

Jaarverslag 2019



De Sociale Maatschap

PARTNER VOOR MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING



Colofon

Stichting De Sociale Maatschap

**Hagedoornplein 1C
1031 BV
Amsterdam**

Telefoon: 020 435 45 55

E-mail: info@desocialemaatschap.nl

www.desocialemaatschap.nl

KvK-nummer 64986969

Inhoudsopgave

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Voorwoord..... | 5 |
| 1. De Sociale Maatschap: wie zijn wij?..... | 7 |
| 1.1 Waar werken wij | 7 |
| 1.2 Wat drijft ons | 7 |
| 2. Onze organisatie | 9 |
| 2.1 De structuur | 9 |
| 2.2 De drie stichtingen | 10 |
| 2.3 Onze medewerkers..... | 10 |
| 2.4 Onze vrijwilligers en ervaringsdeskundigen..... | 11 |
| 3. Ons werk..... | 13 |
| 3.1 Sociaal Maatschappelijk Werk | 13 |
| 3.2 Schuldhulpverlening | 14 |
| 3.3 (Vroeg) Eropaf | 15 |
| 3.4 Jongerenschuldhulpverlening | 16 |
| 3.5 Sociaal Raadslieden | 17 |
| 3.6 De sociale basis | 18 |
| 3.7 Maaltijdservice..... | 19 |
| 4. Samenwerking | 20 |
| 4.1 Wijkzorg Zuid | 20 |
| 4.2 Wijkzorg Noord | 20 |
| 4.3 Beter Samen in Noord | 20 |
| 4.4 Samen Noord | 21 |
| 4.5 Bedrijfsleven | 21 |
| 5. Intern | 22 |
| 5.1 Huisvesting..... | 22 |
| 5.2 ICT en informatiemanagement | 22 |
| 5.3 Communicatie | 22 |
| 5.4 Innovatie | 23 |
| 5.5 Kwaliteit en kwaliteitsbewaking..... | 23 |
| 6. Trends en ontwikkelingen | 25 |
| 7. Financiën | 26 |
| 7.1 Financieel beleid..... | 26 |
| 7.2 Financieringsbronnen..... | 26 |
| 7.3 Resultaat 2019 | 26 |

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 7.4 Liquiditeit en weerstandsvermogen..... | 27 |
| 7.5 Financiële vooruitzichten 2020 | 27 |
| Verslag Raad van Toezicht (RvT) | 28 |
| 1 Besturen en toezichthouden..... | 28 |
| 2 Toezicht op beleid en strategie | 29 |
| 3 Toezicht op financiën..... | 31 |
| 4 Kwaliteit & Veiligheid | 31 |
| 5. Toezicht op werkgeversrol..... | 31 |
| 6 Over de RvT | 32 |
| Jaarverslag Ondernemingsraad 2019..... | 36 |
| Jaarrekening | 40 |

Voorwoord

Wat was 2019 een bewogen jaar! Wij hebben veel geïnvesteerd in de verbetering van onze dienstverlening. De kwaliteit van onze hulp zien wij als de kern van ons bestaan, daardoor kunnen we maatschappelijke meerwaarde bieden. Wij verbeteren onze werkprocessen, vergroten het bereik van de dienstverlening en verkorten onze doorlooptijden. Onze forse inzet op innovatie geeft hier een extra stimulans aan.

De hersenwetenschap leert ons steeds meer over duurzame manieren van hulpverlening in de vorm van motiverende gespreksvoering (Sturen op Zelfsturing), een bewezen methodiek om gedragsverandering bij cliënten op gang te brengen. We hebben in 2019 al onze medewerkers en een aantal vrijwilligers en stagiaires intensief hierop getraind en blijven dit doen. Een groot aantal van onze medewerkers heeft een master hierin afgerond en zij worden nu intern en extern ingezet om het gedachtegoed van de motiverende gesprekstechniek te introduceren. Ook binnen de stedelijke schuldhulpverleningsaanpak Route 020 wordt deze methodiek toegepast.

Veel voor ons bekende doelgroepen, zoals mensen met een GGZ-problematiek, eenzame ouderen, cliënten met een taalachterstand en zorgmijders verdienen een gerichte aanpak. De Amsterdammers worden steeds diverser. We hebben veel energie gestoken in het zoeken van de juiste methodieken om deze groepen te verleiden tot hulp. Inzet van ervaringsdeskundigen is hierbij heel effectief gebleken. Ook door de inzet van sleutelfiguren hebben wij in Noord en Zuid dit jaar veel statushouders uit verschillende landen kunnen bereiken.

We zijn trots op onze business intelligence tool: onze data zijn nu gekoppeld met onder andere de gegevens van de gemeente en gezondheidszorg in Noord. Daarmee kunnen wij betere analyses van de wijken maken en goed verantwoording afleggen. De problemen én de talenten van de Amsterdammers zijn nu inzichtelijker en zo kunnen wij onze dienstverlening hierop richten.

2019 was ook het jaar van de digitale veiligheid. We zijn begonnen met bewustzijns campagnes om iedereen bij dit onderwerp te betrekken. Daarnaast hebben we voor concrete veranderingen gezorgd. Zo zijn we overgegaan op digitale dossiervorming, wordt er nu veilig geprint en hebben we de bewaartermijnen van dossiers digitaal ingebouwd. Privacy en informatiebeveiliging blijven natuurlijk ook na 2019 belangrijke aandachtsgebieden.

Om de Amsterdammer beter van dienst te kunnen zijn, heeft de gemeente Amsterdam besloten om in 2021 over te gaan naar Buurteams. Dit moet leiden tot een meer integrale aanpak, versterking van de sociale basis, meer zelfregie bij de Amsterdammer en lagere kosten. Deze visie sluit aan op onze werkwijze en wij willen met al onze expertise en inzet dit tot een succes maken.

Al dit werk is gedaan door onze bevlogen en betrokken medewerkers, die samen met een groep van ruim 500 vrijwilligers afgelopen jaar klaar stonden voor mensen die het nodig hebben. Met kracht en ambitie zetten wij in 2020 dit belangrijke werk voort.

Ook namens onze medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, de ondernemingsraad en de Raad van Toezicht wens ik je veel leesplezier.

Will van Schendel
Directeur-bestuurder

Ondertekening Raad van Toezicht

Dit verslag wordt mede ondertekend door de Raad van Toezicht, als toezichthouder op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen Stichting De Sociale Maatschap.

Hr. W. van de Giessen
Voorzitter Raad van Toezicht

Hr. P.C. Glasbergen
Lid Raad van Toezicht

Mevr. W.S.A. Huibregtsen
Lid Raad van Toezicht

Hr. H.A. Nuij
Lid Raad van Toezicht

Mevr. S.J. Spanjaard
Lid Raad van Toezicht

1. De Sociale Maatschap: wie zijn wij?

Stichting De Sociale Maatschap biedt zorg in grote delen van Amsterdam: wij leveren maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, ouderenwerk, (jongeren)schuldhelpverlening (inclusief vroegsignalering) en informele dienstverlening. Wij werken in opdracht van de gemeente Amsterdam en een aantal stadsdelen.

1.1 Waar werken wij

Voor wie en waar?

| Stadsdeel | Unieke cliënten (2019) |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Doras (Noord) | 9146 |
| PuurZuid (Zuid) | 6332 |
| PuurZuid Jongerenschuldhelpverlening (Centrum/ Nieuw-West/ West) | 883 |

| Stadsdeel | Aantal bezoeken (2019) |
|-----------------|------------------------|
| Doras (Noord) | 18966 |
| PuurZuid (Zuid) | 11875 |

1.2 Wat drijft ons

Ik zie jou, Ik sta naast jou, Samen maken wij het verschil

Missie: Iedereen doet ertoe

Wij bieden hulp op maat aan mensen die problemen ondervinden door een sociaaleconomische achterstand, fysieke of geestelijke beperking. Wij doorbreken isolement, bieden ondersteuning en maken mensen zo zelfredzaam als mogelijk, uitgaand van hun eigen kracht, talenten en met respect voor ieders eigenheid. Daartoe werken wij samen met anderen en vervullen wij een voortrekkersrol om beleid en voorzieningen te laten aansluiten bij de bestaande en toekomstige vraag.

Visie: Iedereen heeft recht op kwaliteit van leven

Niet iedereen is in staat om in onze maatschappij het hoofd boven water te houden.

De maatschappij is dynamisch, wordt ingewikkelder, meer divers en meer individualistisch.

Wij willen onze dienstverlening op innovatieve en onze eigen wijze optimaal laten aansluiten op deze en toekomstige maatschappelijke uitdagingen.

Als De Sociale Maatschap doen wij dit door een brug te slaan tussen hen die meekomen in de maatschappij en zij die de weg dreigen kwijt te raken. Wij stimuleren gezamenlijk, versterken

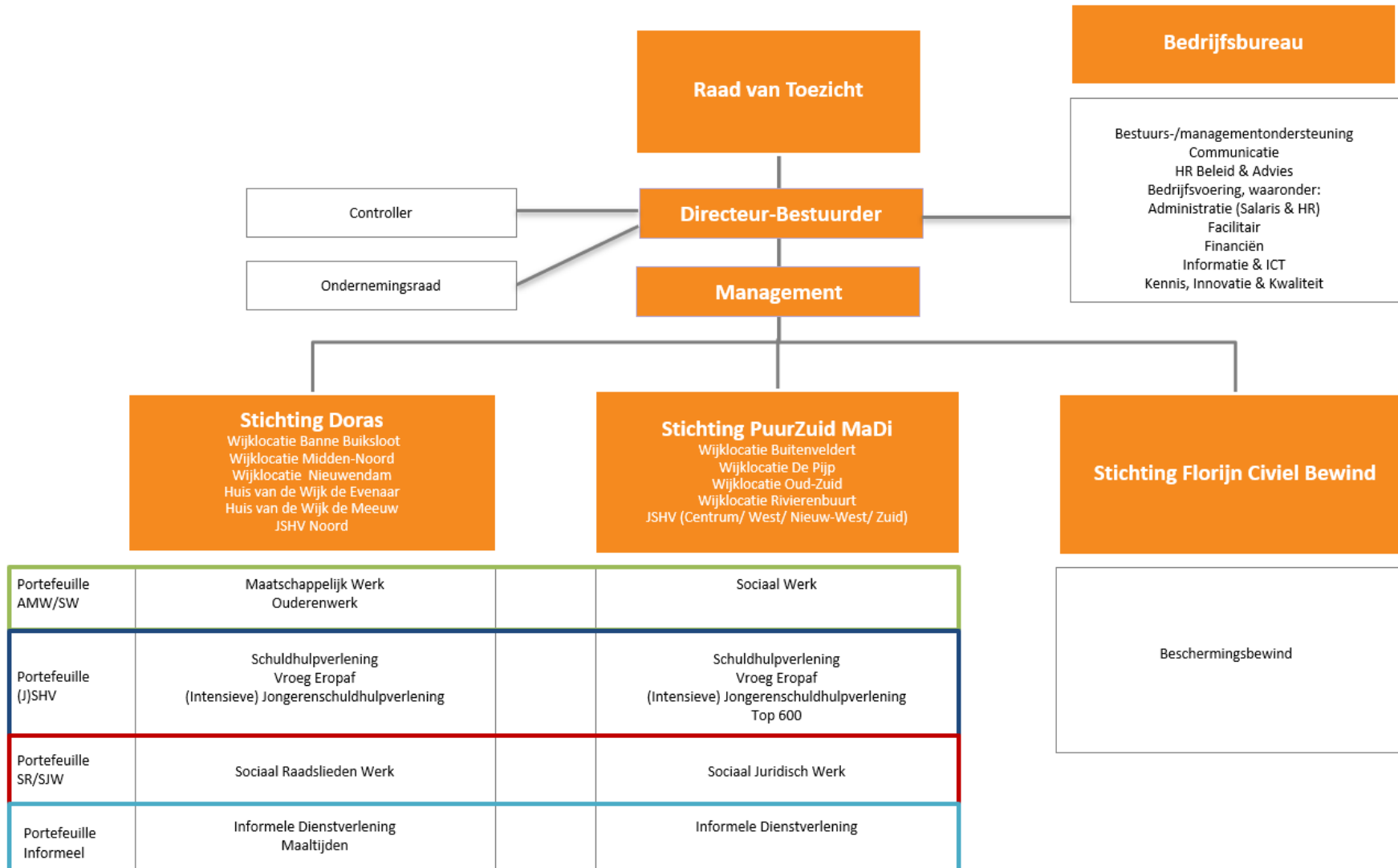
de samenleving en samenredzaamheid. Opdat iedereen binnen zijn vermogen mee blijft doen en formele en informele ondersteuning elkaar versterken. Wij zijn overtuigd van het belang van regie voor onze cliënten en in aansluiting daarop voor onze medewerkers, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en voor de samenleving.

