beperking
3. Vivenz voor thuisbegeleiding – MBO hulpverlening - maatwerk Wmo
4. MEE-Vivenz (concern) voor het expertise centrum sociaal werk en bestuur/ondersteuning.

Wij vragen opnieuw aandacht voor de werkdruk binnen met name de sociale (wijk) teams. Hieraan liggen verschillende oorzaken ten grondslag. In sommige teams zijn er veel personele wisselingen, lange wachtlijsten en/of de continue druk om deze zo kort mogelijk te laten zijn, soms onduidelijke verwachtingen t.a.v. de reikwijdte van de opdracht. Wij zouden graag zien dat de werkdruk meer gemonitord wordt en aandacht komt voor duurzame inzetbaarheid. Wij zullen zuinig moeten zijn op onze sociaal werkers, mede ook gezien de veranderende arbeidsmarkt.

Voor MEE-Vivenz zien wij uitdagingen ten aanzien van de netwerksamenwerking. Lokaal neemt de diversiteit in contractvormen toe, vraagt netwerksamenwerking verschillende niveaus van samenwerking en zijn onze tarieven niet altijd kostendekkend om inspanningen te leveren op die samenwerking. Met daarbij nog veel gemeenten die een bezuinigingsopgave hebben en onze tarieven niet of onvoldoende indexeren, zien we de druk op ons type organisatie toenemen. Welke keuzes we daarin maken stemmen we graag in dialoog af met onze financiers.

3 Bestuur, toezicht en medezeggenschap

3.1 Bestuur / Raad van Toezicht

Vivenz hanteert het Raad van Toezichtmodel als besturingsmiddel. De Raad van Toezicht is toezichhoudend bevoegd en de bestuurder is statutair en uitvoerend bevoegd.

Er is een reglement voor de Raad van Toezicht en de Bestuurder van Stichting Vivenz opgesteld, waarin onder andere bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. Evenals procedures voor (her)benoeming, schorsing en ontslag van leden van de Raad van Toezicht/Bestuurder.

Per jaar zijn er vijf vaste vergadermomenten ingepland tussen bestuurder en Raad van Toezicht. Tijdens deze vergadering legt de bestuurder verantwoording af voor genomen besluiten in de afgelopen periode en voor het nemen van strategische beslissingen.

Eens per jaar vindt er een evaluatie plaats over het functioneren van de Raad van Toezicht (onder leiding van een externe) en apart vindt er een evaluatie van het functioneren van de bestuurder plaats.

Er is een crisisprotocol opgesteld ten aanzien van het handelen bij conflictsituaties. Er is tevens een format ontwikkeld voor risico inventarisatie.

Jaarlijks vindt er een afstemmingsoverleg plaats tussen Managementteam, Ondernemingsraad en Raad van Toezicht over inhoud en strategie. De Raad van Toezicht vergaart informatie voor het houden van toezicht via bestuursrapportages, via overleg met MT, OR, via overleg met de accountant en controller en middels aanwezigheid bij interne/externe bijeenkomsten.

3.1.1 Samenstelling

Bestuurder

- Mevrouw A. Verkade-Bosma

Nevenfuncties bestuurder

- Stichting Vrienden van de telefonische hulpdiensten (Luistergoud) - penningmeester
- Stichting Mathenesserlaan 205 – lid bestuur

Samenstelling Managementteam

Mevr. A. Verkade-Bosma	- bestuurder
Mevr. A. van Dijken	- manager
Mevr. L. Menting	- manager
Mevr. L. van der Plas	- manager tot 1 juni 2019
Mevr. S. Krist	- (account-)manager
Dhr. S. van der Hoek	- manager bedrijfsvoering / controller
Mevr. D. Gonzalez	- bestuursassistente

Samenstelling Raad van Toezicht 2019

- Dhr. C.H.A.J. van Netten, voorzitter
- Dhr. E.J. van Genderen, vicevoorzitter (financiële portefeuille)
- Dhr. J.W.M. Tijnagel (juridische portefeuille)
- Mevr. C.G.M. Piqué (portefeuille sociaal ondernemerschap, marketing en profilering)
- Dhr. D.S. Wiering (portefeuille gemeenten en sociaal domein)

(Hoofd en) nevenfuncties leden Raad van Toezicht

Dhr. C.H.A.J. van Netten

- Voorzitter van de Vereniging Commercieel Onroerend goed binnenstad Dordrecht (VCOD) i.l.
- Voorzitter platform Binnenstadsontwikkeling Dordrecht
- Voorzitter Stichting Maatschappelijk Betrokken Ondernemen Dordrecht

