

Zelf, samen, sterker!



# Verlag Raad van Bestuur/ Raad van Toezicht 2019

MeerWaarde  
WELZIJN



maart 2020

# Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	De Raad van Toezicht doet verslag	5
3	MeerWaarde wijst de weg in het sociaal domein	6
	3.1 Onze maatschappelijke opdracht	8
	3.2 Sociaal werk is een vak	9
4	Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken	10
5	MeerWaarde communiceert om te verbinden	11
6	De organisatie	13
	6.1 Organisatiestructuur	13
	6.2 Uitvoering van het werk	15
	6.3 Innovatie	15
	6.4 Kwaliteitsmanagement	15
	6.5 Certificering	16
	6.6 Maatschappelijk betrokken ondernemen	17
7	Ondernemingsraad	17
8	Medewerkers	17
	8.1 Personele ontwikkelingen	17
	8.2 Personeel in cijfers	17
	8.3 Arbo	19
	8.5 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit	20
	8.6 Beroepsregistratie	22
	8.7 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	23
9	Facilitaire zaken	23
	9.1 ICT	23
	9.2 Huisvestingzaken	24
10	Begroting	25
11	Koersvast vooruit....	26
	11.1 MeerWaarde en Corona	26
12	Ontwikkelingen en trends	26

Bijlage 1 Trends en ontwikkelingen algemeen

Bijlage 2 Trends en ontwikkelingen jeugd

Bijlage 3 Trends en ontwikkelingen volwassenen

# 1 Voorwoord

Om impact te maken in de samenleving hebben we iedereen nodig. We werken samen met andere domeinen als zorg, onderwijs, veiligheid, wonen en vrije tijd. We verbinden het sociaal en het ruimtelijk fysieke domein en betrekken het bedrijfsleven bij maatschappelijke vraagstukken. Onze sociaal werkers en vrijwilligers nemen in het sociaal domein een centrale positie in. Voor MeerWaarde zijn alle medewerkers en vrijwilligers het kapitaal van de organisatie; onze ambassadeurs. Aansluiten bij de drive van medewerkers, vrijwilligers en inwoners, ofwel bij wat voor een ieder van waarde is, is werken vanuit de bedoeling. Dat is MeerWaarde!

## Eigen kracht bij inwoners en medewerkers

We werken in een mooie maar harde wereld waarin we ons dag in dag uit voor inzetten. Elke inwoner die geholpen wordt of weer kansen voor zichzelf ziet is er één. We doen dat vanuit onze drie pijlers 'Eigen kracht', 'Sociale netwerken' en 'Burgerschap'. Zij zijn de meetlat waarlangs we onze dienstverlening leggen. Het houdt ons scherp en motiveert ons. Eigen kracht benutten bij inwoners leidt automatisch tot meer regelruimte voor professionals. Vanuit vakbekwame betrokkenheid kijken wat en wie een inwoner nodig heeft en lef hebben om af te wijken van systematische methodieken en interventies.

## Structuur en cultuur van zelforganisatie

Bij een organisatie waar zeggenschap over en verantwoordelijk voor het eigen werk één van de leidende principes is, past een structuur en cultuur van zelforganisatie. Met behulp van het Teamkompas van TeamTalk werken alle teams aan de kunst om als team samen beter te presteren. Teamkompas is een wetenschappelijk gevalideerd programma dat ons helpt om de weg naar zelforganisatie af te leggen.

## Maatschappelijke agenda

We hebben het afgelopen jaar laten zien dat we kennisexpert zijn op maatschappelijke thema's door het agenderen van vraagstukken waarmee onze inwoners worstelen. Eenzaamheid, armoede en polarisatie zijn voorbeelden die wij dagelijks ervaren in de samenleving. Met onze nieuwe schuldenaankpak 'reken af met geldstress' en de Alliantie 'Eén tegen eenzaamheid' geven we een antwoord op sociale kwesties.



Sociaal makelaar Mary en bewoner Kitty tijdens de Kick off 'Eén tegen eenzaamheid'

## Maatschappelijke Business Case (mBC) als informatie- en dialooginstrument

Onze preventieve activiteiten in het sociaal domein leveren een wezenlijke bijdrage aan de transformatie. Met onze maatschappelijke business case over sociaal makelen kunnen we dat nu aantonen. Elke euro betaalt zich vijfvoudig uit. Deze business case onderstreept het nut en de noodzaak van ons werk én toont aan dat sociaal werk – naast maatschappelijk - ook economisch rendeert. mBC's zijn een informatie-instrument dat helpt bij het maken van beleid, zodat beleidskeuzes op zoveel mogelijk objectieve gronden kunnen worden gemaakt. Wij zien de mBC daarnaast als dialoog-instrument; het dwingt tot nadenken over welke effecten op zullen treden en in welke mate en kan zo leiden tot gerelateerde prestatie-afspraken.

## PlusPunten zijn laagdrempelig in de wijk

Onze PlusPunten dragen bij aan onze missie om het eerste aanspreekpunt te zijn. Op laagdrempelige locaties in de wijk kunnen inwoners terecht voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijwilligerswerk, vrijetijdsactiviteiten, hulp- en dienstverlening. Het afgelopen jaar hebben we een derde PlusPunt geopend. Op het Skagerrak in de wijk Bornholm staat de deur alle dagen open om



onze inwoners verder te helpen naar een zelf- en samenredzaam Haarlemmermeer.

### Bedrijfsleven zorgt voor de omgeving

In 2019 hebben we de beursvloer gekoppeld aan het 1<sup>e</sup> Business en Social Impact Event. Met dit event brengen we nieuwe verbindingen tot stand door het bedrijfsleven te matchen aan maatschappelijke organisaties. Het is mooi om te zien dat bedrijven steeds meer oog hebben voor hun omgeving. De inwoners die door maatschappelijke organisaties 'ontzorgd' worden, zijn immers ook de medewerkers van de bedrijven. In onze contacten met bedrijven maken wij hen bewust dat zij een bijdrage kunnen leveren aan maatschappelijke thema's. Impact maken doen we met elkaar.

### Positionering van het merk MeerWaarde

We zijn hard op weg om onze tien ambities uit het Koersplan waar te maken. Ons gedrag en wat we uitstralen vormen samen wie we zijn en hoe inwoners en andere stakeholders ons waarnemen. Met onze uniforme kleding zijn we voor inwoners goed te herkennen en aan te spreken. We hebben een start gemaakt met een merkenbeleid. In de loop van ons bestaan zijn bij MeerWaarde diverse 'labels' (productmerken) ontstaan. Een aantal diensten is landelijke programma's die toegevoegd zijn aan ons dienstenpalet zoals Home-Start en de Stapprogramma's. Andere diensten hebben op verzoek van de uitvoerende sociaal werker(s) een eigen gezicht gekregen zoals de VCH, MatchMentor, MENES en Buurtbemiddeling. De labels hebben een eigen logo soms aangevuld met eigen promotiematerialen. Een gevaar voor onze organisatie is dat bij het geleidelijk uitdijen van de merkportfolio, het aanbod en de samenhang voor de interne organisatie en de buitenwereld (inwoners en overige stakeholders) vervaagt. We werken verder aan de positionering van het MeerWaarde-merk vanuit de één-merk-gedachte.

### Storytelling helpt andere mensen

Sociaal werk is mensenwerk. We doen ons werk vanuit het mandaat van de samenleving. De verhalen van onze klanten vertellen we door zodat andere mensen met vergelijkbare problemen gemotiveerd worden om hulp te zoeken. Op veel maatschappelijke vraagstukken rust immers (nog) een taboe. Aan ons de taak om dat taboe te doorbreken. De vaak prachtige en ontroerende klantverhalen helpen andere inwoners om de stap naar ons te zetten en geven een kleurrijk en interessant portret van de werkpraktijk.

#### Verhalen van onze klanten

Echte verhalen uit de praktijk laten pas écht zien wat we doen. Daarom laten we inwoners zelf, onze sociaal werkers en onze vrijwilligers aan het woord. In een filmpje of door het verhaal op te schrijven. We zijn trots op onze klanten, om wat ze bereiken en voor andere inwoners betekenen. Bekijk of lees hun inspirerende verhalen.