Wij geloven sterk in samenwerking. Door samen te werken met anderen kunnen wij problemen eerder signaleren en helpen voorkomen. Door de handen ineen te slaan komen wij tot de beste zorg of oplossing voor onze cliënten. En door kennis te delen blijven wij onze organisatie, de hulpverlening, de samenleving en de branche voortdurend ontwikkelen en verbeteren.

2. Onze organisatie

2.1 De structuur

De Sociale Maatschap is de koepelstichting, waaronder drie stichtingen vallen: PuurZuid, Doras en Florijn civiel bewind.



2.2 De drie stichtingen

Doras en PuurZuid

De stichtingen Doras en PuurZuid zijn gesubsidieerde organisaties voor maatschappelijke dienstverlening in de stadsdelen Amsterdam-Noord en Amsterdam-Zuid. Zowel stichting Doras als PuurZuid hebben een ANBI-status.

Beide stichtingen hebben als doelstelling het verbeteren van de maatschappelijke positie van kwetsbare bevolkingsgroepen en het tegengaan van maatschappelijke problemen als uitsluiting, isolement, marginalisering en achterstand.

Buurtbewoners uit deze stadsdelen kunnen met vragen of problemen bij ons terecht voor informatie en advies. Ook bieden wij directe hulp en kunnen mensen aankloppen voor zowel kortdurende als langdurende begeleiding, bijvoorbeeld in het geval van problemen met schulden.

Jongeren met geldproblemen kunnen bij ons terecht in de stadsdelen Zuid, Centrum, West, Nieuw-West en Noord.

Florijn civiel bewind

Deze stichting heeft als hoofdactiviteit de uitvoering van schulden- en beschermingsbewind. Eind 2018 was de omzet circa € 180.000 en die is toegenomen in 2019 tot € 218.000. De rechtbank in Den Bosch is aangewezen om jaarlijks een kwaliteitscontrole uit te voeren.

Zij doet dit op basis van een eigen onderzoek en een verklaring van de accountant. Halverwege 2019 hebben wij deze controle voor het jaar 2018 goed doorlopen. In 2019 is een start gemaakt met de nieuwe activiteit budgetbeheer.

De wethouder van de gemeente Amsterdam wil meer controle over de vele bureaus bewindvoering (het aantal is 262 en betreft ruim 10 miljoen euro in Amsterdam) en de kwaliteit ervan. De gemeente Amsterdam stelt dan ook een kwaliteitskeurmerk in om als erkend bureau te mogen werken en wij melden ons hiervoor aan. Ook wordt Doras en PuurZuid gevraagd om bij aanmelding voor beschermingsbewind kritisch te beoordelen of dat nodig is.

2.3 Onze medewerkers

Betrokken medewerkers en stagiaires zetten zich dagelijks in voor onze organisatie.

Het aantal medewerkers is ten opzichte van 2018 vrijwel gelijk gebleven. In 2019 hadden wij 250 medewerkers in dienst, verdeeld over 204,7 fte. De vertegenwoordiging van het aantal vrouwen is hoog: 201 ten opzichte van 49 mannen. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is 42 jaar, die van de mannen 47 jaar.

| Leeftijd | Aantal | % |
|------------------|------------|------------|
| <25 jaar | 18 | 7,2% |
| 25–34 jaar | 62 | 24,8% |
| 35–44 jaar | 64 | 25,6% |
| 45–54 jaar | 44 | 17,6% |
| 55 jaar en ouder | 62 | 24,8% |
| Totaal | 250 | 100 |

Het aantal dienstverbanden korter dan 5 jaar is hoog: 80%.

| Dienstjaren | Aantal | % |
|-------------------|------------|------------|
| <5 jaar | 201 | 80,4% |
| 5–9 jaar | 9 | 3,6% |
| 10-14 jaar | 19 | 7,6% |
| 15–20 jaar | 11 | 4,4% |
| 20 jaar en langer | 10 | 4% |
| Totaal | 250 | 100 |

In 2019 hebben in totaal 27 stagiaires bij ons stage gelopen, zowel hbo als mbo-stagiaires.

In 2019 zijn 51 vacatures uitgezet.

De vertrouwenspersoon is dit jaar 2 keer ingeschakeld.

Er zijn twee nieuwe functies opgenomen in het bedrijfsbureau: Programmaleider Innovatie en Medewerker Support met coördinerende taken. Daarnaast is in stedelijk verband een nieuwe functiebeschrijving opgesteld voor de generalisten Samen DOEN.

Alle medewerkers hebben een training Omgaan met emotioneel en agressief gedrag gevolgd. Een aangepast protocol is ter instemming aan de OR voorgelegd.

De ontwikkeling van de zelfstandige teams is in 2019 onverminderd doorgegaan. De HR-processen werving & selectie, ontwikkelgesprekken en scholings-(aanvragen) zijn in dit jaar door onze teams zelf opgepakt.

2.4 Onze vrijwilligers en ervaringsdeskundigen

Onze vrijwilligers en ervaringsdeskundigen zijn heel belangrijk voor het verduurzamen van onze inzet in buurten. Zij hebben de juiste tools nodig om hun werk goed uit te kunnen voeren. Wij bieden al onze nieuwe vrijwilligers daarom een basistraining aan bij de Vrijwilligersacademie Amsterdam. In deze basistraining komen de volgende onderwerpen aan de orde: de rol en positie van de vrijwilliger, communicatie, afstand en nabijheid, en de vrijwilliger versus cliënt.

Aansluitend kunnen onze vrijwilligers aanvullende trainingen volgen. Dit varieert van *coachend vrijwilligerswerk* tot *anders denken over verschil*. De training *Buurtbuddy* is een uniek samenwerkingsverband met Stichting Kerk & Buurt-Noord. Een aantal buurtbuddy's is nu aan de slag als Schuldhulpmaatje Plus.

Wij hebben dit jaar ook geïnvesteerd in trainingen die direct bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van onze vrijwilligers. De training Sturen op Zelfsturing (zie voorwoord) is hier een mooi voorbeeld van. We willen in 2020 onze belangrijke ervaringsdeskundigen nog meer in gaan zetten en overleggen met Eigen Plan, een organisatie die helpt bij besluitvorming, om de regie nog beter neer te kunnen leggen bij de Amsterdammers die ons om hulp vraagt.

Vrijwilligers Doras

| | |
|------------------|-----|
| Eind 2018 | 318 |
| Eind 2019 | 311 |
| Nieuw (instroom) | 97 |
| Exit (uitstroom) | 104 |
| Aantal begeleid | 415 |

Vrijwilligers PuurZuid

| | |
|------------------|-----|
| Eind 2018 | 97 |
| Eind 2019 | 96 |
| Nieuw (instroom) | 20 |
| Exit (uitstroom) | 21 |
| Aantal begeleid | 117 |

3. Ons werk

3.1 Sociaal Maatschappelijk Werk

In totaal hebben wij intensieve hulp verleend aan 8923 unieke cliënten.

| Vakgroep | Cliënt Stadsdeel | Cliënt Wijk | Unieke cliënten |
|----------|------------------|-----------------------|-----------------|
| SMW | Noord | Noord-Oost | 1671 |
| SMW | Noord | Noord-West | 2195 |
| SMW | Noord | Oud-Noord | 1965 |
| SMW | Zuid | Buitenveldert-Zuidas | 614 |
| SMW | Zuid | Oud-Zuid | 819 |
| SMW | Zuid | De Pijp-Rivierenbuurt | 1197 |
| SMW | Centrum | Centrum | 61 |
| SMW | Nieuw-West | Nieuw-West | 66 |
| SMW | Oost | Oost | 81 |
| SMW | West | West | 133 |
| SMW | Zuid-Oost | Zuid-Oost | 54 |
| SMW | Onbekend | Onbekend | 67 |

Hoog aantal bezoekers

Het aantal bezoekers op onze locaties in Noord was op alle wijkposten historisch hoog. Mensen komen langs op inloopspreekuren, maar ook tussendoor. Zij zien ons als hét punt om allerlei uiteenlopende vragen aan te stellen. In Zuid beginnen we deze trend ook steeds meer te zien, want de toeloop is ook daar gegroeid.

Begeleiding tijdens het wachten

Wij zien een toename van personeelstekorten bij ambulante begeleiding en bij thuiszorginstellingen. Gevolg: mensen staan op wachtlijsten voor huishoudelijke hulp en/of persoonlijke verzorging, of ambulante begeleiding. Veelal zorgen wij voor begeleiding in de tijd dat cliënten op de wachtlijst staan.

Dakloosheid of gebrekkige huisvesting

Een zeer nijpend probleem in ons werkgebied is dakloosheid of gebrekkige huisvesting. Wij zien veel cliënten met problemen die (mede) door dakloosheid of een gebrekkige huisvesting worden veroorzaakt. Woonproblemen zorgen voor stress en verminderd overzicht. Dakloosheid houdt vaak verband met schuldenproblematiek. In 2019 hebben wij in Zuid meerdere bijeenkomsten georganiseerd om mensen te informeren over het woningaanbod buiten Amsterdam. Wij blijven het probleem aankaarten bij onze samenwerkingspartners, waaronder de woningcorporaties.