Dhr. E.J. van Genderen:

- Hoofdfunctie: Zelfstandig organisatieadviseur sturing en beheersing lokale overheden - interimmanager

Dhr. J.W.M. Tijnagel

- Penningmeester Stichting Behoud Pietermankerk

Mevr. C.G.M. Piqué

- Hoofdfunctie: Directeur-Bestuurder Buro MAKS.
- Nevenfunctie: Lid Raad van Toezicht Stichting Humanitas Rotterdam Rijnmond

Dhr. D.S. Wiering

- Hoofdfunctie: Programmamanager Jeugdbeleid Gemeente Rotterdam
- Geen nevenfuncties

3.1.2 Bezoldiging

De bezoldiging van de Raad van Toezicht en Bestuurder zijn niet afhankelijk van de (financiële) resultaten van de organisatie en is passend bij de maatschappelijke positie van Vivenz.

Alle beloningen vallen binnen de *Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector* (WNT). De volledige specificatie van de bezoldiging is opgenomen in de jaarrekening 2019.

3.1.3 Jaarverslag activiteiten Raad van Toezicht 2019

De Raad van Toezicht is in 2019 tien keer bijeengekomen. Er waren acht reguliere vergaderingen, waarvan vijf samen met de RvT van MEE Plus. Eén overleg met MT en OR en een evaluatiebijeenkomst onder leiding van een externe. Tijdens de vergaderingen waren (over het algemeen) alle RvT leden aanwezig en van alle bijeenkomsten is een verslag gemaakt.

Enkele belangrijke gebeurtenissen uit het afgelopen jaar:

2019 stond grotendeels in het teken van de samenvoeging met MEE Plus per 1 januari 2020. Dit agendapunt (en de gevolgen voor de cliënten, de organisatie, de medewerkers en de opdrachtgevers) stond op de agenda van alle RvT vergaderingen in 2019.

De leden van de RvT worden elke vergadering middels bestuursrapportages op de hoogte gehouden van interne- en externe ontwikkelingen (gemeenten in het werkgebied).

In februari heeft een eerste gezamenlijke RvT vergadering MEE-Vivenz plaatsgevonden. Deze vergadering stond o.a. in het teken van kennismaking en het bespreken van het proces dat leidt tot samenvoeging.

Tijdens de vergadering in maart is het jaardocument 2018, inclusief jaarrekening besproken en goedgekeurd. De accountant heeft dit overleg (telefonisch) bijgewoond. De RvT Vivenz heeft decharge verleend aan het bestuur.

Er wordt in de RvT aangekondigd dat er in verband met de samenvoeging een Bijzondere Ondernemingsraad (BOR) wordt opgericht met daarin drie leden van Vivenz en drie leden van MEE Plus.

In maart 2019 wordt de RvT meegenomen in de ontwikkelingen rondom Servanda, een welzijnsorganisatie in Hardinxveld-Giessendam. Er is een intentieovereenkomst ondertekend (tussen Servanda en MEE-Vivenz) om de mogelijkheden te verkennen van niet-vrijblijvende samenwerking. Uitgangspunt van deze overeenkomst is om de activiteiten van Servanda over te dragen aan de stichting De Sociale Basis (een nieuwe werkmaatschappij van MEE-Vivenz waarin de sociale wijkteams worden ondergebracht) en medewerkers van deze organisatie in dienst te laten komen van deze stichting per 1 januari 2020. Er is hier sprake van een Overgang van Onderneming (OvO).

In april heeft een evaluatiebijeenkomst RvT Vivenz onder leiding van Crista Vonkeman (bureau Bosman&Vos) plaatsgevonden. Er wordt teruggeblikt op de samenwerking RvT in 2018 en vooruitgekeken. Er wordt o.a. besproken wat de RvT Vivenz wil borgen in de samenwerking met MEE Plus. Een van de leden kondigt aan de RvT Vivenz per 31-12-2019 te gaan verlaten.

In april is de samenwerkingsovereenkomst MEE-Vivenz ondertekend. In deze samenwerkingsovereenkomst leggen Vivenz en MEE Plus vast dat zij ernaar streven om per 1 januari 2020 beide bestaande organisaties onder te brengen in een concern (Stichting MEE-Vivenz), waarvan de per 1 juli 2019 op te richten Stichting De Sociale Basis deel van zal uitmaken.