Marion over sociaal makelaar Nathalie



Caroline (48): Eenzaam maar niet alleen



"Savannah: Mijn ervaringen als vrijwilliger voor MatchMentor"



"Wendy maakt kinderen sterker"

### Zonder vrijwilligers minder sociaal werk

De laatste alinea wijd ik aan onze vrijwilligers. Het is geweldig wat onze vrijwilligers doen voor onze organisatie. Met hun inzet krijgen we ons werk voor en met inwoners beter gedaan en bereiken we meer mensen. Deze versterking van de professional en de organisatie is van onschatbare waarde. Met onze enorme diversiteit aan diensten werken we met vrijwilligers met zeer uiteenlopende achtergronden en met verschillende drijfveren voor het doen van vrijwilligerswerk. Met één gemene deler: willen bijdragen aan de maatschappelijke opdracht van MeerWaarde.

**Renata Fideli**

Directeur-Bestuurder

## 2 De Raad van Toezicht doet verslag

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de manier waarop MeerWaarde invulling geeft aan haar maatschappelijke opdracht, en is verantwoordelijk voor de continuïteit van de organisatie. In 2019 was MeerWaarde volop bezig om deze doelen te realiseren, zoals vastgelegd in de Koersplannen 'Zelf, samen, sterker!' en het Koersplan jeugd 'De kracht van dichtbij'. Vanuit de gerealiseerde nieuwe PlusPunten wordt dichterbij de bewoners gewerkt. Uit de maatschappelijke Business Case over sociaal makelaars blijkt dat een investering in preventief sociaal werk, zich ruim terugbetaalt. De jaarlijkse terugkerende metingen bij vrijwilligers en bewoners laten positieve uitkomsten zien. Een voor sociaal werk bijzonder resultaat is de groeiende samenwerking met het bedrijfsleven. MeerWaarde is daarbij duidelijk een vernieuwende organisatie.

Het sturen op een lange termijn visie, neergelegd in de diverse koersplannen wordt mede mogelijk gemaakt doordat de gemeente Haarlemmermeer aan MeerWaarde een meerjarige subsidie verstrekt. Dit geeft MeerWaarde de noodzakelijke ruimte en flexibiliteit, waardoor zij beter in staat is om aan te sluiten bij de behoefte van de inwoners nu en in de toekomst.

In december 2019 heeft een constructief gesprek plaatsgevonden met de twee verantwoordelijke wethouders, de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft in 2019 samen met de Raad van Bestuur en het managementteam van MeerWaarde een inspirerende strategische bijeenkomst gehad over toekomstige ontwikkelingen in onder meer de domeinen van onderwijs, samenleving, nieuwe media, ICT en economie. Daarbij was vooral ook oog voor de betekenis van deze ontwikkelingen voor MeerWaarde.

Jaarlijks wordt door twee leden van de Raad van Toezicht een informatief gesprek gevoerd met de ondernemingsraad over de gang van zaken binnen MeerWaarde. Ook dit jaar heeft een dergelijk gesprek plaatsgevonden. Naast de algemene gang van zaken binnen MeerWaarde zijn de relatie ondernemingsraad–Raad van Toezicht aan de orde geweest, alsmede de noodzaak van nieuwe verkiezingen.

De Raad van Toezicht heeft samen met de directeur-bestuurder gekeken naar de wijze waarop de Raad van Toezicht, vanuit de eigen verantwoordelijkheden, betrokken dient te worden bij het thema kwaliteitsontwikkeling en veiligheid. Besloten is om de ontwikkeling van kwaliteit bij MeerWaarde als jaarlijks terugkerend thema met de Raad van Toezicht te bespreken.

Ook in 2019 bleek dat MeerWaarde de financiën goed op orde had. De accountant noemde MeerWaarde een 'witte raaf' onder de sociaal werk organisaties.

In 2019 liep het contract met de accountant af. Na een offertetraject heeft de Raad van Toezicht gekozen voor een nieuw accountantsbureau. Financiën zijn een belangrijk onderwerp op de agenda van de Raad van Toezicht.

In januari 2019 heeft de remuneratiecommissie, namens de Raad van Toezicht, het jaarlijkse evaluatiegesprek met de directeur-bestuurder gevoerd. Onder meer de interne en externe verhoudingen en het leiderschap van de directeur-bestuurder zijn aan de orde geweest. De beoordeling is positief verlopen.

De Raad van Toezicht heeft in 2019 de jaarlijks zelfevaluatie gehouden. Een van de uitkomsten is dat een van de leden een intensieve 4-daagse training van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) heeft gevolgd.

### 3 MeerWaarde wijst de weg in het sociaal domein

Als eerste aanspreekpunt zijn we de ogen, oren en vraagbaak van de wijk, buurt en het dorp. Door onze aanwezigheid in de wijk met PlusPunten en het present werken, bieden we inwoners en onze andere stakeholders een mogelijkheid om hun vragen over welzijn, zorg, wonen en vrije tijd te stellen. We verbinden mensen met mensen en mensen met organisaties. We zijn zichtbaar, herkenbaar, bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig. De wegwijsfunctie in het sociaal domein is de kernfunctie van het sociaal werk van MeerWaarde. We voeren onze kennis- en expertisefunctie van maatschappelijke vraagstukken met passie en bevoegdheid uit vanuit onze overtuiging, onze visie, missie en pijlers.

#### **Wat ons drijft. Ons motto.**

*Onze overtuiging is dat inwoners het gelukkigst zijn als zij in staat zijn voor zichzelf te zorgen midden in een veilige en betrokken omgeving en dat kinderen het gelukkigst zijn als zij opgroeien in een veilig en warm gezin.*

#### **Waar wij voor gaan. Onze visie.**

*We activeren inwoners om hun eigen welzijn en dat van hun omgeving te verbeteren. Iedere inwoner zelf- en samenredzaam!*

**Inwoners:** we zijn er voor iedereen die onze ondersteuning kan gebruiken: kinderen, jongeren, hun ouders en volwassenen. We zijn er voor mensen in een (tijdelijke) kwetsbare situatie. Bij deze mensen is hun draaglast en draagkracht niet in evenwicht. We zijn er ook voor mensen die zich in willen zetten voor een ander en/of hun omgeving.

**Activeren:** We zoeken mensen op, wijzen ze de weg, geven ze inzicht, leren vaardigheden, reiken handvatten en tools aan, brengen ze in contact en bieden maatwerk.

**Welzijn:** welzijn betekent dat een mens zich wel bevindt, zich prettig en gelukkig voelt. Het gaat lichamelijk, geestelijk en sociaal goed met iemand.

**Omgeving:** we verbinden mensen met elkaar en bouwen aan duurzame, informele en sociale netwerken en sociale wijken, dorpen en kernen. Iedereen die wij helpen gaat zich inzetten voor de omgeving. De kennis die een inwoner bij MeerWaarde heeft opgedaan wordt overgedragen op anderen. Elk vraagstuk bekijken we in de context en pakken we integraal op.

**Verbeteren:** mensen beslissen zelf of ze zich willen verbeteren. Wij stimuleren ze om kansen en mogelijkheden te pakken.

#### **Waar wij voor staan. Onze missie.**

*Onze missie is om het eerste aanspreekpunt te zijn door relevante en toegankelijke welzijnsdiensten te bieden waarmee wij mensen en wijken, dorpen en kernen sterker maken.*

**Eerste aanspreekpunt:** de voorkeur voor ons is logisch en vanzelfsprekend omdat wij de weg weten naar een oplossing voor een sociaal vraagstuk voor zowel inwoners als onze andere stakeholders (o.a. opdrachtgever en samenwerkingspartners). Wij zijn dé kennispartner op het gebied van sociaal werk.

**Relevant:** door vooruit te lopen op of te voorzien in een behoefte. Wat heeft iemand nodig? De persoonlijke situatie staat centraal. Door te investeren in mogelijkheden voorkomen we moeilijkheden.

**Toegankelijk:** door vriendelijk, persoonlijk, herkenbaar, zichtbaar en bereikbaar te zijn.

**Welzijnsdiensten:** onze sociale bouwstenen: effectief, verbindend, duurzaam en stimulerend.

**Sterker:** al onze professionals maken, samen met vrijwilligers, mensen, wijken, dorpen en kernen krachtiger en zelf- en samenredzaam.

#### **Speerpunten van beleid in drie pijlers**

In ons Koersplan 2018 – 2020 hebben we de kansen voor onze organisatie vertaald naar drie pijlers. De pijlers zijn:

1. Eigen kracht: perspectief voor iedereen
2. Sociale netwerken: bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan
3. Burgerschap: de samenleving maken we samen.

Bij alle pijlers is de vraag 'wat heeft de klant nodig' ons vertrekpunt.