Statushouders

Statushouders worden vaak in een te laat stadium 'gezien'. Daardoor zijn bijvoorbeeld financiële problemen in veel gevallen al vergevorderd en lastig oplosbaar. Wij hebben daarom in 2018 een projectleider statushouders aangesteld en voor haar in 2019 financiering gekregen. Hierdoor hebben we een wezenlijk deel van deze groep eerder in beeld gekregen (via jongerenhuisvesting, scholen en andere vindplaatsen). En we hebben ook kunnen helpen: in Zuid en Noord in totaal ruim 500 statushouders. We zijn positief over deze aanpak, die steeds meer onderdeel van onze reguliere dienstverlening wordt.

Ambulante ondersteuning en de Buurteams

Veel van onze cliënten krijgen ambulante ondersteuning van andere aanbieders, waarbij wij zien dat dit efficiënter kan. Daarom geloven wij dat het goed is dat in 2021 de ambulante ondersteuning in de Buurteams komt en er zo efficiëntere hulpverlening geboden kan worden. We bereiden ons hier nu al op voor.

3.2 Schuldhulpverlening

In totaal hebben wij intensieve hulp verleend aan 3550 unieke cliënten. 944 mensen zijn nieuw ingestroomd in de schuldhulpverlening.

| Vakgroep | Cliënt Stadsdeel | Cliënt Wijk | Unieke cliënten |
|----------|------------------|-----------------------|-----------------|
| SHV | Noord | Noord-Oost | 545 |
| SHV | Noord | Noord-West | 602 |
| SHV | Noord | Oud-Noord | 726 |
| SHV | Zuid | Buitenveldert-Zuidas | 165 |
| SHV | Zuid | Oud-Zuid | 268 |
| SHV | Zuid | De Pijp-Rivierenbuurt | 781 |
| SHV | Centrum | Centrum | 53 |
| SHV | Nieuw-West | Nieuw-West | 61 |
| SHV | Oost | Oost | 88 |
| SHV | West | West | 136 |
| SHV | Zuid-Oost | Zuid-Oost | 114 |
| SHV | Onbekend | Onbekend | 11 |

Doordat wij dossiers nu digitaal kunnen aanleveren bij de Kredietbank Amsterdam is de termijn van afhandeling gemiddeld met zeven weken verkort.

(Ex)-ondernemers

Eind 2018 is een specifieke werkwijze voor (ex-)ondernemers ontwikkeld en deze is in 2019 uitgevoerd. Er zijn 130 ondernemers geholpen met het op orde krijgen van hun administratie, het juist doorverwijzen naar Team Zelfstandigen, het aanvragen van een adviesgesprek, doen van aangifte en nog veel meer. Onder deze cliënten hebben we een kort tevredenheidsonderzoek uitgevoerd: onze dienstverlening is beoordeeld met gemiddeld een 8.1!

Budgetcoaching

De vraag om laagdrempelige budgetcoaching wordt steeds groter. Zo zijn onze budgetcoaches actief op basisscholen, in buurthuizen, geven zij energieadviezen bij mensen thuis en sinds december 2019 worden zij ook preventief ingezet vanuit woningcorporatie Rochdale. Mensen die een huur-overeenkomst aangaan, krijgen gratis een budgetadviesgesprek aangeboden. Alleen al in deze maand is daar 13 keer gebruik van gemaakt.

Intensieve nazorg

Wij zijn in 2019 een intensief nazorgtraject gestart voor cliënten die toegelaten zijn in de WSNP (de wettelijke regeling die het mogelijk maakt om na 36 maanden schuldenvrij te zijn). Dit nazorgtraject is maatwerk en biedt ondersteuning bij de verplichtingen die de WSNP stelt aan de schuldenaar. Dit kan onder andere zijn: verzamelen van informatie, begeleiden bij sollicitatieplicht, monitoren boedelafdracht.

De rechtbank en WSNP-bewindvoerders zijn inmiddels bekend met dit project en juichen deze ondersteuning toe. Eind 2019 kregen 15 cliënten deze vorm van intensieve nazorg.

3.3 (Vroeg) Eropaf

In totaal hebben wij intensieve hulp verleend aan 4683 unieke cliënten. Bij 300 cliënten ging het om een dreigende woningontruiming.

| Vakgroep | Clïent Stadsdeel | Clïent Wijk | Unieke cliënten |
|----------|------------------|-----------------------|-----------------|
| VEOA | Noord | Noord-Oost | 839 |
| VEOA | Noord | Noord-West | 863 |
| VEOA | Noord | Oud-Noord | 855 |
| VEOA | Zuid | Buitenveldert-Zuidas | 392 |
| VEOA | Zuid | Oud-Zuid | 596 |
| VEOA | Zuid | De Pijp-Rivierenbuurt | 1121 |
| VEOA | Centrum | Centrum | 1 |
| VEOA | Nieuw-West | Nieuw-West | 4 |
| VEOA | Oost | Oost | 4 |
| VEOA | West | West | 6 |
| VEOA | Onbekend | Onbekend | 2 |

Team (Vroeg) Eropaf wordt ingezet bij Amsterdammers bij wie een signaal is dat er schulden zijn. Het doel is contact leggen en een plan maken om te voorkomen dat er problematische schulden ontstaan.

In Zuid signaleren wij een toename van dreigende ontruiming van cliënten die een vrijesectorwoning huren. Het gaat hier veelal om woningen van particuliere eigenaren met wie geen afspraken zijn gemaakt en die minder bereid zijn om mee te werken. We signaleren dan ook bij PuurZuid dat in 2019 meer moratoria (opschortingen van betaling) zijn aangevraagd.

Sinds november 2019 voeren we meer huisbezoeken uit en benaderen we recidivisten persoonlijk. Het is nog te vroeg om conclusies te trekken over de resultaten van deze intensieve aanpak.

Rechtbank

In 2019 hebben wij meegedaan aan twee pilots in de rechtbank, één met verschillende corporaties en de ander met zorgverzekeraar Zilveren Kruis Achmea. Bij beide pilots treft de rechter in samenspraak met de schuldhulpverlener een betalingsregeling en zijn er korte lijnen met de schuldeiser. Zo voorkomen wij een rechtelijke procedure.

3.4 Jongerenschuldhulpverlening

In totaal hebben wij intensieve hulp verleend aan 1558 unieke cliënten. Dit zijn jongeren van 18 t/m 26 jaar.

| Vakgroep | Cliënt Stadsdeel | Cliënt Wijk | Unieke cliënten |
|----------|------------------|-----------------------|-----------------|
| iJSHV | Noord | Noord-Oost | 165 |
| iJSHV | Noord | Noord-West | 112 |
| iJSHV | Noord | Oud-Noord | 113 |
| iJSHV | Zuid | Buitenveldert-Zuidas | 22 |
| iJSHV | Zuid | Oud-Zuid | 38 |
| iJSHV | Zuid | De Pijp-Rivierenbuurt | 101 |
| iJSHV | Centrum | Centrum | 124 |
| iJSHV | Nieuw-West | Nieuw-West | 383 |
| iJSHV | Oost | Oost | 49 |
| iJSHV | West | West | 376 |
| iJSHV | Zuid-Oost | Zuid-Oost | 62 |
| iJSHV | Onbekend | Onbekend | 13 |

Agile methode

Ons team is gestart met de agile methode, een innoverende manier van denken, werken en organiseren. Met als doel om onze hulpverlening te verbeteren. Zo is de effectiviteit binnen het team

verbeterd door uniforme procesafspraken te maken over standaard-communicatie en dossiervorming.

Jongeren Financiële Cafés (JFC's)

Met financiering van Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en de stadsdelen hebben wij de financiële inloopsprekuren voor jongeren (JFC's) gerealiseerd. Jongeren met vragen over geldzaken konden in 2019 terecht bij tien cafés, verspreid over de vijf stadsdelen.

Jongeren schuldenvrij de toekomst in

Jongeren met problematische schulden hebben wij door afspraken te maken over betalingsregelingen of door een saneringskrediet bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam aan te vragen, uitzicht gegeven op een schuldenvrije toekomst, waarin zij in staat worden gesteld om te participeren in onze samenleving.

3.5 Sociaal Raadslieden

In totaal hebben wij intensieve hulp verleend aan 5624 unieke cliënten.

| Vakgroep | Clïënt Stadsdeel | Clïënt Wijk | Unieke cliënten |
|----------|------------------|-----------------------|-----------------|
| SR | Noord | Noord-Oost | 676 |
| SR | Noord | Noord-West | 993 |
| SR | Noord | Oud-Noord | 940 |
| SR | Zuid | Buitenveldert-Zuidas | 385 |
| SR | Zuid | Oud-Zuid | 538 |
| SR | Zuid | De Pijp-Rivierenbuurt | 1644 |
| SR | Centrum | Centrum | 47 |
| SR | Nieuw-West | Nieuw-West | 109 |
| SR | Oost | Oost | 65 |
| SR | West | West | 153 |
| SR | Zuid-Oost | Zuid-Oost | 43 |
| SR | Onbekend | Onbekend | 31 |

In 2019 was er ten opzichte van 2018 een toename in de vraag naar sociaaljuridische ondersteuning door sociaal raadslieden (SR): in Zuid met 105% en Noord met 113%.

Dit is een totale toename over al onze SR- diensten van 106% (vorig jaar zagen wij 4962 unieke cliënten). Dit beeld wordt ook op stedelijk niveau herkend.

Vernieuwing

De sociaal raadslieden hebben in 2019 veel werk gemaakt van de vernieuwing van hun dienstverlening. Zo zijn we gestart met een voorlichting rond zorgverzekeringen en een uitbreiding van onze inloopsprekuren. We hebben de samenwerking met het netwerk nog verder verbeterd, zoals met korte maatschappelijke opvang en zorg voor statushouders.

Focus op jongeren

Ook hebben we in alle stadsdelen ingezet op adviesgesprekken specifiek voor jongeren. We merkten namelijk dat er cliënten uitvielen in de jongerenschuldhulpverlening wanneer zij extern werden doorverwezen. De hulp is verbeterd met de komst van een 'jongeren sociaal raadslid', die de speciale werkwijze omarmt.

De Sociale Maatschap neemt deel aan het stedelijke signaleringsoverleg met de Gemeentelijke Ombudsman. Daar worden signalen naar een hoger niveau gebracht en gedeeld met andere sociaal raadslieden in de stad.

3.6 De sociale basis

Dit werk van ons is preventief en erop gericht om de Amsterdammers te verleiden andere kwetsbare Amsterdammers te ondersteunen bij laagdrempelige informele zorg, mantelzorg en vrijwilligerswerk. Op deze wijze dragen we samen met de vrijwilligers en actieve buurtbewoners bij aan sterke en veerkrachtige buurten.

Samen met hen organiseren wij meer dan 60 collectieve activiteiten zoals de telefooncirkels, vrijwillige huisbezoeken, inzet van steunvrouwen die in eigen kring hulp bieden, taallessen en groepen die gericht zijn op lichamelijke beweging.