Er heeft in mei een afstemmingsoverleg plaatsgevonden tussen de Raad van Toezicht, het Managementteam en de Ondernemingsraad. Ook tijdens dit overleg is de samenvoeging MEE-Vivenz een belangrijk onderwerp.

Tijdens de RvT vergadering van mei wordt de besluitvorming voorgelegd omtrent oprichting van St. De Sociale Basis. De RvT stemt in met de oprichting, de Governance structuur en de statuten voor de periode 1-7-2019 t/m 31-12-2019. Deze zullen worden aangepast bij de oprichting van het concern MEE-Vivenz per 1 januari 2020.

Per 1 juli is Stichting De Sociale Basis opgericht voor de medewerkers van Sterk Papendrecht. De RvT stemt in met de projectbegroting voor de samenvoeging MEE-Vivenz. Verantwoording van deze projectbegroting komt terug in de kwartaalrapportages.

Er vinden aparte overleggen (voorzitters RvT Vivenz en MEE Plus met de bestuurders) plaats over de invulling van de topstructuur (samenstelling RvT en invulling collegiaal bestuur).

Per juli 2019 zijn de vergaderingen van de RvT Vivenz en de RvT MEE Plus samengevoegd. De vergaderingen worden voorgezeten door de extern procesbegeleider.

De voortgang van het proces tot samenvoeging wordt besproken. Onderwerpen die aan de orde komen zijn o.a. gezamenlijke missie / visie, de portfolio MEE-Vivenz, de juridische en fiscale structuur van de nieuwe organisatie en de concept statuten.

Het bestuur neemt de RvT mee in de ontwikkelingen rondom de gewenste cao harmonisatie (cao VVT naar cao Sociaal Werk en cao Gehandicaptenzorg naar cao Sociaal Werk).

Tijdens de vergadering van september worden de halfjaarrapportages Vivenz en MEE Plus besproken. Er wordt besloten om een 'commissie van vijf' op te richten (bestuurders, afvaardiging beide RvT's en extern procesbegeleider). In deze commissie worden o.a. de volgende onderwerpen uitgewerkt voor de nieuwe organisatie: Reglement RvT, Profielschetsen RvT leden, rooster van aftreden, indeling commissies).

De statuten voor St. MEE Vivenz, de statutenwijziging St. De Sociale Basis en de doelomschrijvingen MEE Plus en Vivenz worden goedgekeurd in de vergadering van oktober. Daarnaast gaat de RvT MEE-Vivenz akkoord met de oprichting van het concern MEE-Vivenz en de juridische structuur, het sturingsconcept, het organogram en de medezeggenschapsstructuur binnen het concern.

In oktober stemt de RvT MEE-Vivenz tevens in met de Overgang van Onderneming van Servanda.

In november vindt de laatste vergadering van 2019 plaats. In deze vergadering licht het bestuur het Strategieplan aan de RvT toe en wordt het gezamenlijke toetsingskader besproken.

Er wordt uitgebreid stil gestaan bij de financiële positie van St. MEE-Vivenz. De komende jaren zal één van de belangrijkste pijlers zijn 'MEE-Vivenz financieel gezond'. De voorliggende begroting voor 2020 wordt door de RvT goedgekeurd.

De samenstelling RvT voor 2020 is rond en er worden drie commissies ingesteld (auditcommissie, commissie kwaliteit en veiligheid en remuneratiecommissie).

Eind december neemt Jos Tijnagel afscheid als lid van de RvT Vivenz, hij wordt bedankt voor zijn inzet en betrokkenheid in de afgelopen jaren.

Er is in de loop van 2019 een aantal zaken ter informatie en/of goedkeuring aan de RvT voorgelegd:

- Reglement RvT Vivenz (aangepast en opnieuw vastgesteld).
- Managementletter 2018
- Strategiestatement
- Jaardoelstellingen 2019
- Kwartaalrapportages 2018 (Q4) en 2019 (Q1, 2 en 3)
- Due Dilligence (i.h.k.v. de samenvoeging MEE Plus – Vivenz)
- Gezamenlijke begroting 2020

Resultaat

Financieel sluit Vivenz het jaar 2019 af met een negatief resultaat. Het jaar 2019 was een druk, maar zakelijk geslaagd jaar waarin de nadruk lag op de samenvoeging met MEE Plus per 1 januari 2020. De RvT Vivenz is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de nieuwe Stichting MEE-Vivenz en zal in een nieuwe samenstelling de komende jaren de meerwaarde van deze samenvoeging monitoren.