### Eigen kracht: perspectief voor iedereen

We creëren ontplooiingskansen die de kwaliteit van leven van de inwoners verbeteren. Samen met de bewoner worden oplossingen bedacht zodat de regie over het eigen leven wordt teruggekregen of behouden. In deze pijler hebben we drie kerntaken geformuleerd:

- Orde op zaken stellen.
- Aanleren van vaardigheden.
- Geven van tips en informatie.



### Sociale netwerken: bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan

We begeleiden en stimuleren de ontwikkeling van sociale netwerken. Wanneer voorzieningen, waarbij mensen elkaar kunnen ontmoeten of de samenredzaamheid bevordert wordt, in een dorp of wijk ontbreken, ontwikkelen we een duurzaam aanbod in samenwerking met partners in de wijk of het dorp.

De kerntaken binnen deze pijler zijn:

- Maken van nieuwe, relatiegerichte verbindingen.
- Toeleiden naar voorzieningen in de wijk.
- Organiseren van nieuwe, laagdrempelige en duurzame welzijnsdiensten.
- Opvattingen over sociale netwerken positief beïnvloeden.

## Burgerschap: de samenleving maken we samen

We weten wat er speelt in de wijken en buurten. Met die kennis zijn we de inspiratiebron en aanjager van vernieuwing in de aanpak van sociale vraagstukken in de samenleving. We brengen de samenleving met haar verschillende mensen in harmonie en stimuleren maatschappelijke betrokkenheid. Daarmee zorgen we met onze partners voor een samenleving die prettig is voor alle inwoners.

De kerntaken zijn:

- Het stimuleren van maatschappelijke betrokkenheid.
- Het creëren van begrip voor elkaar.
- Adviseren over en ondersteunen van sociale burgerinitiatieven.
- Adviseren en informeren over maatschappelijke thema's



## De kracht van MeerWaarde

MeerWaarde hanteert in het werk een aantal kernwaarden. Medewerkers van MeerWaarde dragen deze kernwaarden uit in hun omgang met gemeente, cliënten, samenwerkingspartners en vrijwilligers.

### Dichtbij

De kracht van dichtbij is de basis in het contact met elke inwoner. Daarom zijn we aanwezig in de wereld van de inwoner, jong en oud. We kennen de inwoner maar ook zijn netwerk, gezin, vrienden, school, sportclub, sociale media en zijn woonomgeving. We creëren vertrouwen en kunnen zo zijn vragen in de brede context van zijn leefwereld beantwoorden en zo nodig andere hulp snel inzetten. We staan naast de inwoner en benaderen hem gelijkwaardig, maar weten professionele grenzen te bewaken. Wederzijds respect is de gemeenschappelijke deler.

### Betrokken

De sociaal werkers en makelaars van MeerWaarde werken altijd vanuit de brede context. Dat betekent dat een vraag nooit op zichzelf staat. We onderzoeken de stand van zaken op alle leefgebieden en het welbevinden van alle gezinsleden en de omgeving. Binnen MeerWaarde zijn verschillende expertises aanwezig die samenkomen in multidisciplinaire teams waardoor snel de juiste hulp ingezet kan worden. Er is daarbij steeds aandacht voor de kansen om naasten, collega's, buurtbewoners, ervaringsdeskundigen of vrijwilligers te betrekken.

### Professioneel

De sociaal werkers hebben veel kennis van het welzijn van inwoners, van wijken en dorpen, van ontwikkelingen binnen het sociaal domein, van de sociale kaart en van organisaties die iets betekenen voor het welzijn van inwoners. Deze kennis delen we met inwoners, organisaties in Haarlemmermeer en daarbuiten en met onze opdrachtgevers. We zijn kennisexpert op maatschappelijke thema's. We verstaan ons vak maar staan er niet alleen voor. Want ook wij hebben niet alle wijsheid in pacht. Daarom werken we samen met experts die allen onze passie voor het verbeteren van het welzijn van de inwoners delen.

## 3.1 Onze maatschappelijke opdracht

De sociaal werkers en sociaal makelaars van MeerWaarde hebben een belangrijke rol bij de realisatie van een stevige sociale basis binnen het programma 'maatschappelijke ontwikkeling' van de gemeente Haarlemmermeer. Ondersteuning door onze professionals was in 2018 en 2019 gericht op de volgende maatschappelijke effecten:



- Het versterken van kracht van inwoners en de inzet van sociale netwerken. Maatschappelijk functioneren van inwoners met een zwak netwerk wordt bevorderd en inwoners met een sterk netwerk zetten zich meer in voor hun omgeving.
- Kwetsbare inwoners nemen actief deel aan de samenleving waardoor zij meer zelfredzaam zijn, niet in een isolement geraken en verbanden aangaan op basis van gelijkwaardigheid.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van kwetsbare kinderen op gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele ontwikkeling zodat hun assertiviteit, zelfvertrouwen en weerbaarheid worden versterkt en achterstanden/uitval op school wordt voorkomen.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van kwetsbare jeugd op het gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat de zelfredzaamheid en weerbaarheid van deze jongeren wordt versterkt.
- Het versterken van burgerkracht bij jongeren.
- Inwoners in een kwetsbare situatie zijn meer zelfredzaam.
- Voorkomen dat problematische situaties ontstaan die de ontwikkeling van het kind kunnen verstoren.
- Het versterken van competenties van ouders/verzorgers en jeugdigen.

In de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede spelen we een belangrijke rol bij de realisatie van de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van veiligheid.

## 3.2 Sociaal werk is een vak

MeerWaarde voert haar opdracht uit vanuit professionaliteit en vakmanschap door sociaal werkers. We hanteren de definitie van het sociaal werk van de International Federation of Social Workers (IFSW): *Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die maatschappelijke verandering, sociale cohesie en de emancipatie en zelfstandigheid van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Versterkt door theorieën van sociaal werk, sociale wetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, stimuleert het sociaal werk mensen en instituties om uitdagingen in het leven aan te gaan en het welzijn van het individu en samenleving te verbeteren.*

Sociaal werk is een vak. Kwetsbare inwoners hebben professionals nodig. Sociaal werkers hebben een forse opgave. We krijgen in ons werk te maken met een grote diversiteit aan (groepen) mensen met een uiteenlopend palet aan maatschappelijke problemen en vraagstukken. Zoals eenzaamheid, inclusie, armoede en schulden, re-integratie in het arbeidsproces, verwaarlozing en/of mishandeling, polarisatie en radicalisering. Het betreffen vrijwel altijd ingewikkelde vraagstukken waar niet één oorzaak voor aan te wijzen is.<sup>1</sup> (Kwetsbare) inwoners die hulp vragen, hebben óns nodig. En daar zetten we ons voor in.

## MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

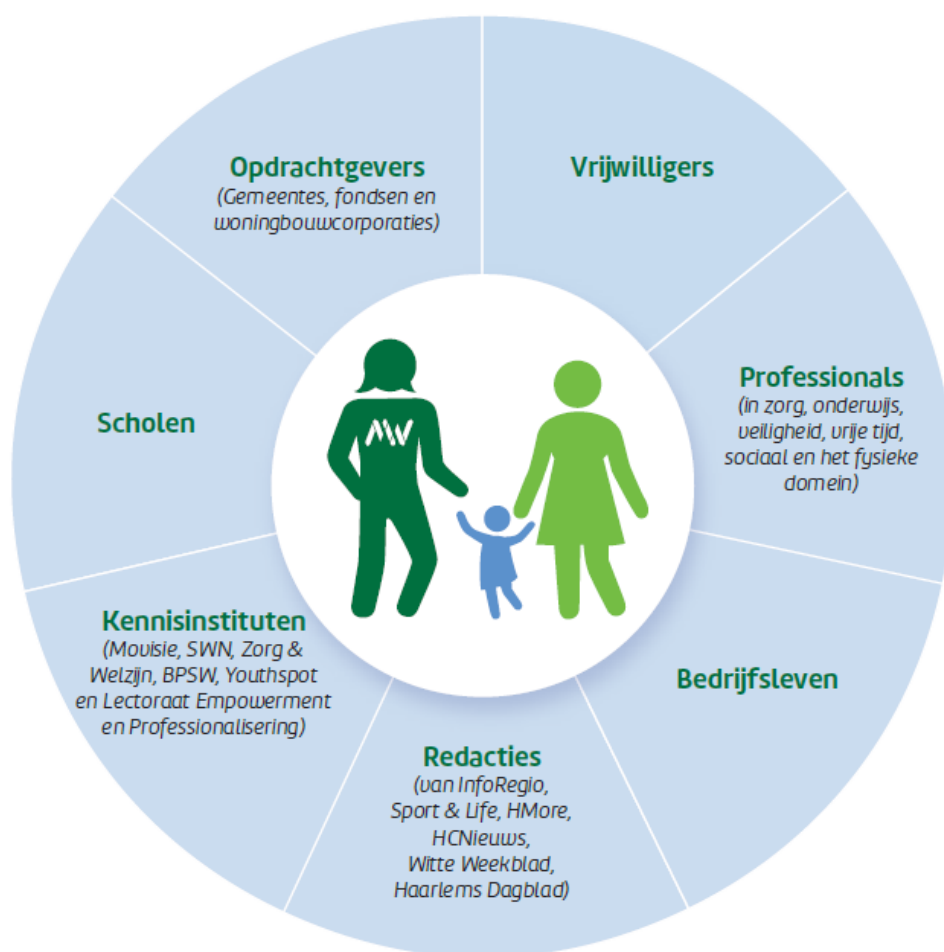
---

<sup>1</sup> Op zoek naar houvast, Empowerment als handelingskader in het de praktijk van zorg en welzijn, Hogeschool Inholland.