Buurzaam Koken & Eten

Deze plek in de Lekstraat in Zuid is nu al een aantal jaren een goedlopende burenmaaltijd waar álle buurtbewoners kunnen komen eten, elkaar kunnen ontmoeten en deelnemen aan activiteiten. Er is een toename van vrijwilligers die meehelpen met het serveren en voorbereiden van de maaltijden. 2019 is het jaar geweest waarin Buurzaam van alleen een maaltijd is uitgegroeid tot een plek in de wijk waar regelmatig iets leuks vóór en dóór de buurt wordt georganiseerd. Zoals een bingo rond de Gay Pride waarbij twee actieve buurtbewoners als drag-queens optraden. Met Halloween toverden medewerkers van onze samenwerkingspartner RAI ons pand om tot spookhuis en ontvingen we naast onze vaste oudere bezoekers, tientallen jonge alleenstaande moeders en hun kinderen voor een griezelig gezellige maaltijd. Voor deze groep wordt nu maandelijks ook een maaltijd georganiseerd. In december was er een Winterfair waarbij wij samen met stichting Dynamo het speelterrein naast ons pand omtoverden tot schaatsbaan en winterspelen: ruim 800 buurtbewoners genoten van een Buurzaam soepje en chocomel!

Alzheimer Trefpunt

Het Alzheimer Trefpunt Amsterdam Zuid is een maandelijks terugkerende activiteit voor mensen met dementie en hun naasten. Het is voor alle inwoners in Zuid en vindt plaats op de locatie van PuurZuid in de Lekstraat. De bezoekers ontmoeten lotgenoten en kunnen met elkaar in gesprek over wat hen bezighoudt. Er is grote behoefte aan dit project, omdat deze doelgroep door de toenemende vergrijzing steeds groter wordt.

Jasmijn

Dit project in Noord is erop gericht om op laagdrempelige wijze voorlichting te geven aan mensen met dementie en hun omgeving. Omdat mensen met een migratieachtergrond in Amsterdam moeilijk te bereiken zijn, gaat er speciale aandacht naar deze groep. En met succes, want Jasmijn organiseert tal van bijeenkomsten op ontmoetingsplekken zoals buurthuizen, gebedshuizen, bibliotheken en scholen. Inmiddels heeft Jasmijn zo'n 550 bewoners gesproken uit de doelgroep van wel twintig verschillende nationaliteiten.

3.7 Maaltijdservice

Deze service is een speciale dienst van Doras (Noord) en is vooral bedoeld voor ouderen die niet in staat zijn om zelf een gezonde maaltijd te bereiden of te bestellen. Bijvoorbeeld door een krappe beurs, lichte dementie of eenzaamheid. De maaltijdservice stelt mensen in staat langer zelfstandig thuis te wonen.

Ongeveer dertig vrijwilligers zetten zich in voor de maaltijdservice. Het zijn bezorgers, maar ook huisbezoekers die uitleg en informatie geven over de maaltijdservice. Al deze vrijwilligers komen bij cliënten thuis en hebben daardoor een unieke kans om bij mensen achter de voordeur te kijken. Ze zijn getraind om te signaleren of onze cliënten verdere ondersteuning nodig hebben. Dit jaar werd ongeveer tien keer mogelijk een leven gered doordat onze vrijwilligers op het juiste moment en de juiste wijze handelden. Uit een enquête blijkt dat onze cliënten tevreden zijn over zowel de maaltijden als de contacten met de bezorgers.

De maaltijdservice heeft in 2019 in Amsterdam-Noord rond de 28.500 maaltijden bezorgd, een lichte daling ten opzichte van 2018. Er lopen diverse acties om de dalende trend te keren. Zo hebben wij contacten met zorgorganisaties (waaronder thuiszorg en het Boven IJ ziekenhuis) om voor hun cliënten tijdens en na afloop van het zorgtraject maaltijden bij hen thuis te bezorgen.

4. Samenwerking

De Sociale Maatschap is de trekker van de alliantie Wijkzorg in stadsdelen Zuid en Noord. Samen met andere partners werken deze allianties aan versteviging van de samenwerking tussen iedereen in de wijk die met cliënten werkt. Zo kunnen we onze inwoners van Amsterdam nóg beter ondersteunen. In 2019 is de website wijkzorg-amsterdam.nl live gegaan. De praktijk leert dat de website een belangrijk kanaal is waar professionals informatie kunnen vinden over Wijkzorg maar ook over de toekomstige Buurteams!

4.1 Wijkzorg Zuid

Het belangrijkste onderdeel van het werk van de alliantie is het organiseren van bijeenkomsten voor verschillende wijkzorgpartners. Doel van deze bijeenkomsten is dat wijkzorgpartners een brede blik houden op de ondersteuningsbehoefte van inwoners en dat zij elkaar gemakkelijker weten te vinden in de samenwerking rond de cliënten. Hiervoor zijn in dit jaar onder andere 21 wijktafels georganiseerd en een rondleiding voor 10 huisartsen in de Rivierenbuurt.

Het toeleiden naar informele zorg is een tweede aandachtspunt van de alliantie. Er is hiervoor een informeel platform opgezet dat bijdraagt aan een betere samenwerking tussen de 17 verschillende maatjesprojecten in Zuid. Speciale aandacht is er voor de doelgroep ouderen. Samen met het Stadsdeel en de gemeente is een conferentie gehouden over prettig ouder worden in de wijk. De conferentie is de start geweest van een netwerk waardoor samenwerking tussen zorg- en welzijnspartijen nóg meer op de kaart is gekomen.

4.2 Wijkzorg Noord

‘Wijkzorg zijn wij allemaal!’ Deze visie van de alliantie Wijkzorg Noord en de daarbij behorende open houding was ook in 2019 een continue uitnodiging aan het hele Noordse wijk(zorg)netwerk en het brede sociale en medische domein om expertise te delen en samen te werken. En van die uitnodiging is goed gebruik gemaakt! Wijktafels fungeren daarbij als sociale Noordse infrastructuur; er zijn er daarom dit jaar 27 georganiseerd.

De brede netwerkbijsamenkomst ‘Zomer In Noord’ met als thema culturele diversiteit en psychiatrie trok ruim 100 bezoekers van 40 verschillende organisaties.

Kennen en gekend worden en de kracht van het verbinden van verschillende netwerken in het sociale en medische domein is de rode draad in Noord. Voorbeeld hiervan is de samenwerking met het BovenIJ ziekenhuis. Vorig jaar is een pilot gestart waarbij mantelzorgcoaches van Doras een dagdeel per week aanwezig zijn in het ziekenhuis voor zorg- en ondersteuningsvragen direct na de intake. De pilot is inmiddels verlengd en uitgebreid vanwege het directe, positieve resultaat voor de patiënten van het BovenIJ ziekenhuis.

De alliantie Wijkzorg heeft in 2019 het initiatief genomen voor een GGZ-overleg in Noord, met als doel om mensen met GGZ-problematiek beter te laten landen in de wijk. Dit overleg in combinatie met andere initiatieven in Noord dragen bij aan een goede hulpverlening.

4.3 Beter Samen in Noord

De visie en de samenwerking van de partijen in de Krijtmolenalliantie staan aan de basis van de nieuw te vormen Buurteams. Welzijnsorganisatie Doras en andere zorgorganisaties werken binnen

Beter Samen in Noord, een programma van de Krijtmolenalliantie, nauw samen om de dienstverlening te verbeteren. Veel medische activiteiten kunnen sneller en veel goedkoper worden opgelost. Dat heeft ook de minister Hugo de Jonge ervaren toen hij een ervaringsdeskundige bezocht. Vol lof en met veel energie zetten we de samenwerking voort zodat de hulp- en zorgvragen van de Noorderling centraal komen te staan. Onze maatschappelijk werkers en armoedespecialisten zijn opgeleid tot casemanagers en begeleiden cliënten totdat deze zelfstandig verder kunnen. Zij worden ervaringsdeskundigen met als doel om hun kennis en kunde op hun beurt weer te delen met anderen.

4.4 Samen Noord

Vanaf september 2017 werkt De Sociale Maatschap samen met de volgende partners in Samen Noord: Het Leefkringhuis, Stichting Prisma, Stichting Spin, Stichting DOCK, De Regenboog Groep, Civic Amsterdam, Vrijwilligers Centrale Amsterdam en Stichting Wijsneus. Sinds 2019 heeft het samenwerkingsverband een eigen website: samennoord.amsterdam.

De samenwerking heeft onder meer opgeleverd dat medewerkers van de partners in Samen Noord elkaar snel weten te vinden waardoor de Amsterdammer sneller en beter geholpen wordt.

4.5 Bedrijfsleven

Wij zijn ontzettend blij dat wij ook in 2019 weer goed hebben samengewerkt met bedrijven die zich inzetten voor sociaal ondernemen.

- In Zuid ondersteunen medewerkers van accountantskantoor Mazars en financieel dienstverlener Nationale Nederlanden onze cliënten voor het Project Administratie op Orde.
- In Zuid faciliteert evenementencomplex RAI ons bij activiteiten voor en door buurtbewoners op onze locatie in de Lekstraat.
- Een grote supermarkt in de Rivierenbuurt doneert wekelijks producten voor de warme maaltijden in Amsterdam Zuid.
- In het project Praat je Fit komen anderstaligen een keer per week samen met Nederlandstaligen. Werknemers van het bedrijf Winlove Probiotics in Amsterdam Noord oefenen tijdens het wandelen met veel statushouders de Nederlandse taal.
- Een grote supermarkt ondersteunde door sponsoring een actie van buurtbewoners in een Lief & Leedstraat, een project waarbij burensamen zorgen voor burenhulp.

5. Intern

5.1 Huisvesting

Huisvesting stelt letterlijk harde grenzen aan de werkomgeving. Op alle locaties wordt binnen de mogelijkheden gewerkt aan verbetering van de werkomgeving. Dat kan zijn door het aanbrengen van camerabeveiliging of, als er ruimte is, door het toevoegen van extra werkplekken. Wachtruimten, spreekkamers en werkruimten zijn op een aantal van onze locaties gemoderniseerd.

Oude bureaus zijn vervangen door hoog-laag bureaus die elektrisch verstelbaar zijn. Medewerkers kunnen hierdoor dus verschillende werkhoudingen aan nemen. Al ons zitmeubilair is vernieuwd en voldoet aan de ARBO-eisen. Bovendien kunnen onze collega's gebruik maken van zitballen, fietsstoelen en vlinderstoelen, die de afwisseling van werkhoudingen bevorderen.

5.2 ICT en informatiemanagement

In 2019 zijn we overgegaan naar een nieuw ICT-platform. Halverwege het jaar is er gestart met project om volledig werken in *the cloud*. Gevolg hiervan was ook een hervorming van de afdeling ICT. We hebben de eerstelijns servicedesk uitbesteed en focussen ons intern meer op tweedelijns vraagstukken en procesmatige verbeteringen.

Ons informatiemanagement is in 2019 met sprongen verbeterd. Niet alleen hebben we onze eigen databronnen gekoppeld, maar het is ons ook gelukt om externe bronnen vanuit het Centraal Bureau voor de Statistiek en de gemeente Amsterdam te koppelen aan onze eigen data. Dit levert ons waardevolle inzichten op waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

5.3 Communicatie

Zichtbaarheid

Dit jaar stond communicatie in het teken van zichtbaarheid. Door middel van verschillende acties hebben wij onze zichtbaarheid weten te vergroten: een postercampagne in de buurt, plaatsing van stoepborden met posters voor onze panden en wij hebben een magazine van PuurZuid uitgebracht. Dit jaar zijn wij ook gestart met het uitbrengen van een nieuwsbrief voor buurtbewoners en zijn wij goedgekeurd voor Google Grants. Met deze beurs hebben wij maandelijks tienduizend euro budget te besteden aan Googleadvertenties. Op de PuurZuid-site is het aantal bezoekers ten opzichte van 2018 met ruim 38 procent gestegen. Voor de Doras-site is dit percentage 31.

