



# Verslag overleg Raad van Toezicht

Donderdag 12 september 2023

## Aanwezig

Martien Kuitenbrouwer (MK)	voorzitter
Hilde Marx (HM)	lid
Joan van der Burgt (JvdB)	lid
Ellen van der Vlist (EvdV)	lid
Jørgen Weekers (JW)	Algemeen directeur
Jeroen Neefjes (JN)	Concerncontroller

## Tevens aanwezig (agendapunt2):

Henk Hooegeveen (HH) directeur bedrijfsvoering a.i.

## Verslag

Monique Rijpkema (MR)

---

### Agendapunt 1 **Opening en agendavaststelling**

MK heet iedereen welkom en vraagt of er aanvullingen op de agenda zijn. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### Agendapunt 2 **Kennismaking Henk Hooegeveen (interim directeur bedrijfsvoering) en terugkoppeling van diens eerste bevindingen**

HH stelt zich voor en geeft vervolgens een schets van zijn bevindingen tot nu toe en een doorkijk in de plannen voor de rest van 2023 en het jaar 2024.

In zijn presentatie geeft hij onder andere zijn visie op een shared services en wat de voordelen van een shared services zoals een competentiecentrum, efficiency, hoogstaande kwaliteit en driver van innovaties. Hij ziet dat er veel goed gaat. Zo zijn de medewerkers vriendelijk en betrokken, is er een goede infrastructuur op het vlak van Finance, HR en ICT en is privacy en kwaliteit goed geborgd. De medewerkers staan ook open voor verandering en willen verbeteren.

Hij heeft bij de directeuren van de werkorganisaties opgehaald hoe die kijken naar de diensten en om rapportcijfers gevraagd. Gemiddeld wordt een 6+ gegeven. Dat is een voldoende maar niet bevredigend. Er zijn uitschieters naar boven maar ook naar beneden. Wat met name opvalt is dat er geen duidelijke werkafspraken over de dienstverlening zijn en verantwoordelijkheden niet duidelijk afgebakend. Daarnaast zien de werkorganisaties niet dat een shared service center kwaliteit verhogend en kosten verlagend is. De communicatie kan beter maar is ook wederkerig dus dit is ook vanuit de werkorganisaties een aandachtspunt. Verder worden afdelingshoofden gepasseerd of niet meegenomen in het proces en tot slot is de personele bezetting niet overal op orde.

De eerste stap is nu om de werkafspraken tussen werkorganisaties en shared services te verduidelijken. En tegelijkertijd ook te kijken hoe we dat administreren, doorbelasten en verwerken in de begroting. JW vult aan dat het ook gaat om wat je dan van elkaar nodig hebt om die werkafspraken uit te voeren en dat we elkaar daar weer op vinden. Daarnaast versterken van de bezetting, te starten met de facilitaire afdeling. Ook het inkoopbeleid wordt opgepakt, HH verwacht op grote leveranciers te kunnen besparen. Voor 2024 zijn de speerpunten duidelijk waarbij we qua scenario uitgaan van de 'as is' situatie.

MK bedankt HH voor zijn aanwezigheid en presentatie.



## **Agendapunt 2 Mededelingen**

- HM geeft aan dat zij weer een bezoek gebracht heeft aan de cliëntenraden van de AOC's. Ze bemerkt dat de rust duidelijk weer teruggekeerd is. De cliëntenraden geven aan blij te zijn met de inzet van Marysia Chlapowska als tijdelijke leidinggevende. JW herkent de terugkoppeling. Wel is de financiële situatie van de AOC's een aandachtspunt.

## **Agendapunt 3 Verslag en actielijst 23 mei 2023**

Besproken wordt het verslag van 23 mei 2023.

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld en is geschikt voor publicatie.

Het verslag van de strategische sessie met directie van 26 juni 2023, wordt geagendeerd voor het volgende overleg.

Actie: MR

Actielijst:

Eraf: 266, 267, 268, 269, 270

## **Agendapunt 4 Termijnagenda en besluitenlijst (alsmede de directiebesluiten ter informatie)**

Besproken wordt de termijnagenda en de besluitenlijst.

Termijnagenda:

- Zelfevaluatie: MK stelt voor om deze half november te plannen en vraagt MR om op zoek te gaan naar een datum met een start vanaf een uur of 3, JW die om 6 uur aanschuift en dan vervolgens een hapje eten.

Actie: MR

Qua aanpak stelt MK voor om de zelfevaluatie aan de hand van een checklist te doen. Dit voorstel wordt overgenomen, aandachtspunten die meegenomen worden zijn de honoreringsregeling en de aflopende zittingstermijn van MK volgend jaar zomer.

De besluitenlijst wordt ter kennisgeving aangenomen.

## **Agendapunt 5 Actualiteit**

JW geeft aan dat zich onregelmatigheden op de financiële afdeling hebben voorgedaan. De betrokken medewerker is op staande voet ontslagen en er is aangifte gedaan. De exacte financiële gevolgen worden nog in kaart gebracht.

## **Agendapunt 6 Control**

### *a. Terugkoppeling auditcommissie*

JvdB koppelt namens de auditcommissie terug. Met betrekking tot de scenario's is gevraagd om ook een optie uit te werken waarbij Combiwel voor Kinderen onderdeel blijft van Combiwel. Verder moet nog afgestemd worden hoe dit verder met de RvT en auditcommissie besproken wordt. En is nadrukkelijk aangegeven dat de lening van Stichting Combiwel Amsterdam aan Combiwel voor Kinderen moet worden terugbetaald.