## 4 Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken

Goede samenwerking op lokaal niveau, vanuit een gemeenschappelijk belang en vanuit de behoefte van de inwoners, is onmisbaar. In Haarlemmermeer zijn vele (maatschappelijke) organisaties actief waarmee MeerWaarde in meer of mindere mate casusgestuurd of op regelmatige basis samenwerkt. Maar niet alleen met maatschappelijke organisaties werken we samen. In Haarlemmermeer hebben we iedereen nodig om gezamenlijk maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Onderstaande infographic laat zien met welke partijen we samenwerken.

### Sociaal werk doen we met...



We lichten een aantal samenwerkingsverbanden toe: de intentieverklaring Regeling Lokale Sportakkoorden, het Taalakkoord en MeerBusiness.

#### Intentieverklaring Regeling Lokale Sportakkoorden

MeerWaarde is als lokale partner aangehaakt bij de Regeling Lokale Sportakkoorden in Haarlemmermeer. Het hoofddoel van het akkoord is zoveel mogelijk mensen met plezier te laten sporten en bewegen. De opbrengst van deelname aan het akkoord zit voor MeerWaarde met name in de verbinding van de samenwerking met welzijn en preventie. Onder welzijn wordt verstaan dat we behalve voldoende welvaart ook plezierig wonen en gelukkig leven. Aandacht voor gezond eten en sporten hoort daar bij. We vinden het belangrijk inwoners daartoe te stimuleren. Dat doen we door middel van onze deelname aan het beweegprogramma JOGG (Jongeren op Gezond Gewicht) en met de gezonde wijkaanpak. Door aan te

haken bij de Regeling Lokale Sportakkoorden werken we samen aan een samenleving waarin iedereen er toe doet en meetelt.

### **Het Taalakkoord 2019-2020**

Laaggeletterdheid is een toenemend probleem, vooral doordat van inwoners een steeds grotere zelfredzaamheid wordt verwacht. Laaggeletterden missen deze aansluiting. Zij hebben problemen met participatie en sociale inclusie; actieve deelname op de arbeidsmarkt; zij zijn vaker ziek en zij doen vaker een beroep op hulp- en schuldhulpverlening. In Haarlemmermeer zijn ongeveer 17.500 tot 22.500 inwoners die niet het minimale taalniveau hebben om volwaardig mee te kunnen doen in de samenleving. In 2016 heeft MeerWaarde samen met de gemeente Haarlemmermeer, het ROC van Amsterdam, het ROC NOVA college, de bibliotheek Haarlemmermeer, het Spaarne Gasthuis en Vluchtelingenwerk de handen ineen geslagen om laaggeletterde inwoners te helpen beter te leren lezen, schrijven, spreken, rekenen en om te gaan met een computer. De samenwerking is in 2019 bekrachtigd met het Taalakkoord dat aansluit bij het landelijk actieprogramma 'Tel mee met Taal'.

### **Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland**

In 2019 hebben we een samenwerkingsverklaring in het kader van Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland zijnde de werkplaats Sociaal Domein (WSD) van Inholland Lectoraat Empowerment en Professionalisering ondertekend. Het doel is van elkaar te leren. We hebben toegang tot actualiteitencolleges en schriftelijke onderzoekspublicaties en brengen op onze beurt praktijkkennis in.

### **MeerBusiness**

Met veel bedrijven op lokaal en regionaal niveau werken we samen aan maatschappelijke vraagstukken in Haarlemmermeer. De samenleving maken we samen! Daarbij is het bedrijfsleven hard nodig. Samen met bedrijven hebben we een gezamenlijke uitdaging om goed te zorgen voor mensen in Haarlemmermeer (en daarbuiten). Ieder vanuit zijn eigen rol. De inwoners die wij in ons werk tegenkomen, zijn dezelfde mensen die als medewerker verbonden zijn aan een bedrijf. We stimuleren bedrijven om maatschappelijk bewust te ondernemen: ontzorg medewerkers zodat zij hun werk kunnen doen, heb oog voor hun maatschappelijk vraagstuk, zorg voor organisaties en groepen inwoners die medewerkers ontzorgen en geef aandacht aan de omgeving. Betrokken en bewust ondernemen kan op verschillende manieren: met mensen, middelen, massa, media en munten. Wij noemen dat de 5M's. Tijdens de bijeenkomsten van MeerBusiness gaan we met ondernemers in gesprek om hen te inspireren over en uit te dagen tot een bijdrage aan de samenleving.

## **5 MeerWaarde communiceert om te verbinden**

MeerWaarde heeft in 2019 het corporate merk verder versterkt voor meer zichtbaarheid en herkenbaarheid in wijken en buurten. Dit doen we zodat alle inwoners ons sneller kunnen vinden. Ook bij politici, pers, bedrijfsleven en partnerorganisaties wil MeerWaarde zich sterk profileren. We communiceren zowel intern als extern om nog beter te verbinden!

### **Bedrijfskleding**

De uitstraling van MeerWaarde wordt mede bepaald door wat medewerkers dragen. In 2019 heeft de uniforme kleding de collegialiteit en herkenbaarheid versterkt. Onze medewerkers dragen hun bedrijfskleding tijdens evenementen, activiteiten en bijeenkomsten waarbij ze zichtbaar van MeerWaarde zijn. De kledingcollectie is geëvalueerd en wordt in 2020 uitgebreid met enkele nieuwe items. Ook voor vrijwilligers van MeerWaarde is een eigen kledinglijn ontwikkeld

## Medewerkersfotografie

Om de zichtbaarheid en herkenbaarheid te vergroten, zijn vijf gebiedsteams en bijna alle medewerkers individueel gefotografeerd. Deze nieuwe beelden worden zowel online als in drukwerk gebruikt.

## Arbeidsmarktcommunicatie

De actievare benadering van toekomstige medewerkers via het platform LinkedIn werkt goed. MeerWaarde maakt nu ook meer gebruik van persoonlijke netwerken, onder andere met *testimonials* van de huidige medewerkers.

## Public Affairs

In het voorjaar van 2019 bracht wethouder Mieke Booij een werkbezoek aan MeerWaarde. Met de nieuwe gemeenteraadsleden in Haarlemmermeer is ook persoonlijk kennisgemaakt. Door deze gesprekken weten politici en MeerWaarde elkaar sneller te vinden. De lijnen zijn kort. De visie van MeerWaarde op landelijke issues, zoals bijvoorbeeld preventie door sociaal werk jeugd, is met diverse pleidooien en opinieteksten online gedeeld.



## 1e Business & Social Impact Event Haarlemmermeer

Voor het eerst organiseerde MeerWaarde in maart 2019 het Business & Social Impact Event. Dit boeiende en geslaagde middagprogramma werd gecombineerd met de 14<sup>e</sup> Maatschappelijke Beursvloer. Daar werden meer dan 100 matches tot stand gebracht. Het thema Maatschappelijk Betrokken Ondernemen is prominent op de kaart gezet van het bedrijfsleven. Het verslag van dit event staat op de website: <https://www.meerwaarde.nl/nieuws/impactvol-zakendoen->

## Jaarverslag 2018

Een overzicht van onze diensten en de bereikte resultaten in 2018 hebben we samengevat in het jaarverslag 'Alles wat we doen heeft betekenis'. Hierin komen inwoners en medewerkers aan het woord. Hun verhaal laat het beste zien welke sociale impact wij maken.