Samenwerking

De samenwerking met de communicatieprofessionals van de andere maatschappelijke dienstverleners heeft dit jaar een enorme bloei gekend. Om meer Amsterdammers met geldproblemen te bereiken, hebben wij de handen ineengeslagen en content gemaakt voor onze onlinekanalen, waaronder Facebook en de websites. Het resultaat: video's waarin hulpverleners vertellen hoe je hulp kunt krijgen en animatievideo's waarin het proces van schuldhulpverlening wordt uitgelegd. Samen hebben wij 198.862 unieke personen bereikt en de video's zijn meer dan een miljoen keer vertoond. Sinds april maken wij gebruik van een aanmeldformulier op de sites waarmee Amsterdammers met geldproblemen zich kunnen aanmelden. Dit is sindsdien ingevuld door 171 mensen in Noord en 157 in Zuid.

5.4 Innovatie

Innovatie is voor de ontwikkeling van de Buurtteams heel belangrijk. Collega's zetten zich enthousiast in om te komen tot nieuw aanbod voor de bestaande en toekomstige vragen van de Amsterdammers die ons (tijdelijk) nodig hebben. Het innovatieprogramma dat in 2019 is gestart, draagt hieraan bij. Hiervoor is een programmaleider aangetrokken en er is geld beschikbaar gesteld.

Dit jaar is een oproep gedaan aan alle collega's van de organisatie om hun innovatieve ideeën te laten horen. En met succes! Maar liefst 22 innovatieve plannen zijn door medewerkers ingediend, die een beoordelingscommissie vervolgens beoordeelde.

Zo gaan we samen met Social Designers vier interventies ontwikkelen die mensen in staat stellen financieel gezond te worden, zodat schuldhulpverlening overbodig wordt. Samen met de collega's en Roeland van Geuns (lector Armoede interventies en onderzoeker aan de Hogeschool van Amsterdam) zijn de volgende vier ontwerprichtingen geïdentificeerd:

1. Onboarding: regie vergroten bij de klant aan het begin van het WSNP-proces
2. Recidive voorkomen: regie vergroten aan het eind van het WSNP-proces
3. Data: van De Sociale Maatschap een data-driven organisatie maken
4. Meer bewegingsvrijheid voor hulpverleners.

Gezond Noord

Bij innovatieproject Gezond Noord richten wij ons specifiek op de kwetsbare, lastig bereikbare inwoners van Amsterdam Noord met uitdagingen op meerdere leefgebieden, zoals eenzaamheid, financiële problemen, werkloosheid, langdurige stress en depressiviteit. Met onze laagdrempelige waarbij we ervaringsdeskundigen inzetten, bereiken we ook de laaggeletterden, zorgmijders, statushouders, groepen met diverse culturele achtergronden en mensen met een licht verstandelijke beperking. De inzet van ervaringsdeskundigen is cruciaal bij dit project omdat zij heel goed weten hoe moeilijk (en belangrijk) het is om de eerste stappen te zetten om uit de problemen te komen. We willen de buurtbewoners inspireren en ondersteunen om een gezondere leefstijl te omarmen en weer actief te gaan deelnemen aan de samenleving. Sinds de start zijn we doorgegroeid naar een groep van 500 mensen die zich onder begeleiding met elkaars leven, gezondheid, problemen en zorgen bezig houden.

5.5 Kwaliteit en kwaliteitsbewaking

Algemeen

Na een uitgebreide audit van ruim een week hebben we wederom voor de komende drie jaar het HKZ-certificaat ontvangen. De betrokkenheid van de collega's was zeer groot en ook de voorbereidende en ondersteunende interne audits hebben hierbij een belangrijke rol gespeeld. We overwegen nog steeds om over te stappen naar een ISO-certificering. Gezien de ontwikkelingen in de stad wachten we hier bewust nog even mee totdat duidelijk is of dit voor ons de handigste certificering is.

Risicobeheersing

In 2019 is op vele onderdelen gewerkt aan verder bezien en beoordelen van risico's voor onze organisatie en het nemen van passende maatregelen. Dit onder meer als vervolg op de overall risicoanalyse, uitgevoerd door een extern bureau eind 2017. In de tweede helft van 2019 zijn ook de

voorbereidingen getroffen voor het opnieuw uitvoeren van een zogenaamde Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RIE). Deze wordt begin 2020 uitgevoerd. Ook wordt in 2020 een start gemaakt met een volgende overall- risicoanalyse.

Klachten

In 2019 kwamen in totaal 69 klachten binnen over Doras, PuurZuid en Florijn Civiel Bewind: 32 klachten meer dan in 2018.

De klachten gingen 25 keer over deskundigheid en 21 keer over de duur van het traject.

De meeste klachten (35) gingen over onze schuldhulpverlening. Dit aantal is beduidend hoger dan bij de andere vakgroepen en is flink toegenomen ten opzichte van vorig jaar: 20 meer.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is maximaal twee weken. Dat is korter dan in 2018.

Alle klachten en de verbeterpunten die daaruit voortkomen, bespreken we in de vakgroepen en de teams. Iedere vier maanden bespreken we bovendien de klachtenrapportages met het management, waar we ook de verbeterpunten voor de hele organisatie bepalen.

6. Trends en ontwikkelingen

Wij zien in Amsterdam de volgende ontwikkelingen die ons werk beïnvloeden en waarmee we rekening moeten houden.

Toename dakloosheid bij jongeren en huisvestingsproblematiek

Door de huisvestingsproblemen is er een toename van complexer wordende gezinsdynamiek. Jongeren worden gedwongen langer thuis te blijven wonen, wat spanningen kan opleveren binnen het gezin. Het gevolg kan zijn dat de jongere op straat komt te staan. De sociaal werkers zien een toename van dakloze jongeren die nergens terecht kunnen en waar geen opvangmogelijkheden voor zijn. We zijn daarom nu actief mensen aan het voorlichten over wonen buiten Amsterdam.

Intensievere begeleiding nodig voor mensen met GGZ-problematiek

Mensen met GGZ-problematiek wonen steeds vaker in de wijk. De verwachting was dat het netwerk hulp zou bieden, maar we zien dat dit niet gebeurt. Het is bijzonder lastig om een netwerk te realiseren en te activeren. Vrijwilligers zijn moeilijker te behouden omdat de problematiek zwaarder wordt en de professionele hulp zoals ambulante begeleiding of thuiszorg kent grote wachtlijsten (sommige wachtlijsten zijn zelfs al gesloten). Hierdoor stijgt de druk op de sociaal werkers en de trajecten zijn langduriger. We gaan hierom extra investeren in de inzet van ervaringsdeskundigen.

Problematiek rondom statushouders en vluchtelingen

We zien dat een deel van de statushouders pas laat bij ons aanklopt waardoor er al een risico is ontstaan van schulden en financiële problemen. Wij zetten ons in om eerder betrokken te zijn bij deze doelgroep, omdat wij weten dat wij juist in een vroeg stadium een hoop problemen kunnen voorkomen.

Een groot deel van de statushouders is al jaren centraal door Vluchtelingenwerk Nederland en WPI geholpen, maar is nog niet optimaal ingebed in de wijk. We zien hier nog mogelijkheden tot verbetering. Helaas is er veel minder geld beschikbaar om dit deel van de statushouders te bereiken.

Krapte op de arbeidsmarkt

Ontwikkelingen op de krappe arbeidsmarkt vragen om specifieke aandacht voor het aantrekken van nieuwe talenten, om mensen te behouden en om het beste uit mensen te halen. Onze kernwaarden zijn hierin belangrijk, evenals de methodiek Sturen op Zelfsturing. Daarnaast is het belangrijk onze successen te vieren en medewerkers op verschillende manieren te laten zien hoe zij worden gewaardeerd.

Duurzame inzetbaarheid

Medewerkers vallen vaker langdurig uit. Wij zetten in op duurzame inzetbaarheid. Dit vraagt om aandacht: het positief en preventief benaderen van medewerkers zodat de balans draagkracht en draaglast in evenwicht blijft. Naast verzuimaanpak wordt ingezet op de 'medewerkersreis': hoe kunnen wij met elkaar een optimale werkomgeving voor alle collega's realiseren?

7. Financiën

7.1 Financieel beleid

Stichting De Sociale Maatschap en de onder haar ressorterende stichtingen zijn stichtingen zonder winstoogmerk. Het financieel beleid en de daaruit voortvloeiende activiteiten van de stichtingen hebben als grondslag dat beleid en activiteiten voor de korte en lange termijn gepaard gaan met voldoende positief resultaat. Dit moet ertoe leiden dat de continuïteit van de stichtingen zo goed mogelijk gewaarborgd kan worden. Dit houdt ook een solide balans- en liquiditeitspositie in.

Het financieel gezond houden van de stichtingen wordt enerzijds gerealiseerd door het continueren en maximaliseren van de subsidiestromen, anderzijds door het voortdurend optimaliseren van de bedrijfsvoering tegen zo laag mogelijke kosten. Dit alles met als uitgangspunt dat de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd wordt.

De verantwoording over de realisatie 2019 is binnen het financieel beleid een vast onderdeel geweest. De financiële rapportages en prognoses zijn na afloop van ieder tertiaal besproken in het managementteam (MT), de auditcommissie en in de Raad van Toezicht op basis van de laatste inzichten en informatie. Op deze wijze kan ook tijdig financiële bijsturing plaatsvinden.

De verwachte realisatie 2019 heeft daarnaast als belangrijke input gediend voor het opstellen van de begroting 2020.

De Sociale Maatschap opereert in een (politiek) dynamische omgeving met diverse risico's ten aanzien van kosten en opbrengsten. Daarom is het streven om een reservepositie te hebben van 25% van onze opbrengsten (en tenminste 15 %) en is voor 2019 een flexibele schil qua personeel tussen de 20% en 25 % aangehouden. Op die manier menen wij voldoende flexibel te zijn om genoemde risico's het hoofd te kunnen bieden en ook over voldoende financiële buffer te beschikken om tegenvallers op te vangen.

7.2 Financieringsbronnen

Stichting De Sociale Maatschap heeft in 2019 verschillende inkomstenbronnen gehad:

- Subsidies voor Stichting Doras en Stichting PuurZuid MaDi;
- Overige inkomsten voor Stichting Doras en Stichting PuurZuid MaDi;
- Inkomsten uit activiteiten van Stichting Florijn civiel bewind.

7.3 Resultaat 2019

Het resultaat over 2019 bedraagt € 399.000, - negatief ten opzichte van € 224.000, - negatief begroot. De subsidie baten bedragen € 15,3 miljoen ten opzichte van € 14,1 miljoen begroot. De overschrijding van de baten wordt grotendeels verklaard door een overproductie WPI ad ruim € 1 miljoen. De personeelskosten zijn door deze hogere opbrengsten uitgekomen op € 13,1 miljoen ten opzichte van € 11,5 miljoen begroot. Binnen de personeelskosten heeft ca € 310.000 betrekking op innovatie.