JN geeft aan dat bij het opstellen van de begrotingen wordt uitgegaan van de situatie 'as is'. De te maken verbeterlagen zullen wel een impact hebben op met name de begroting van shared services.

JvdB geeft aan dat verder is stil gestaan bij de julirapportage en dat opviel dat er geen prognoses waren afgegeven over Buurtwerk en Kamers met Kansen. Daarnaast is onder ander gesproken over de inzet van beveiliging bij de Buurtteams naar aanleiding van een toename van agressie-incidenten aldaar. De RvT stelt voor dat dit onderwerp wordt geagendeerd wordt voor de eerstvolgende kwaliteitscommissie, indien nodig komt dit onderwerp nog terug bij de RvT.

Actie: MR



*b. 5-maandsrapportage*

MK vindt het fijn te lezen dat de samenwerking tussen Buurtwerk en Buurtteams steeds meer tot stand komt en ook de samenwerking met het OKT.

JN geeft ter vergadering een toelichting op de 7-maandscijfers. Hij geeft aan dat prognose voor Shared services 480K negatief is. Er was te krap begroot en er was geen ruimte opgenomen voor de benodigde verbeterlagen. De prognose voor Combiwel voor Kinderen is bijgesteld naar 0. Voor Kamers met Kansen is het van belang om structuur aan de te brengen in de financiële administratie aangezien die niet op orde is.

*c. Aanpak uitwerking scenario's en ondersteuning (bouwstenen en mijlpalen) en stand van zaken.*

JW geeft een korte toelichting op het document.

MK geeft aan dat het document een fijn geordend overzicht geeft. HM vraagt zich af of de planning niet wat ambitieus is. JW geeft aan dat dat afhangt van de mate van diepgang. Het begint zich wel al wat uit te kristalliseren maar het vraagt nog wel de nodige onderbouwing. De planning is erop gericht om eind november een richtingsbesluit te kunnen nemen. JN geeft aan dat de huidige investeringen in shared services bijdragen aan het goed uitvoeren van de diverse puzzelstukken die gelegd moeten worden. Het is belangrijk om een heldere planning te hebben omdat dit van invloed is op de begroting en investering van shared services. JW vult aan dat nu uitgegaan wordt van de 'as is' situatie en dat we vervolgens het 'ver weg' scenario vaststellen.

*d. Voortgang begroting en jaarplannen*

JN geeft aan dat de afdeling op dit moment onderbemenst is en het begrotingsproces daardoor vertraging heeft opgelopen. Er wordt aan gewerkt om het proces recht te trekken, onder andere door tijdelijk extra externe inzet in te huren.

## **Agendapunt 7 Terugkoppeling kwaliteitscommissie**

EvdV geeft namens de kwaliteitscommissie een terugkoppeling.

Er is stil gestaan bij het vrijwilligersbeleid, dat wordt op dit moment geupdated. Het betreft zo'n 1000 vrijwilligers maar die zijn qua inzet wel heel divers. Er wordt nu geprobeerd om profielen op te stellen waarbij rekening wordt gehouden met verschillen in aard van werkzaamheden. Dit kan – gezien de verschillen in zwaarte van werkzaamheden – ook resulteren in verschillen qua vergoeding. Daarnaast wordt ook onderzocht wat vrijwilligers nodig hebben om het werk goed te doen. Het is lastig om vrijwilligers te vinden die zich lang aan Combiwel willen verbinden, dat is maatschappelijk breed gezien ook het geval. Er zijn wel veel vrijwilligers die eenmalig of af en toe iets willen doen maar niet al het vrijwilligerswerk leent zich daarvoor.

Daarnaast is gesproken over het thema klanttevredenheid. Daar is – gezien de verschillen in doelgroep en aard dienstverlening – geen Combiwelbredeaanpak voor. Zo wordt bij Buurtteams een stedelijke meting uitgevoerd waar opvolging aan uitkomsten wordt gegeven. Bij Buurtwerk worden gesprekken gevoerd maar vindt niet altijd follow-up plaats. Bij Combiwel voor Kinderen vindt tweejaarlijks een meting plaats, de volgende is eind 2023. Tot slot denkt Shared services na over hoe klanttevredenheid gemeten kan worden.

## **Agendapunt 8 Zelfevaluatie**

Dit onderwerp is reeds besproken bij agendapunt 4.

## **Agendapunt 9 Rondvraag**

Er is geen rondvraag.



### Actielijst:

<b>Raad van Toezicht – actielijst – 12 september 2023</b>					
<b>Nr.</b>	<b>datum</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Actie- houder</b>	<b>Deadline</b>	<b>Status</b>
263	13-2-2023	Voorstel bespreking inhoudelijke onderwerpen met directie	JW		Er wordt een plan van aanpak gemaakt.
271	23-5-2023	Verlagje werkbezoek KmK	RvT		gedaan
272	23-5-2023	Delen verslag jaargesprek bestuurder met RvT	MK/HM		
273	12-9-2023	Agenderen verslag strategische sessie 26 juni	MR		gedaan
274	12-9-2023	Plannen datum zelfevaluatie	MR		gedaan
275	12-9-2023	Agenderen agressiebeleid kwaliteitscommissie	MR		In november