## Klantverhalen

Storytelling is een van de manieren om de impact van ons werk te laten zien. Sociaal werkers of sociaal makelaars en de inwoner vertellen over wat ze samen hebben bereikt. Deze mooie en ontroerende verhalen worden met bijzondere fotografie compleet gemaakt. Al deze impactvolle verhalen zijn te lezen op [www.meerwaarde.nl/verhalen-van-onze-klanten](http://www.meerwaarde.nl/verhalen-van-onze-klanten).



## Deelname aan het TV-programma 'Een goede buurt'

SBS6 vroeg onze medewerking aan het programma 'Een goede buurt' waarin een gezin met behulp van de buurt geholpen wordt bij het oplossen van hun problemen. Sociaal makelaar Peter heeft vanuit MeerWaarde het gezin ondersteund. De uitzending is hier terug te kijken: <https://www.kijk.nl/sbs6/eengoedebuurt/videos/q0V7FXMXwIT/een-goede-buurt>

## Persberichten en themapagina's regionaal

Over groot nieuws en onze dienstverlening informeren we de media door middel van persberichten. Met deze *free publicity* bereiken we een grote groep inwoners. In onder andere het HC-Nieuws publiceren we een MeerWaarde-pagina gebaseerd op een thema. In 2019 plaatsten we twee themapagina's: over verbinden en over eenzaamheid. In de Week van Zorg en Welzijn hebben we met een corporate advertentie geadverteerd in de zorgspecial.

## Overige communicatiemiddelen

Ons dienstenpakket kan nog beter bekend worden bij inwoners. We werken hieraan met diverse communicatiemiddelen. Veel brochures, folders, flyers, posters en rollbanners zijn in 2019 vernieuwd of

ontwikkeld. Berichten via de website en social media zijn frequenter verspreid. We haken daarbij regelmatig in op landelijke themadagen. De sponsoring van onze servicestoelen in het Spaarne Gasthuis hebben we gecontinueerd. In diverse (ondernemers)magazines, zoals InfoRegio, HMore en Sport & Life, zijn artikelen en advertenties over MeerWaarde gepubliceerd.

## 6 De organisatie

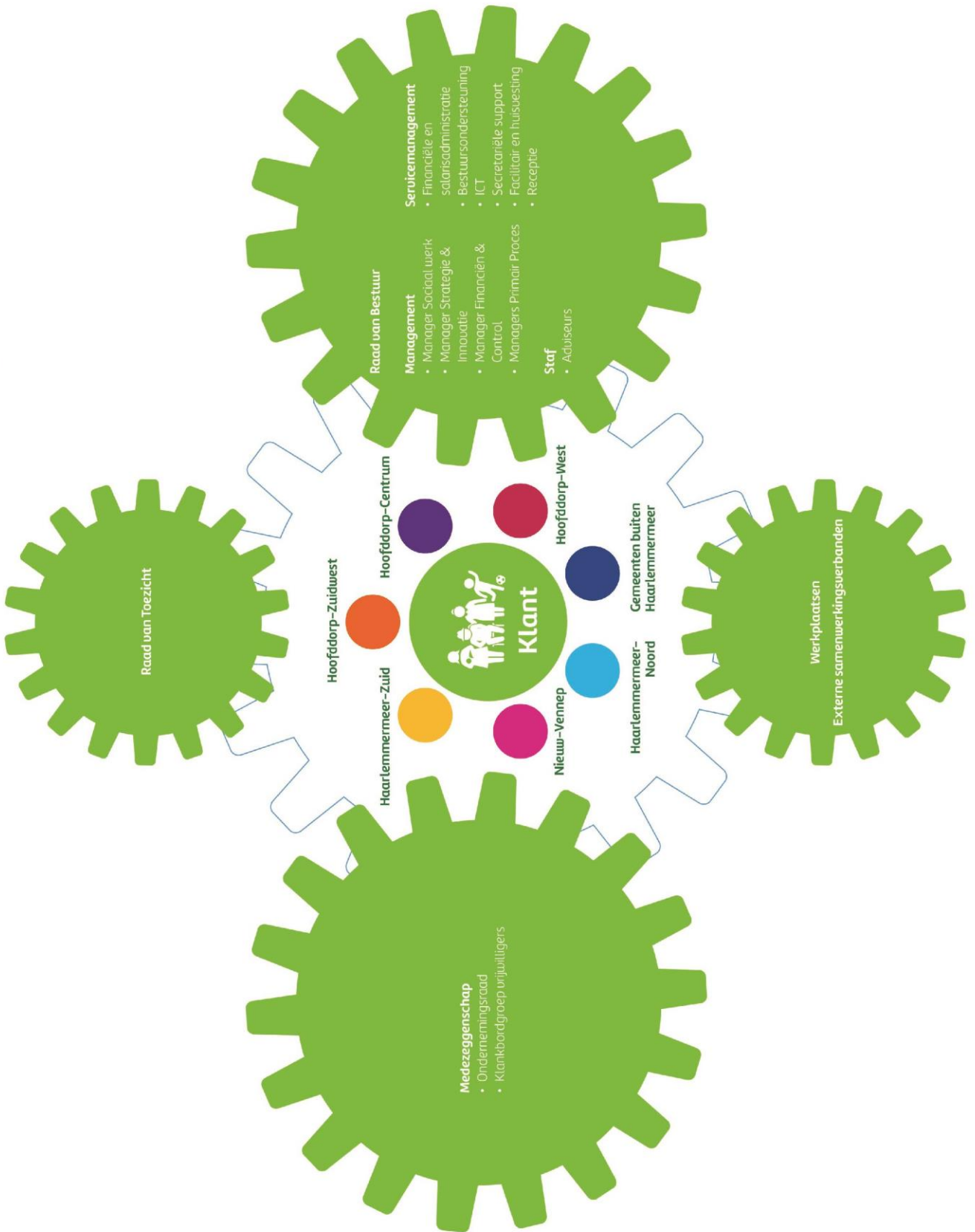
### 6.1 Organisatiestructuur

MeerWaarde heeft een bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur is binnen de organisatie het hoogst leidinggevende orgaan. In 2019 bestond het managementteam uit manager financiën & control, manager strategie & innovatie en manager sociaal werk. Het MT richt zich op het strategisch en tactisch beleid en op innovatie.

De Directeur-Bestuurder en het management worden ondersteund en geadviseerd door stafmedewerkers: adviseur bestuur, strategie en beleid, adviseurs beleid & innovatie, hr, communicatie en financiële zaken.

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur worden secretariaal ondersteund door het bestuurssecretariaat; het management door het management-/gebiedsteamsecretariaat.

In de brede laag, onder het management, bevinden zich de sociaal werkers en sociaal makelaars die samen met een groot aantal vrijwilligers het werk 'in het veld' uitvoeren, organiseren, faciliteren en/of ondersteunen. Hier vinden de contacten met de inwoners plaats. Deze brede laag wordt aangestuurd door de managers primair proces en adviseurs beleid & innovatie (VCH en BBM). Schematisch ziet de organisatiestructuur er als volgt uit:



## 6.2 Uitvoering van het werk

In de wijken, dorpen en kernen in de gemeente Haarlemmermeer werken we integraal met zes gebiedsteams: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-West, Hoofddorp-Zuidwest, Hoofddorp-Centrum, Nieuw-Vennep en Haarlemmermeer-Zuid. In de gebiedsteams werken de disciplines samen. Daarnaast voeren we een (deel) van onze dienstverlening uit in aangrenzende gemeenten.

Sociaal werkers hebben zoveel mogelijk een werkplek op een herkenbaar punt in de wijk of het dorp. Van daaruit kunnen zij makkelijk de wijk in. In het najaar van 2019 zijn de teams van Hoofddorp-West en Hoofddorp-Zuidwest samen ondergebracht op de nieuwe locatie PlusPunt Hoofddorp-Zuidwest. Het PlusPunt is goed bereikbaar in de wijk Bornholm en toegankelijk. Team Haarlemmer-Noord (inclusief het werkgebied van Haarlemmerliede en Spaarnwoude dat per 1 januari 2019 is gefuseerd met Haarlemmermeer tot de nieuwe gemeente Haarlemmermeer) is gehuisvest in het PlusPunt in Zwanenburg. Haarlemmermeer-Zuid en Nieuw-Vennep zijn bereikbaar in het PlusPunt in Nieuw-Vennep en Hoofddorp-Centrum opereert vanuit het hoofdkantoor van MeerWaarde.

De VrijwilligersCentrale valt onder MeerWaarde en heeft enerzijds de taak om 600 vrijwilligersorganisaties te ondersteunen (waarvan MeerWaarde er één is) en anderzijds de verbinding met het sociaal werk te verstevigen.