De huisvestingskosten en organisatiekosten zijn lager dan begroot. De huisvestingskosten bedragen € 490.000, - en zijn mede door de vrijval van de voorziening groot onderhoud € 183.000, - lager dan begroot. De organisatiekosten zijn € 1,3 miljoen ten opzichte van € 1,5 miljoen. De organisatiekosten zijn over de gehele linie lager dan begroot, waarbij de kosten voor automatisering € 80.000, - en abonnementen & contributies € 30.000, - lager zijn uitgevallen. De kosten voor activiteiten dragen € 541.000, - en zijn € 60.000, - hoger dan begroot. Tegenover de extra lasten staan ook hogere subsidiebatens.

7.4 Liquiditeit en weerstandsvermogen

De liquiditeitsratio van Stichting De Sociale Maatschap is in het verslagjaar verder toegenomen van 2,42 in 2018 naar 2,44 in 2019. De liquiditeitspositie is daarmee goed te noemen.

Het weerstandsvermogen (eigen vermogen versus bedrijfsopbrengsten) per ultimo 2019 bedroeg 24,8% ten opzichte van 26,8% ultimo 2018. Dit is rond het streefpercentage van 25%.

7.5 Financiële vooruitzichten 2020

Voor 2020 is een begroting opgesteld voor alle onderdelen binnen De Sociale Maatschap. De begroting sluit op een negatief resultaat € 216.000, -.

In 2020 zal verder worden geïnvesteerd in training en opleiding van medewerkers waaronder Sturing op Zelfsturing, het doorontwikkelen van de Business Intelligence (BI)-tool en de implementatie van Office365. Tevens zijn er in de begroting middelen gereserveerd voor de ondersteuning bij de aanbesteding Buurteams 2021. Voor 2020 staat er voor diverse locaties verbouwingen gepland. Hiermee zal worden aangevangen nadat duidelijk is geworden of de opdracht voor de Buurteams 2021 is gegund. Onduidelijk is in hoeverre en in welke omvang de gemeente compensatie gaat bieden voor de frictiekosten in verband met de overgang naar de Buurteams.

In de begroting 2020 zijn er net als in de begroting 2019 middelen gereserveerd voor innovatie. Deze innovatie bestaat uit het ontwikkelen van nieuwe producten dan wel het verbeteren van ons primair proces.

Verslag Raad van Toezicht (RvT)

Het jaar 2019 is het eerste jaar waarin de doelstellingen van het eind 2018 vastgestelde Strategisch Plan 2019-2020 centraal hebben gestaan. Het plan omvat een nieuwe missie en visie, strategie, de speerpunten voor deze periode en kernwaarden.

De Sociale Maatschap opereert in een dynamisch en snel veranderend krachtenveld. Dat kan nauwelijks beter worden geïllustreerd dan door te verwijzen naar de in het verslagjaar gecommuniceerde voornemens en besluiten van de gemeente Amsterdam om het sociaal domein in de stad voor een zeer groot deel opnieuw vorm te willen geven. Het gaat om een gefaseerde invoering van Buurtteams in de gehele stad, startend per 2021. Deze plannen - die in de eerste helft van 2020 in de vorm van definitieve besluiten duidelijk zullen zijn - kunnen belangrijke gevolgen hebben voor onze cliënten. Maar ook raakt dit uiteraard de positie van De Sociale Maatschap binnen het sociaal domein, de samenwerking met aangrenzende organisaties en voorzieningen, haar werknemers en de talloze actieve vrijwilligers.

Juist vanwege die dynamiek en de snelle veranderingen waarmee de Sociale Maatschap wordt geconfronteerd is bij de opzet van het nieuwe strategische plan gekozen voor een tijdshorizon van 2 jaar. De ontwikkeling naar de Buurtteams is bij uitstek een voorbeeld van die dynamiek en snelle veranderingen. Deze ontwikkeling is het hoofdonderwerp geweest, dat het gehele verslagjaar samen met de bestuurder intensief en diepgaand de aandacht van de Raad van Toezicht heeft gehad.

Het bewaken van de strategische koers, alsmede het anticiperen op de komende belangrijke ontwikkelingen is een belangrijke taak voor de RvT, samen met de bestuurder. In dit verslag wordt ingegaan op de wijze waarop bestuurder en RvT in 2019 hieraan hebben gewerkt en welke (andere) onderwerpen de bestuurstafel zijn gepasseerd en met de RvT zijn besproken.

1 Besturen en toezichthouden

Toezichthouder, werkgever, adviseur/klankbord.

De RvT van de Sociale Maatschap houdt toezicht op het functioneren van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de organisatie. De Raad adviseert het bestuur daarnaast gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de benoeming (en eventuele schorsing en ontslag) van de bestuurder en stelt haar beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. In de toezichtvisie heeft de RvT vastgelegd wat zij onder goed toezicht verstaat, namens wie toezicht wordt gehouden en op welke wijze zij toezicht wil houden. Met name naar aanleiding van de zelfevaluatie begin 2019 is de toezichtvisie aangepast. Voorts heeft de RvT met de toezichtvisie de Governancecode van de branche-organisatie Sociaal Werk Nederland op haar functioneren van toepassing verklaard.

De RvT is intensief betrokken geweest bij het opstellen van de missie en visie van De Sociale Maatschap; daarin worden ook de maatschappelijke doelen van de organisatie verwoord. De nieuwe missie en visie kennen hun fundament in onze kernwaarden "Ik zie jou, ik sta naast jou, samen maken wij het verschil".

Voor een verdere uiteenzetting hiervan en van de toezichtvisie wordt verwezen naar de site van De Sociale Maatschap, www.desocialemaatschap.nl

Legitimatie

In de loop van het verslagjaar is intensief gewerkt aan het herontwerpen van de statuten van De Sociale Maatschap en die van de aan haar gelieerde stichtingen Doras, PuurZuid en Florijn Civiel Bewind, alsmede de reglementen die - op basis van die statuten - de werkwijze van de Raad van Toezicht en van de Raad van Bestuur betreffen. De redenen hiervoor waren met name dubbelingen en soms zelfs strijdigheden in de regelgeving en het niet aansluiten hiervan op de Governancepraktijk. Een hiertoe ingerichte werkgroep, bestaande uit twee hiertoe aangewezen leden van de Raad van Toezicht alsmede de bestuurder en bestuurssecretaris, hoopt de definitieve voorstellen begin 2020 ter finale besluitvorming aan de RvT voor te leggen. Op deze manier wordt aangesloten bij de bestaande praktijk en nieuwe governance vereisten.

De Raad werkt met separate commissies: een Remuneratiecommissie (belast met het belonings- en arbeidsvoorwaardenbeleid van de bestuurder), een Auditcommissie (belast met zaken van financiële aard) en een Commissie Kwaliteit & Veiligheid (belast met ontwikkelingen rond kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie en rapportages daaromtrent). Bij werving en selectie voor de Raad wordt een aparte selectiecommissie geformeerd.

De RvT van de Sociale Maatschap is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) en volgt het NVTZ-programma "Goed Toezicht". Dat is een accreditatietraject dat in 2016 in gang is gezet om toezichthouders in de zorg- en welzijnssector verder te professionaliseren. Om aan de eisen van dat programma te voldoen heeft de RvT vanaf 2018 stappen gezet op de onderdelen:

- Goed beslagen ten ijs (bij- en nascholing);
- Reflectie en evaluatie;
- Transparantie.

Het onderhavige verslag van de RvT is opgezet overeenkomstig de vereisten uit het onderdeel Transparantie. Op de overige onderdelen wordt verder ingegaan in paragraaf 6 van dit RvT-verslag.

2 Toezicht op beleid en strategie

Strategisch plan 2019-2020/ Kaderbrief 2019

Per tertiaal is aan de RvT verslag gedaan van de realisatie van de doelstellingen uit het Strategisch Plan 2019-2020 en de daarvan afgeleide Kaderbrief 2019. De tertiaal rapportages bevatten informatie over de stand van zaken en de ontwikkelingen ter zake van de gestelde doelen. Daarnaast ontvangt de RvT elke vergadering een uitgebreid 'Bestuursbericht', waarin de bestuurder informatie geeft over de belangrijkste interne en externe ontwikkelingen van de Sociale Maatschap. Deze informatievoorziening is ook vastgelegd in het informatieprotocol van de Raad van Toezicht (vastgesteld eind 2018)

Conform het Strategisch Plan ligt in 2019 (en 2020) de focus op een drietal thema's:

Kwaliteit

In het verslagjaar heeft een verdere professionalisering van de informatievoorziening op het vlak van de bedrijfsvoering plaatsgevonden: eens per tertiaal wordt gerapporteerd aan de hand van de Business Intelligence (BI)-tool. De BI-tool combineert de gegevens van het boekhoudsysteem, het HRM-systeem en het client/tijdschrijf-systeem Regas tot een uniek en zeer veelzijdig instrument, dat op elk gewenst moment een zeer omvangrijke hoeveelheid bedrijfsvoeringsgegevens kan produceren, en waarmee zodoende de vinger aan de pols kan houden.

Door middel van de BI-tool is het tevens mogelijk meer zicht te krijgen op nieuwe, zich in de samenleving voordoende problematiek, zoals extreme eenzaamheid, specifieke vraagstukken met betrekking tot statushouders en nieuwe doelgroepen zoals zorgmijders en groepen met grote taalachterstanden.

Daarnaast is gerichte aandacht geschonken aan het veiligheidsbeleid met betrekking tot medewerkers en de locaties waar zij werkzaam zijn.

Het innovatieplan heeft forse impulsen gegeven op het terrein van de kwaliteit van dienstverlening, mede door de aanstelling van een programmaleider voor het plan.

Te honoreren plannen dienen onder andere te voldoen aan de eis om bij te dragen aan de positie van De Sociale Maatschap in aanloop naar de ontwikkelingen op het sociaal domein, en moeten met een ontwikkelsprong "waarde" toevoegen aan de organisatie (zoals inkomsten, deskundigheid, kennis en kwaliteit). De Raad van Toezicht heeft voor al deze plannen ingestemd met financiële ondersteuning hiervoor in de Begroting 2019 en door middel van een bestemmingsreserve.

Een ingestelde Kwaliteitsgroep uit de organisatie, met een brede vertegenwoordiging vanuit de teams en de medewerkers, is zich in het verslagjaar met het thema kwaliteit gaan bezighouden. Tegelijk is het afgelopen jaar verder gewerkt aan het vergroten van de zelfstandigheid van medewerkers en teams. De Commissie Kwaliteit & Veiligheid van de Raad van Toezicht is nauw bij deze ontwikkelingen betrokken.

Samenwerkingsverbanden

Uit oogpunt van verbetering van de dienstverlening is de Raad van Toezicht regelmatig geïnformeerd over voornemens tot en realisaties van allianties en samenwerking met andere organisaties op het brede terrein van zorg en welzijn.