3.1.4 Evaluatie functioneren RvT en bestuurder

Eens per jaar vindt er een evaluatie plaats m.b.t. het functioneren van de Raad van Toezicht (onder leiding van een externe) en apart vindt er een evaluatie van het functioneren van de bestuurder plaats. De laatste evaluatie vond plaats april 2019. De bestuurder, de voorzitter van de Raad van Toezicht en de externe begeleider bereiden de bijeenkomst voor en stemmen af welke thema's er aan de orde moeten komen.

3.2 Ondernemingsraad

In het kader van de samenvoeging van Stichting MEE Plus en Stichting Vivenz, hebben de Ondernemingsraden van MEE Plus en Vivenz, in overleg met de bestuurder, in 2019 de Bijzondere Ondernemingsraad (BOR) opgericht. De BOR staat opgesteld voor alle advies- en instemmingsaanvragen die met de samenvoeging van MEE Plus en Vivenz te maken hebben. Bij de behandeling van de aanvragen heeft de BOR de achterliggende OR leden en commissies diverse malen geraadpleegd.

In overleg met de bestuurder heeft de BOR, in samenspraak met de beide ondernemingsraden, besloten de inhoud van het OR-jaarverslag 2019 met name te richten op de BOR-activiteiten. Dit gezien het feit dat het kalenderjaar 2019 in het teken stond van de samenvoeging van de Stichting MEE Plus en de Stichting Vivenz.

3.2.1 Samenstelling BOR

Samenstelling Bijzondere Ondernemingsraad 2019

- Corien Schaerlackens (voorzitter BOR/afvaardiging OR MEE Plus)
- Ina de Jong (secretaris BOR/afvaardiging OR MEE Plus)
- Joke Snel (afvaardiging OR MEE Plus)
- Petra Wilhelm (vicevoorzitter BOR/afvaardiging OR Vivenz)
- Annemieke van der Pol (afvaardiging OR Vivenz)
- Kris Hermans (afvaardiging OR Vivenz/tot 30 september 2019)
- Michelle van Ardennen (afvaardiging OR Vivenz/vanaf 30 september 2019)
- Leo van der Heijden (externe ambtelijk secretaris)

M.i.v. juli 2019 heeft de BOR een externe ambtelijk secretaris aangetrokken in de persoon van Leo van der Heijden. Hij heeft de BOR ondersteund bij alle vraagstukken ten aanzien van de samenvoeging van Stichting MEE Plus en Stichting Vivenz.

De BOR heeft in 2019 intensief overleg gehad met de bestuurders van Stichting MEE Plus en Stichting Vivenz. De overlegvergaderingen kunnen worden bestempeld als open, constructief en met respect voor elkaars positie. Hierdoor was de BOR in staat om diverse lastige vraagstukken op een correcte wijze te behandelen.

Een afvaardiging van de BOR is in 2019 als toehoorder aangesloten bij het Sociaal Plan overleg tussen de bestuurders en de vakbonden.

Eind 2019 heeft de BOR een overleg gehad met de Raad van Toezicht van zowel Stichting MEE Plus als Stichting Vivenz. Dit overleg ging met name over de samenvoeging van beide stichtingen en alle relevante aspecten daaromtrent. De BOR heeft dit gesprek als prettig en zeer zinvol ervaren.

3.2.2 Samenstelling Ondernemingsraad Vivenz

Voor de volledigheid hierbij de opsomming van de OR leden van Vivenz: Petra Wilhelm, Michelle van Ardennen, Kris Hermans, Annemieke van der Pol, Jolanda Steenhuis en Jolanda Mol.

3.2.3 Jaarverslag BOR 2019

Belangrijke ontwikkelingen in de organisatie

Samenvoeging Stichting MEE Plus en Stichting Vivenz

Het kalenderjaar 2019 stond voor de BOR in het teken van de samenvoeging van Stichting MEE Plus en Stichting Vivenz. De BOR heeft dit proces als intensief ervaren, waarbij hij in een vrij kort tijdsbestek een groot aantal advies- en instemmingsaanvragen heeft moeten behandelen. Dit was niet altijd eenvoudig, mede omdat diverse onderwerpen nog niet geheel uitgekristalliseerd waren. Hierdoor was de informatievoorziening omtrent de aanvragen ook niet altijd even optimaal. Dit aspect heeft de BOR ook met de bestuurder besproken om zo te komen tot een acceptabele oplossing voor beide partijen. Zowel de organisatie als de medewerkers waren er immers niet bij gebaat als het proces van de samenvoeging (forse) vertraging opliep.