Buurtbemiddeling bieden we aan, zowel in de gemeente Haarlemmermeer, als in de gemeentes Haarlem, Bloemendaal, Zandvoort en Heemstede.

## 6.3 Innovatie

Begin 2018 hebben we een visie op innovatie geformuleerd. Deze is vastgelegd in het document “Visie op speerpunt Innovatiegericht bij MeerWaarde”.

Door middel van innovatie kunnen we:

- Meer mensen laten profiteren van onze dienstverlening;
- Onze projecten en dienstverlening doorontwikkelen en daarmee blijvend innoveren. Wij vergroten op die manier de kwaliteit en bereiden ons voor op nieuwe ontwikkelingen in de samenleving die op ons af komen.

Met innovatie gaan we gericht op zoek naar creatieve combinaties van bestaande technologieën op nieuwe en onverwachte manieren, of in nieuwe domeinen. Bij innovatie surfen we op de golven van verandering. Enerzijds betekent dit meegaan met veranderingen en doorontwikkelen, anderzijds is er ruimte nodig voor echte innovatie waarmee we onszelf steeds heruitvinden. Innoveren doen we samen met inwoners, vrijwilligers, organisaties en bedrijven. Innovatie is geen doel op zich maar een middel om onze dienstverlening blijvend te optimaliseren.

We spreken van een innovatie als we:

- Een nieuwe samenwerking aangaan;
- Een nieuwe dienst ontwikkelen c.q. implementeren;
- Een nieuwe opdrachtgever aantrekken;
- Een nieuwe methodiek of werkwijze ontwikkelen c.q. implementeren;
- Een nieuwe doelgroep ontmoeten.

Belangrijk bij innovatie is dat je meer dan in de reguliere dienstverlening experimenteert, ruimte creëert, verwondert, fouten mag maken, out-of-the-box denkt, doet en kijkt en naar nieuwe elementen in het project, de aanpak of dienstverlening zoekt.

## 6.4 Kwaliteitsmanagement

Bij tevredenheid meten we de (positieve en negatieve) ervaringen en worden de resultaten gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren. Het meten van ervaringen maakt deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem dat zich ten doel stelt om de kwaliteit van de organisatie continu te verbeteren.

In 2019 hebben we de MeerWaarde MeetWeken uitgevoerd. In het najaar hebben we gedurende drie weken een MeerWaardebreed klanttevredenheidsonderzoek afgenomen.

Bij de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek doet de hele organisatie mee. De gebruikte methodiek is de Net Promotor Score<sup>2</sup>. De Net Promotor Score is een van de meest omarmde parameters in het land als het gaat om klanttevredenheidsonderzoeken. De NPS is gebaseerd op een vraag: *Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf zou aanbevelen aan een vriend of collega?* De respondent antwoordt op een 0 t/m 10 schaal waarbij 9 en 10 promotors zijn, 7 en 8 passives en 0 t/m 6 detractors. Het percentage detractors trekken we af van het percentage promotors. Een NPS-score boven 0 is goed. Het grootste voordeel van NPS ten opzichte van andere meetinstrumenten voor klanttevredenheid is de eenvoud. NPS vormt een startpunt. Na de analyse begint het verbeteren van de organisatie om de NPS-score te laten stijgen.

### Klanttevredenheidsonderzoek

Sinds 2016 organiseren we jaarlijks MeerWaarde MeetWeken waarbij we onze klanten vragen naar hun mate van tevredenheid. De resultaten van de afgelopen vier jaar zijn zeer positief en vertonen een stijgende lijn.

	NPS	Tevredenheidsscore
2019	62,2	8,9
2018	46	8,6
2017	45	8,6
2016	28,2	8,1

### Eenvoudige effectmetingen

Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek hebben we ook een eenvoudige vorm van effectmeting uitgevoerd. We gebruikten hiervoor elementen uit de vragenlijst van Sociaal Werk Nederland. Inwoners gaven aan dat ze door onze interventies:

1. Beter hulp durven te vragen.
2. Meer zelfvertrouwen hebben gekregen.
3. Nieuwe mensen hebben ontmoet.

### Maatschappelijke Business Case (mBC) Sociaal makelen

De mBC brengt in kaart wat de kosten, opbrengsten en effecten zijn van een project of innovatie en wie er concreet van profiteren. Afgelopen periode hebben we door Dock4& Organisatieadvies de maatschappelijke Business Case voor sociaal makelen laten maken. Voor elke euro die aan het sociaal makelen in Haarlemmermeer wordt besteed lopen de totale opbrengsten voor gemeente, zorgverzekeraars, zorgkantoor, werkgevers, woningcorporaties en GGD op van 3,00 euro in het eerste jaar tot ruim 5,50 euro in het derde jaar. Voor gemeente Haarlemmermeer is de inzet van de sociaal makelaars een concreet middel om de beleidsdoelstellingen ‘van zware naar lichte zorg’ en ‘het versterken van de lokale sociale infrastructuur’ te realiseren. De sociaal makelaars vervullen hierbij tevens een belangrijke signalerende functie.

### Governance Code

MeerWaarde past in haar besturingsmodel en beleidsvoering de Governance Code van Sociaal Werk Nederland toe; een instrument voor goed bestuur en toezicht in het sociaal werk.

## 6.5 Certificering

We hebben de volgende keurmerken:

- Het productcluster ‘Buurtbemiddeling’ heeft een kwaliteitskeurmerk: het door CCV erkende PLUS-certificaat.
- De website heeft het keurmerk ‘beveiligd’.

<sup>2</sup> The One Number You Need to Grow – Fred Reichheld, Harvard Business Review, 2003



## 6.6 Maatschappelijk betrokken ondernemen

MeerWaarde stimuleert bedrijven tot maatschappelijk betrokken en bewust ondernemen en draagt daar zelf ook een steentje aan bij. We zijn partner van MVO Nederland. We werken veel samen met Paswerk Grafisch en ondersteunen initiatieven als AAP.

# 7 Ondernemingsraad

De bezetting van de Ondernemingsraad is in 2019 gewijzigd. Hieke van der Hoogte en Nathalie Beltman (secretaris) hebben in het voorjaar hun OR-taken neergelegd. Erik Schoe en Liesbeth Pannekeet zijn in mei 2019 toegetreden. Magriet Kolkman en Sjoerd Mercera hebben hun OR-taken per 31 december 2019 neergelegd. Besloten is om verkiezingen te organiseren, die zullen plaatsvinden op 21 april 2020. Per 31 december 2019 bestond de Ondernemingsraad uit Susan Chattellon (voorzitter), Liesbeth Pannekeet (waarnemend secretaris) en Erik Schoe.

In februari 2019 heeft de Ondernemingsraad een tweedaagse scholing gevolgd. Liesbeth Pannekeet heeft in juni 2019 de basistraining gevolgd. In december 2019 heeft de Ondernemingsraad een dagdeel scholing gevolgd.

Op 21 november 2019 vond het jaarlijkse overleg met de Raad van Toezicht plaats in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.

In 2019 heeft zes keer een Overlegvergadering plaatsgevonden met de Raad van Bestuur.

Besproken zijn o.a. de volgende onderwerpen:

- Opleidingsplan en Opleidingsplanning
- Inzet/stand van zaken sociaal werker A
- Generatieregeling
- Ziekteverzuimbeleid
- Scholing OR
- Communicatie RvB en OR
- No show bedrijfsarts sanctieregeling
- RI&E PlusPunt Nieuw-Vennep
- Preventiebeleid/preventiemedewerker

# 8 Medewerkers

## 8.1 Personele ontwikkelingen

In 2019 zijn er binnen de huidige organisatiestructuur wat verschuivingen in het personeelsbestand geweest, waaronder aanstellingen binnen een aantal leidinggevende functies. Met de benoeming van een manager strategie en innovatie alsmede een nieuwe manager sociaal werk is het managementteam vernieuwd. Verder is op één van de posities manager primair proces een nieuwe medewerker gestart en heeft de VrijwilligersCentrale een nieuwe leidinggevende. Tegen het einde van het jaar is ook de nieuwe HR adviseur aangesteld.