Integrale HR-strategie

Periodiek is de Raad van Toezicht op de hoogte gebracht van de voortgang van (aspecten) van deze strategie. Zo is het verloop van het verzuimpercentage een belangrijk onderdeel van het Dashboard dat elk tertiaal wordt voorgelegd.

Ook de voortgang van de zelfstandige teams is hierbij aan de orde geweest en de organisatiebrede invoering voor alle medewerkers van de methodiek van sturen op zelfsturing

3 Toezicht op financiën

De RvT houdt toezicht op de financiën via de financiële rapportages die elk tertiaal worden geagendeerd. Op basis van de BI-tool wordt elk tertiaal een Dashboard - een "bevroren" momentopname tot en met het betreffende tertiaal - gepresenteerd.

Het Dashboard geeft onder andere inzicht in de op dat moment gerealiseerde productie in relatie tot de in het jaar beschikte bedragen, de begrote en gerealiseerde baten en lasten, de prognose ultimo het lopende jaar, het ziekteverzuim alsmede de omzet per fte werkzaam in het primair proces.

De auditcommissie speelt bij dit onderwerp een belangrijke voorbereidende en adviserende rol ten opzichte van de bestuurder en de Raad van Toezicht. De auditcommissie is in het verslagjaar zeven keer bijeengewees. Voor de procedure jaarrekening en de controlewerkzaamheden over 2018 en 2019 zijn in de auditcommissie strakke afspraken gemaakt met de financiële administratie, de bestuurssecretaris, de controller en de accountant, ten einde alle werkzaamheden rond de jaarrekening 2018 en 2019 tijdig te kunnen afronden (respectievelijk in maart 2019 en maart 2020).

4 Kwaliteit & Veiligheid

De commissie Kwaliteit & Veiligheid is in het verslagjaar twee keer bijeengewees. Zij vervult een belangrijke advies- en klankbordrol voor bestuurder en RvT bij de onderwerpen zelfstandige teams, het beleid met betrekking tot de veiligheid van panden en medewerkers, de aanpak kwaliteit en het kwaliteitskader.

5. Toezicht op werkgeversrol

Met ingang van 1 januari 2016 is mevrouw W. van Schendel benoemd tot bestuurder van Stichting de Sociale Maatschap. Sinds 1 januari 2016 golden voor de zorg en welzijn nieuwe regels voor de wijze waarop de bezoldigingsmaxima voor topfunctionarissen werden vastgesteld. In vervolg daarop heeft de RvT van de Sociale Maatschap in 2016 vastgesteld dat de instelling volgens de richtlijnen valt onder de WNT-2 en de specifieke sectornormen voor Zorg – en Jeugdhulp, onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van VWS. De RvT heeft - vanwege de feitelijke werkzaamheden van de organisatie - besloten om met ingang van 2018 de Sociale Maatschap te laten vallen onder de werkingssfeer van de WNT, zoals geregeld in artikel 1.3 van de WNT. Dat betekent dat het algemeen bezoldigingscriterium van de WNT van toepassing is en niet meer de sectorale regels volgens de Zorg- en Jeugdhulp. De Sociale Maatschap valt daarmee wat betreft de handhaving van de WNT ook niet meer onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van VWS, maar onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Voor de bezoldiging en de en de arbeidsvoorwaarden van de bestuurder heeft deze wijziging geen gevolgen gehad. De afspraken die zijn gemaakt vallen in beide WNT-regimes onder de maximum bezoldigingsnorm. Ook valt de bezoldiging van de bestuurder onder het maximum van de zgn. wethoudersnorm in Amsterdam.

De Remuneratiecommissie is in 2019 tweemaal bijeengewees voor een gesprek met de bestuurder. In februari is een beoordelingsgesprek gevoerd en zijn afspraken gemaakt over de prestaties in 2019. In oktober heeft een voortgangsgesprek plaatsgevonden. De RvT is van mening dat met mevrouw

van Schendel een gedreven en enthousiaste bestuurder aan het roer staat. Onder haar leiding heeft de organisatie ook in 2019 op verschillende onderdelen flinke stappen gemaakt. Mede door haar inzet en zichtbaarheid neemt de Sociale Maatschap in het sociale domein een belangrijke positie in. De RvT constateert bovendien dat er sprake is van goede onderlinge verhoudingen en groot vertrouwen tussen RvT en bestuurder.

Er is een aantal aandachtspunten benoemd, die aan de orde zijn geweest in het voortgangsgesprek en die de basis vormen voor de beoordeling over 2020.

6 Over de RvT

Profielschets

Begin 2016 heeft de RvT een profielschets opgesteld met de vereiste functie-eisen, deskundigheden en competenties waaraan alle leden van de raad dienen te voldoen. De snelle veranderingen in het sociale domein maken het noodzakelijk om de profielschets in het kader van (her)benoeming periodiek opnieuw tegen het licht te houden.

Samenstelling en rooster van aftreden

De RvT van de Sociale Maatschap bestaat uit 5 leden.

In de vergadering van 15 oktober heeft de heer Ted Kuné wegens het einde van de tweede en tevens maximale benoemingstermijn afscheid genomen als voorzitter van de Raad van Toezicht.

Ten behoeve van de werving van een nieuwe voorzitter heeft de Raad in het begin van het verslagjaar een afzonderlijke selectiecommissie ingesteld. Met externe ondersteuning van een gespecialiseerd werving- en selectiebureau heeft dit ertoe geleid dat per 16 oktober 2019 de heer Wijnand van de Giessen als nieuwe voorzitter tot de Raad van Toezicht is toegetreden.

De tabel hieronder bevat de gegevens per 31 december 2019 omtrent samenstelling en het rooster van aftreden. De raad is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de bestuurder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren en hun taak naar behoren kunnen vervullen. De leden van de raad hebben geen andere (neven)functies die strijdig zijn met het belang van de Sociale Maatschap.

| Naam | Functie | Beroep en nevenfuncties | Eerste Benoeming | Termijn/ Herbenoembaar |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| Hr. P. C. Glasbergen | Lid lid auditcie. | Interimmanagement & Consultancy Lid RvC PEP-groep (GGZ) | 07-04-2016 | 1 ^e termijn/ ja |
| Mevr. W.S.A. Huibregtsen | Lid vz.remuneratiecie. lid cie. Kwaliteit & Veiligheid | Directeur Prinsen-Stichting. Lid bestuur vrienden van Parnassia. Lid externe klachtencie. Nidos | 20-11-2014 | 2 ^e termijn/ nee |
| Hr. Ted Kuné | voorzitter lid remuneratiecie. | Gepensioneerd Lid RvC Woonstichting | 12-10-2011 | 2 ^e termijn/ nee |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------|
| tot en met 15 oktober 2019 | voorzitter | Stek (Lisse) | | |
| Hr. W. van de Giessen Vanaf 16 oktober 2019 | lid renumeratiecie. | Voorzitter rekenkamercommissie waterschap WSRL Voorzitter rekenkamercommissie hoogheemraadschap HDSR Voorzitter stichting Welzijn West Betuwe Vereffenaar stichting Vooruit - Hart voor Utrecht Zuid en oost | 16 oktober 2019 | 1e termijn/ ja |
| Hr. H. A. Nuij | Lid op voordracht OR vz. auditcie. | Gepensioneerd Lid bestuur Cor Dik; Lid bestuur Stichting Publiek Geheim; | 17-06-2013 | 2 ^e termijn/ nee |
| Mevr. S.J. Spanjaard | Vice-voorzitter lid cie. Kwaliteit & Veiligheid | Directeur Klantgroep Vivium Zorggroep | 22-05-2018 | 1 ^e termijn/ ja |

Vergaderingen

De RvT is in 2019 6 keer in een reguliere vergadering bijeengewest.

De RvT heeft een werkbezoek gebracht aan de jongerenschuldhulpverlening.

Tevens heeft de RvT deelgenomen aan de innovatie Challenge van de NVTZ, met als centrale thema "toezicht op ketensamenwerking".

Een korte opsomming van onderwerpen die in 2019 tijdens de RvT-bijeenkomsten zijn besproken:

- begroting 2019
- jaarrekening(en) 2018
- bezetting functies/managers MT
- innovatie
- profiel, werving en benoeming nieuwe voorzitter
- ICT/IT-platform
- kwaliteitslabel
- actualisatie toezichtsvisie
- ontwikkelingen sociaal domein
- vaststelling overheadnorm

- ziekteverzuimbeleid.
- herontwerp Governance regelgeving

De RvT is twee keer met de Ondernemingsraad in een reguliere vergadering bijeengewees, buiten aanwezigheid van de bestuurder: in juni en december. De overlegvergaderingen met de OR zijn gevoerd aan de hand van een van tevoren opgestelde agenda.

Beide keren is er in het bijzonder gesproken over de ontwikkelingen binnen het sociaal domein, die vanaf 2021 tot de realisatie van tientallen Buurtteams moet leiden. De positie van De Sociale Maatschap in dit domein, haar cliënten en de medewerkers zijn daarbij vooral aan de orde gekomen. Daarnaast zijn de diverse organisatieontwikkelingen (zelfstandige teams, de methodiek Sturen op Zelfsturing) aan de orde gekomen en is o.a. gesproken over de nieuwe samenstelling van de OR, werkdruk, communicatie, de rol van de OR bij de werving van de nieuwe voorzitter van de RvT en het ziekteverzuim. De RvT ervaart de gesprekken met de OR als prettig en openhartig.

Zelfevaluatie

In mei vond een zelfevaluatie plaats van de RvT. Doel van de bijeenkomst was de evaluatie van de rol, positie en functioneren van de RvT.

Bij de evaluatie is gebruik gemaakt van "de methode van de Hand". Deze methode geeft inzicht in zowel het functioneren op individueel niveau als op groepsniveau en scheidt een goed kader voor het monitoren van persoonlijke doelstellingen en doelstellingen die de RvT als geheel aangaat.

In het bijzonder is er aandacht geweest voor de positie en de rol van de RvT bij de door de gemeente Amsterdam ingezette ontwikkelingen om het sociaal domein opnieuw in te richten. Vastgesteld is dat deze rol zich op dit vlak vooral in de tweede lijn bevindt, en dat dat de Raad daarbij dus sterk afhankelijk is van de informatie die via de bestuurder tot haar komt. Dit onderwerp is vervolgens uitvoerig met de bestuurder besproken.

Bezoldiging

De RvT-leden van de Sociale Maatschap ontvangen een honorering voor de werkzaamheden: € 5000,- (p/j) voor de voorzitter en € 4000,-(p/j) voor de overige leden van de RvT. De vastgestelde bedragen liggen ruim onder de door de NVTZ geadviseerde maxima.

Daarnaast is voor scholing, opleiding, congresbezoek e.d. voor leden van de RvT een bedrag opgenomen van € 4000,-, zijnde € 800,- per RvT-lid. Bij de keuze van scholings- en opleidingsprogramma's richten de leden van de RvT zich op de vereisten die de NVTZ heeft opgenomen op het onderdeel 'Goed beslagen ten ijs' uit het programma 'Goed Toezicht'.