Hierna volgt een korte opsomming van de meest relevante advies- en instemmingsaanvragen alsmede de overige belangrijke onderwerpen die de **BOR** in 2019 heeft behandeld.

Adviesaanvragen

- Adviesaanvraag aanstelling bestuurders
- Adviesaanvraag functiehuis
- Hoofdadvisaanvraag inzake samengaan MEE Plus-Vivenz
- Adviesaanvraag huisvesting
- Adviesaanvraag OVO Servanda
- Adviesaanvraag Statuten

Instemmingsaanvragen

- Instemmingsaanvraag Arbo
- Instemmingsaanvraag reiskostenregeling

Overige belangrijke zaken

- Concept strategieplan
- Concernplan
- Concept Gedragscode

In 2020 verwacht de BOR over de hierna vermelde onderwerpen nog advies- dan instemmingsaanvragen:

- Klachtenregeling
- Scholingsplan
- Bedrijfsregelingen
- Arbo/verzuimbeleid
- Gedragscode
- Uniform arbeidscontract

Hierna volgt een korte opsomming van de meest relevante onderwerpen die de **OR Vivenz** in 2019 heeft behandeld: Sturing Thuisbegeleiding, MBO-functie, Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en Samenwerking MEE plus.

3.3 Cliëntenraad

Vivenz hecht veel waarde aan de mening van haar cliënten. Ondanks meerdere pogingen is het Vivenz niet gelukt een volwaardige cliëntenraad op te zetten. Dit heeft er o.a. mee te maken dat onze professionals slechts kortdurende contacten hebben met cliënten.

De huidige Cliëntenraad bestaat uit twee personen, beiden ex-clieënten van Ervaringsdeskundigheid. De leden Cliëntenraad worden middels nieuwsbrieven op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen binnen Vivenz en zij worden uitgenodigd voor interne en externe bijeenkomsten.

Vivenz heeft in 2019 een adviesraad Ervaringsdeskundigen opgericht, waarin zes actieve ervaringswerkers / deskundigen zich als vrijwilliger willen inzetten om EDH beter op de kaart te zetten en in te bedden in onze organisatie.

De bestuurder heeft in 2019 'meegelopen' met een aantal disciplines. Tijdens deze 'meeloopdagen' vindt er ook contact plaats met cliënten en wordt input meegenomen naar beleidstafels.

Vivenz onderzoekt het komende jaar de mogelijkheden tot vernieuwing van cliëntenvertegenwoordiging. Binnen de organisatie MEE Plus lopen twee pilots in de gemeente Papendrecht en Molenlanden. De CCR van MEE Plus zal in de nieuwe organisatie MEE-Vivenz gaan werken als adviesraad clientparticipatie.

4 Financieel beleid

4.1 Resultaten

Dankzij goede financiële resultaten in de afgelopen jaren heeft Vivenz in 2019 kunnen investeren in kwaliteit en dienstverlening. Met name door extra eenmalige kosten is het resultaat over 2019 negatief.

Dankzij extra opdrachten zijn de opbrengsten met 2% gestegen. Deze opbrengsten stijging zien we over alle diensten en regio's heen. Daarnaast heeft Vivenz ervoor gekozen om met een aantal opdrachten te stoppen. Hierdoor zijn er in 2019 geen opbrengsten meer voor bedrijfsmaatschappelijk werk, crisisdienst en in de regio Utrecht (Lingewaal). Exclusief deze diensten lag de omzet vergroting op 4,2%.

De kosten zijn in 2019 toegenomen (+11,3%). Een groot deel van deze stijging is veroorzaakt door de aantrekkende arbeidsmarkt en de bijbehorende cao-onderhandelingen. De lonen zijn in juni 2019 met 3,25% gestegen. Ten tweede zijn dit jaar eenmalige investeringen gedaan in de samenwerking MEE-Vivenz en het versterken van de gezamenlijke organisatie. Hiervoor zijn deels externe adviseurs ingezet boven reguliere begroting. Daarnaast is 2019 het eerste jaar dat er een voorziening voor langdurig ziekteverzuim is opgenomen.

De personele inzet is met 3 FTE (2,2%) gestegen. Deze stijging wordt o.a. veroorzaakt door het nieuwe trainee programma. Vanuit dit programma zijn in 2019 alle trainees doorgroeid naar een volwaardige sociaal werker functie.