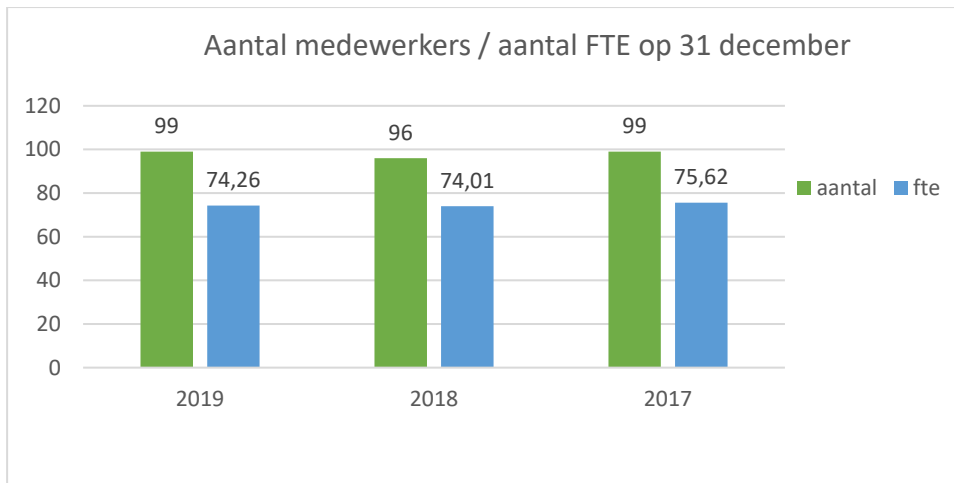
## 8.2 Personeel in cijfers

### Medewerkersbestand

Het medewerkersbestand ziet er op **peildatum 31 december 2019** als volgt uit:

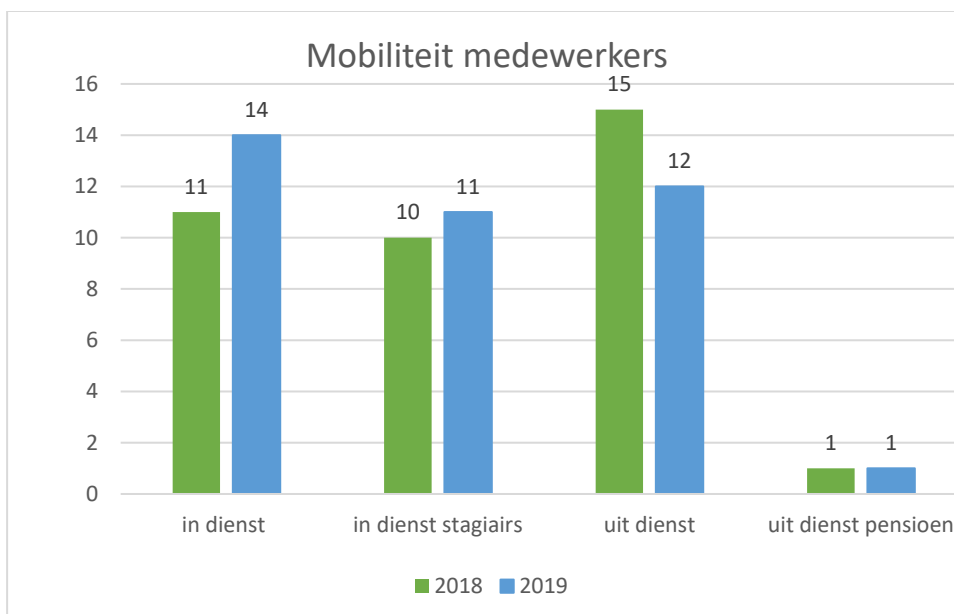
- 99 medewerkers en 74,26 FTE. (in 2018: 96 resp. 74,01 fte,) incl. stagiairs;
- 56% is 45 jaar of ouder en 29% is ouder dan 55 jaar (in 2018: 54% resp. 27%);

- 81% is vrouw en 19% man (in 2018: 77% versus 23%);
- 86,5% werkt parttime en 13,5% fulltime (36 uur) (in 2018: 85,5% versus 14,5%);
- 81% heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 19 % voor bepaalde tijd (in 2018: 80% versus 20%);
- Er waren twee oproepkrachten (één ten behoeve van receptie en een ten behoeve van advies op oproepbasis) (in 2018 waren dit er eveneens twee).



### Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst: 14 (2018: 11)
- Stagiairs: 11 (2018: 10)
- Uit dienst: 12 (2018: 15)
- Met pensioen: 1 (2018: 1)



### Stagiairs

MeerWaarde werkt graag en frequent met stagiairs met verschillende opleidingsachtergronden. Naast het voorbereiden van nieuwe talenten in ons werkveld brengt het onze medewerkers nieuwe kennis en ideeën en ondersteunen stagiairs hen in het primaire proces. Na afloop van een stage evalueren we de

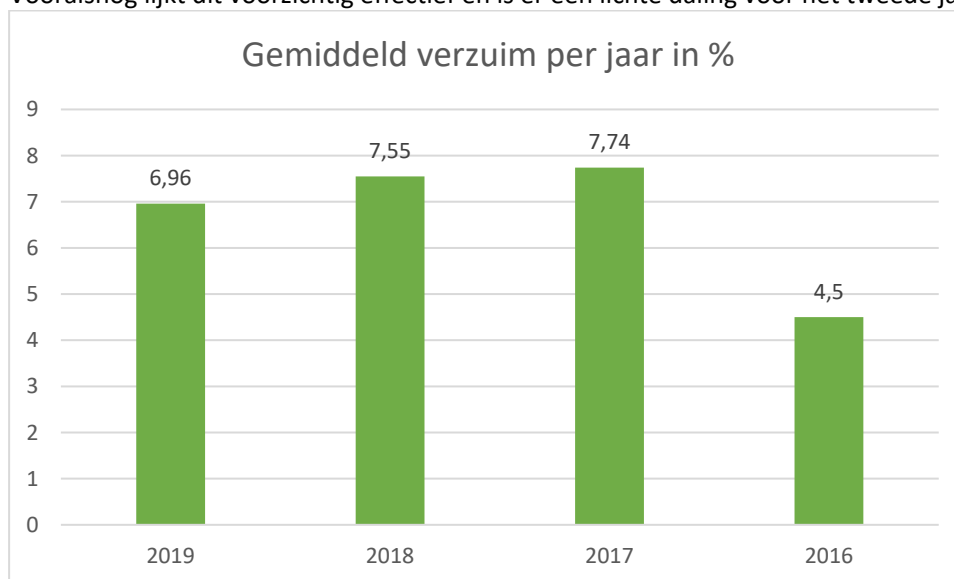
opbrengst voor beide partijen. Soms resulteert een stage op een later moment in een aanstelling als betaald medewerker.

In 2019 liepen tien studenten stage bij ons, zij waren afkomstig van de volgende studierichtingen en opleidingen:

Studierichting	Naam opleiding	Studiejaar
HBO Social Work	Hogeschool Windesheim	2e
HBO Maatschappelijk Werk en dienstverlening	InHolland Amsterdam	3e
	InHolland Haarlem	
HBO Sociaal Juridische Dienstverlening	Hogeschool Amsterdam	3e
	Hogeschool Leiden	
HBO Sociaal Pedagogische Hulpverlening	InHolland Haarlem	3 <sup>e</sup> / 4 <sup>e</sup>

### Verzuim

Na de stijging van het verzuim in 2017 is in samenspraak met de bedrijfsarts, HR en leidinggevenden ingezet op nog betere begeleiding in het re-integratietraject van werknemers die verzuimen, is geïnvesteerd in tijdige verzuimgesprekken en wordt actief gestuurd op preventie vanuit arbobeleid. Vooralnog lijkt dit voorzichtig effectief en is er een lichte daling voor het tweede jaar op rij.



## 8.3 Arbo

MeerWaarde streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor iedere werknemer; medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiairs, vrijwilligers en derden. Een veilige werkomgeving waar mensen zich prettig voelen, plezier hebben in hun werk en respectvol met elkaar omgaan, bevordert het welbevinden van medewerkers bij MeerWaarde en heeft een positief effect op de organisatiedoelstellingen.

### Preventiemedewerker

De Preventiemedewerker heeft een adviserende rol over, alsmede ondersteunende rol bij, het werken aan de uitvoering van maatregelen die veilig en gezond werken bevorderen en arbeid gerelateerd verzuim

en arbeidsongevallen voorkomen. Een werkgever is verplicht een Preventiemedewerker aan te stellen. Deze opereert hierbij onafhankelijk.

In 2019 heeft de Preventiemedewerker bij meerdere medewerkers een werkplekonderzoek uitgevoerd, op basis hiervan adviezen aan medewerker verstrekt en praktische aanpassingen gerealiseerd. Daarnaast zijn adviezen ten aanzien van het werken op flexwerkplekken geformuleerd.