Tenslotte

Ook over 2019 wil de RvT zijn waardering weer uitspreken aan het adres van alle medewerkers en het bestuur van de Sociale Maatschap. Er is met veel inzet en enthousiasme gewerkt om de cliënten in Amsterdam Noord en in Amsterdam Zuid en voor de Jongerenschuldhulpverlening ook Centrum, West en Nieuw West goed te ondersteunen en te begeleiden. Dat gebeurt soms onder lastige omstandigheden, maar altijd in de wetenschap dat het werk er voor de cliënten toe doet.

De Sociale Maatschap staat midden in de samenleving en de ontwikkelingen in en om de organisatie heen staan nooit stil, en al helemaal niet in dit verslagjaar. Er moet voortdurend op die ontwikkelingen worden ingespeeld om goede kwaliteit van dienstverlening voor de cliënten te

kunnen bieden, nu en in de toekomst. Met de name de herinrichting van het Sociaal Domein in Amsterdam brengt de nodige onzekerheden met zich mee voor de bedrijfsvoering van de organisatie. De Raad van Toezicht ziet de toekomst gelet op de hoge professionele standaard bij medewerkers en bedrijfsvoering van de Sociale Maatschap, zelfverzekerd en met vertrouwen tegemoet.

Jaarverslag Ondernemingsraad 2019

Samenstelling ondernemingsraad tot 1 oktober 2019

Sandy van den Berge: voorzitter, verantwoordelijk voor agenda, financiën, strategie

Jan Achterbergh: vice- voorzitter, penningmeester en financiën, planning, strategie

Ayten Kirdemir: secretaris, personeelsbeleid, cao, medewerkersonderzoek (MO)

Bianca de Bruin: ICT, personeelsbeleid, strategie

Jolanda Hoogwout: ICT en planning

Marlene van Eijdsen: notulist, cao, medewerkersonderzoek (MO)

Wat heeft de Ondernemingsraad gedaan in 2019?

In 2019 stond de campagne op de agenda voor een nieuwe ondernemingsraad. Naast onze normale werkzaamheden zijn we uiteraard weer on tour geweest en hadden we als doel om alle teams te bezoeken. Daarnaast hebben we een training gehad voor de campagne, hadden we overleggen met de bestuurder en met de Raad van Toezicht.

Nieuwe ondernemingsraad

Met ingang van 1 oktober 2019 is een nieuwe ondernemingsraad geïnstalleerd. Jan Achterbergh en Sandy van den Berge hebben besloten om door te gaan met een tweede termijn. De leden van de nieuwe ondernemingsraad zijn:

- **Jan Achterbergh** (shv Doras), voorzitter, Ontwikkelingen Sociaal Domein, Sturen op Zelfsturing, Privacy.
- **Wendy Boeve** (jshv PuurZuid), vice-voorzitter, HR Beleid, Communicatie Achterban, Zelfstandige teams, Reglement OR.
- **Joost Snoek** (veoa PuurZuid), penningmeester, ICT, Financiën, Zelfstandige teams.
- **Sandra de Beer** (Florijn Civiël Bewind), secretaris, HR Beleid, Privacy.
- **Sandy van den Berge** (shv Doras), HR Beleid, Ontwikkelingen Sociaal Domein, Sturen op Zelfsturing, OR Reglement.
- **Johan Pastor** (jshv PuurZuid), Communicatie Achterban, Financiën, ICT.
- **Sybrand Kuijpers** (jshv PuurZuid), HR Beleid, Ontwikkelingen Sociaal Domein, ICT.

Vooralsnog bestaat het streven om de OR nog uit te breiden tot maximaal 9 leden.

Trainingen

In mei 2019 is de voltallige ondernemingsraad op training geweest. Het doel van deze training was het opzetten van de campagne voor het werven van een nieuwe ondernemingsraad. In december 2019 is de nieuwe OR op training gegaan met externe begeleiding. Gezien de vele nieuwe gezichten binnen de OR, stond kennismaking centraal, de Wet op de Ondernemingsraad (WOR), het opstellen van een missie en een visie en het verdelen van de rollen en taken.

OR overleggen

In 2019 vonden 11 overlegvergaderingen plaats met onze directeur-bestuurder en 12 vergaderingen van onze eigen ondernemingsraad. Daarnaast waren er 2 bijeenkomsten met de Raad van Toezicht zonder aanwezigheid van de directeur-bestuurder, een aan het eind van het eerste half jaar en een aan het eind van het jaar.

In de overleggen stonden een aantal thema's centraal die meerdere keren op de agenda hebben gestaan. De meest voorkomende onderwerpen waren:

Doorontwikkeling sociaal domein

Ook voor komend jaar zal dit onderwerp met grote regelmaat aan bod komen. De OR heeft alle ontwikkelingen intensief gevolgd en haar zorgen gedeeld met de bestuurder. Daarnaast is er een vertegenwoordiging van de OR afgevaardigd in de interne werkgroep die is gevormd. In deze werkgroep worden alle ontwikkelingen met elkaar gedeeld en wordt input gegeven voor de te volgen strategie. Daarnaast heeft de OR ook contacten en afstemming met andere OR-en van collega MaDi's in Amsterdam.

ICT

Afgelopen jaar heeft iedereen gemerkt dat het huidige systeem niet optimaal functioneert. Er zijn regelmatig storingen en/of er zijn te veel medewerkers ingelogd waardoor inloggen niet meer gaat. Om tot een structurele oplossing te komen is besloten om over te stappen naar Office 365. De OR heeft hier positief advies op gegeven en het proces gevolgd.

Tijdschrijven

Het belang van tijdschrijven wordt door veel medewerkers onderkend, maar roept zo hier en daar nog vragen op. Wanneer mist het tijdschrijven zijn doel, welke voordelen heeft het tijdschrijven t.o.v. de nadelen en wat levert het op? De ondernemingsraad heeft wel geconstateerd dat er in 2019 geen inhaalacties nodig geweest zijn met betrekking tot de registratie en ziet dat als een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren.

Zelfstandige teams

Dit jaar zijn een aantal werkprocessen beschreven en in de teams neergelegd. Dan gaat het om de 'ik zie jou' gesprekken, werving en selectie nieuwe collega's en training en scholing. De OR blijft volgen hoe deze processen lopen in de verschillende teams. De indruk is dat het ene team al wat meer oppakt dan het andere team. Dergelijke signalen zijn en worden besproken met de bestuurder en ook gedeeld met Raad van Toezicht.

Sturen op zelfsturing

Het afgelopen jaar zijn alle medewerkers getraind in de methodiek van sturen op zelfsturing. De OR heeft alle positieve reacties op de training ook overgebracht aan de bestuurder en erop aangedrongen dat het niet bij een incidentele training mocht blijven. Er moest een plan komen om de methodiek verder te borgen in de organisatie. Gelukkig was daar geen verschil van inzicht over en is er voor alle medewerkers ruimte om met de methodiek verder te oefenen en volledig onder de knie te krijgen.

Ziekteverzuim

Ook dit onderwerp heeft continu op de agenda gestaan. Vragen over vervanging bij verzuim stonden met regelmaat op de agenda. Wanneer en na hoelang wordt een medewerker vervangen? Alhoewel het in de praktijk niet altijd zal lukken, is de afspraak dat er twee tot vier weken na ziekmelding vervanging gezocht wordt.

Tijdens de twee bijeenkomsten (in mei en december 2019) met de Raad van Toezicht zijn bovenstaande signalen ook besproken.

Dan zijn er natuurlijk nog de incidentele zaken die op de agenda hebben gestaan.

Daarnaast zijn er door medewerkers diverse vragen gesteld die we uitgezocht hebben en, indien nodig, teruggelegd hebben bij de bestuurder. Deze vragen waren zeer divers en uiteenlopend over verschillende onderwerpen. De ondernemingsraad behandelt geen individuele kwesties.

Instemmings- en adviesaanvragen

De bestuurder heeft 5 adviesaanvragen bij de ondernemingsraad ingediend, namelijk:

Uitbreiding afdeling HR, Wijziging invulling afdeling Financiën en de invoering van Office 365.

Daarnaast betreffen twee adviesaanvragen nieuwe functies in het bedrijfsbureau. Na de nodige vragen en opmerkingen heeft de ondernemingsraad over alle adviesaanvragen positief geadviseerd.

De bestuurder heeft 2 instemmingsaanvragen bij de ondernemingsraad ingediend, namelijk wijziging klachtenprocedure en een herzien agressieprotocol. Het nieuwe agressieprotocol moet nog worden besproken door de nieuwe OR. Voor de klachtenprocedure heeft de OR de achterban geraadpleegd. Daaruit bleek dat veel medewerkers kritisch waren ten aanzien van het beleggen van de klachtenprocedure in de teams. Aangezien 1 team zelf met dit verzoek was gekomen is besloten het voorlopig als pilot in dit team uit te zetten. Mocht de ervaringen in dit team positief zijn kan worden gekeken naar uitbreiding van de pilot. In een later stadium zal alsnog gekeken worden of dit voor alle teams moet gaan gelden.

Achterbanbijeenkomsten

Een van de voornaamste taken van de OR is het contact onderhouden met de achterban en het bespreken en opvolgen van de onderwerpen die daaruit voortkomen. Wij streven naar goede bereikbaarheid en open contact met de achterban en gebruiken hiervoor email, SharePoint, telefonisch en persoonlijk contact. We hebben dit jaar evenals vorig jaar de verschillende teams bezocht in Noord en Zuid. Op een enkel team na, hebben we alle teams bezocht. We hebben de medewerkers geïnformeerd over de onderwerpen waar de OR zich mee bezig houdt en vragen gesteld en geïnventariseerd wat er bij de medewerkers speelt.

Wij hebben gemerkt dat er zo makkelijk en veel informatie over en weer uitgewisseld kan worden. Dit komt met name doordat de groepen niet zo groot zijn en we praktisch handelen door aan te sluiten bij lunchpauzes of een teamoverleg.

Deels hebben wij openheid en bereidheid ervaren om te vertellen wat er speelt, maar er is toch ook een groot deel dat niet geuit wordt richting management of gedeeld in team of met collega's en wat blijft hangen in de wandelgangen. De ondernemingsraad blijft om input vragen.

De onderwerpen die de achterban inbracht waar zorgen om zijn, sluiten over het algemeen volledig aan op de onderwerpen die wij vanuit de OR regelmatig op de agenda hebben staan.

De onderwerpen zijn:

- ICT
- Verzuim
- Zelfstandige teams
- Tijdschrijven

Wat staat er voor 2020 op de planning?

Ook in 2020 zal de ondernemingsraad input nodig hebben van de achterban. Er wordt op dit moment nagedacht over de vorm waarin deze input het best opgehaald kan worden. Het kan zijn dat ook de nieuwe OR on tour zal gaan, wellicht dat er een andere vorm wordt gekozen.

Verder zal 2020 voor een groot deel in het teken staan van de doorontwikkeling van het sociaal domein. Het is nog niet duidelijk hoe de zorg in 2021 precies wordt georganiseerd en door welke partij(en).

Daarnaast zullen wij als ondernemingsraad alle bovengenoemde punten kritisch blijven volgen en waar nodig vragen stellen.

Jaarrekening

In het volgende onderdeel staat de jaarrekening 2019 van De Sociale Maatschap.