Met het resultaat over 2019 is het vermogen van Vivenz 17,9% van de totale omzet. Dit ligt in de gezonde marge conform het financieel beleid van Vivenz. Daarnaast heeft Vivenz een goede liquiditeit van 3,3 mln.

Vivenz is een ANBI geregistreerde non-profit organisatie zonder winststreven. Eventueel behaalde overschotten worden aangewend overeenkomstig subsidiedoeleinden en/of terugbetaald aan de subsidieverstrekker. Naast het feit dat de gevormde overschotten niet vrij besteedbaar zijn, wordt er ook geen voordeel beoogd en verwacht. Momenteel speelt op nationaal niveau een discussie of organisaties zoals Vivenz wel of niet VPB plichtig zijn. Vivenz volgt deze discussie op de voet. Voor het geval dat mocht blijken dat Vivenz VPB plichtig is, heeft Vivenz in een voorziening opgenomen om eventuele fiscale claims op te vangen.

4.2 Risicobeheersing

Om risico's en kansen het hoofd te bieden is Vivenz constant bezig om haar beleid hierop aan te scherpen. Vivenz gaat met onzekerheden om door binnen de organisatie het 'goede gesprek' te voeren. Door het jaar heen wordt de structuur geborgd om de discussie over onzekerheden aan te gaan. Er wordt per kwartaal gerapporteerd op de identificatie en beheersing van risico's en kansen.

Vivenz heeft op strategische thema's een gemiddelde risico bereidheid. Met de strategische thema's willen we met name inspelen op kansen waarbij we ons bewust zijn van de risico's die dit met zich meebrengt. Op operationeel niveau heeft Vivenz een lage risico bereidheid. Vivenz levert dienstverlening aan een kwetsbare doelgroep en wordt gefinancierd vanuit publiek geld. Hierbij past een lage risico bereidheid.

De grootste strategische risico's zijn hieronder weergegeven:

Kans / Risico	Maatregel
Complexiteit van samenwerkingsconstructies met partners neemt toe.	Aan de hand van een afwegingskader wordt getoetst of de samenwerkingsconstructie houdbaar is. Keuze maken in een beperkt aantal strategische partners.
Krappe arbeidsmarkt vermoeilijkt het aantrekken van kwalitatief personeel	Afgelopen jaren heeft Vivenz extra geïnvesteerd in werving en selectie door een bovenformatieve poule /traineeship programma op te stellen.
De gemeentelijke budgetten WMO en jeugd staan onder druk.	Nieuwe financiële KPI's implementeren om risico opdrachten te monitoren. Aanpassing van de management- & ondersteuningsstructuur van afdeling thuisbegeleiding om risico's te spreiden.
Facilitering van wijkteam medewerkers is te divers en sluit niet aan op inhoudelijk opdracht	Ontwikkeling inhoudelijk 0-100 dossier Verbetering van samenwerking met partners
Geen grip op kwaliteit en expertise medewerkers door inhoudelijke invloed van coördinatoren	Investerings in expertise centrum Grip op coördinatie overnemen van opdrachtgevers. Nauwere relatie met onze opdrachtgevers met afspraken over de kwaliteit en expertise van medewerkers.
Capaciteit van management en ondersteuning t.o.v. in- en externe opdracht	Om extra ondersteunde capaciteit te creëren zullen schaalvoordelen behaald moeten worden.
Nieuwe financieringsvormen en samenwerkingsconstructies zorgen voor fiscale risico's	In de samenwerking met MEE opnieuw evalueren.
Loonontwikkeling in komende jaren is groter dan indexering (gemeentelijke) budgetten.	Meegenomen in accountgesprekken door managers

Begin 2020 heeft het corona virus zich in heel Europa verspreid. In Nederland heeft dit grote maatschappelijke en economische gevolgen. De werkzaamheden van Vivenz vallen onder de vitale beroepen en Vivenz heeft een maatschappelijke taak om ook in deze crisis haar werkzaamheden te blijven voortzetten. Vivenz probeert haar risico's in deze crisis te beheersen door een uitgebreide risico en scenario analyse. De genomen maatregelen hebben een grote impact op onze manier van dienst verlenen in 2020. Welke impact dit precies heeft op onze cliënten en onze manier van werken zal in 2020 vorm moeten krijgen. Vivenz gaat in 2020 het gesprek aan met haar financiers om de inhoudelijke en financiële gevolgen te bespreken. Van diverse opdrachtgevers hebben we ten tijde van dit verslag te horen gekregen dat er coulant met de productieverantwoordingen omgegaan zal worden.