Tenslotte heeft de Preventiemedewerker de Risico Inventarisatie- en Evaluatie van het PlusPunt in Nieuw-Vennep, geïnitieerd en begeleid alsmede het plan van aanpak opgesteld, acties uitgezet en bewaakt.

### **Vertrouwenspersoon**

De informatie met betrekking tot beschikbaarheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon is gecommuniceerd. In 2019 zijn geen meldingen bij de vertrouwenspersoon binnen gekomen.

## **8.4 Beleidsaanpassingen**

### **Inwerkbeleid**

Om nieuwe medewerkers goed te laten landen in de organisatie zijn verschillende afspraken, documenten en acties samengevoegd en geformaliseerd tot een model inwerkprogramma. Zo zorgen we enerzijds dat alle nieuwe medewerkers dezelfde basisinformatie ontvangen en wegwijs gemaakt worden in reglementen, werkprocessen en interne afspraken en dat het voor de leidinggevenden en begeleidende collega's helder is wat nieuwe medewerkers aan informatie en documentatie ontvangen. Anderzijds heeft de nieuwe medewerker een houvast van wat er van hem of haar wordt verwacht en waar de belangrijkste documentatie is terug te vinden.

### **Stagebeleid**

Zoals bij paragraaf 8.2 gemeld werkt MeerWaarde veelvuldig met stagiairs. Het stagebeleid is in 2019 volledig herzien op inhoud en tekstueel. Belangrijkste elementen zijn het formaliseren van de mogelijkheid tot het uitvoeren van een afstudeerstage door hbo-studenten en mbo-studenten die een mbo niveau 4 opleiding beroepsopleidende leerweg volgen.

### **Autorisatiebeleid**

Aangezien informatietechnologie de laatste tientallen jaren een vanzelfsprekend onderdeel is geworden van organisaties, zo ook van MeerWaarde, en informatie één van de meest waardevolle 'assets' van de organisatie is, heeft MeerWaarde autorisatiebeleid vastgesteld. Zonder de juiste informatie, bestaat er een risico op foutieve beslissingen en kunnen onze klanten minder goed worden geholpen met mogelijke schade tot gevolg. Goed autorisatiebeheer zorgt ervoor dat de juiste mensen op het juiste moment om de juiste redenen toegang krijgen tot de juiste middelen.

## **8.5 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit**

MeerWaarde onderstreept het belang van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit, alsmede het stimuleren van het bevorderen van de eigen regie van haar medewerkers ten aanzien van de eigen duurzame inzetbaarheid en vitaliteit.

In de gesprekscyclus tussen medewerker en leidinggevende komt het onderwerp aan bod. Het doel is dat medewerkers ruimte krijgen en nemen om richting te geven aan hun loopbaan, professionele ontwikkeling en mentale zowel als fysieke vitaliteit. Afspraken hierover worden vastgelegd op het formulier functioneringsgesprekken.

Besproken worden hierbij ook de behoeften en mogelijke inzet van het loopbaanbudget dat sinds 2015 als gevolg van Cao-afspraken door de werkgever wordt gereserveerd.

### 8.5.1 Leren is een ongoing proces

Om mee te blijven bewegen met de trends in de maatschappij en de effecten daarvan op onze organisatie zullen medewerkers steeds hun kennis en kunde moeten bijstellen en opfrissen.

Dit wordt bekrachtigd in het Koersplan MeerWaarde 2018 – 2020. Ons opleidingsbeleid is bedoeld om mee te kunnen bewegen en datgene te ontplooiën wat goed en nodig is voor de organisatie, de teams, de afdelingen, de medewerkers en bovenal de klanten van MeerWaarde.

Het opleidingsbeleid is gebaseerd op de volgende niveaus: het strategisch organisatiebeleid verwoord in het Koersplan, de ontwikkelingen binnen het werk- en vakgebied die om inspanningen van de medewerkers vragen om 'bij te blijven', de individuele loopbaanwensen van medewerkers en het opleidingsbudget (financiële middelen). In het algemeen leidt een combinatie van deze niveaus tot het beste resultaat. Zo werken wij aan de persoonlijke ontwikkeling en loopbaan van de medewerkers én aan de verbetering van de organisatie.

Wanneer er op een of meer van deze niveaus iets wijzigt, zal de inhoud van het opleidingsaanbod hierop moeten worden aangepast. Denk hierbij aan wijzigingen in:

- Missie, visie en strategie van MeerWaarde.
- Samenwerking met (nieuwe) opdrachtgever(s).
- Samenwerking met andere organisaties.
- Branchecode Sociaal werk, Kwaliteitslabel Sociaal Werk, Register Sociaal Werkers.
- Wet- en regelgeving (denk aan de CAO, Wet Arbeid in Balans).

Bij MeerWaarde wordt het volgende opleidingsmodel toegepast:

- **Need to have:** trainingen die nodig zijn om het werk kwalitatief goed uit te voeren en veelal een verplicht karakter hebben.
- **De opleidingscarroussel:** waarin een periodiek aanbod aan inhoudelijke trainingen en workshops wordt verzorgd.
- **Werken aan teamontwikkeling:** wat hebben teams nodig om goed te kunnen functioneren en de doelstellingen uit de gebiedsplannen te realiseren?
- **Werken aan individuele inzetbaarheid:** het onderdeel waarin medewerkers vanuit eigen verantwoordelijkheid en initiatief hun ontwikkeling kunnen vormgeven.

#### Need to have

In 2019 zijn de volgende trainingen weer gecontinueerd voor de verschillende doelgroepen.

- Bedrijfshulpverlening (BHV) voor het ingestelde BHV team.
- Spoedeisende Hulp (SEH) voor sociaal werkers
- Samenwerken onder spanning (de trein van Boos naar Middel), voor de laatste groep nog niet getrainde medewerkers van MeerWaarde

#### Opleidingscarroussel

Teamontwikkeling met Teamkompas (zie bij 'teamontwikkeling') was een intensief professionaliserings-traject, waardoor iets minder ruimte beschikbaar was voor extra opleidingen.

In 2019 hebben we aan de volgende deskundigheidsbevorderende activiteiten binnen de opleidingscarroussel gewerkt:

- nieuwe methodieken en vaardigheden waaronder de Trainingscarroussel Communicatie;
- actuele kennis m.b.t. maatschappelijke vraagstukken;
- inhoudelijke ontwikkeling van aandachtsfunctionarissen;
- werking van registratiesystemen.

### *Trainingscarrousel Communicatie*

In zes weken tijd zijn vijftien innovatieve workshops georganiseerd over acht verschillende communicatie-onderwerpen. Van pitch tot communicatieplan en van persbericht tot nieuws op de website. Ook sociale media, vloggen en communities kwamen aan bod.

Medewerkers konden kiezen uit diverse (interne) trainingsbijeenkomsten van anderhalf uur elk. Telkens werd een toelichting op de nieuwe *Toolkit communicatie* (met beleid, procedures en tips) toegelicht. Medewerkers kregen meer handvatten en vaardigheden voor het uitvoeren van communicatie, zowel intern als extern en werden digitaal vaardiger. In totaal namen 91 medewerkers en 5 stagiairs in 2019 actief deel aan deze MeerWaarde Trainingscarrousel Communicatie. Enkele medewerkers volgden meerdere workshops.

Voor het jaar 2020 wordt gedacht aan een herhaling van deze carrousel en aan een vervolgserie met meer verdieping. Met een groepje 'koplopers' wil MeerWaarde verder sparren in het Communicatiecafé 2020. De hoofdvragen blijven daarbij: wat is effectieve en innovatieve communicatie en hoe zorgen we dat onze stakeholders (inwoners, partners, politici etc.) ons blijven kennen en herkennen?

### **Teamontwikkeling**

In de eerste helft van 2019 is een vervolg gegeven aan de in 2018 gestarte **training Samenwerken onder spanning** van Buro Pro Ago. De inhoud van deze trainingen behelst vragen als; hoe werk je prettig samen (met cliënten en met elkaar) als het onderling spannend wordt. Hiertoe werken de cursisten aan: Hoe blijf je elkaar begrijpen? Via het gespreksmodel 'de trein van Boos naar Middel. Hoe stel ik grenzen, zodat de samenwerking beter wordt? Hoe doe ik dit samen in een netwerk?

Verder heeft TeamTalk in 2019 een trainingstraject volgens de methode **Teamkompas** in het kader van zelforganisatie ontwikkeld. Doel is om meer verantwoordelijkheid binnen de teams te beleggen om zodoende medewerkers meer uit zichzelf en uit elkaar te laten halen voor de beste kwalitatieve en professionele dienstverlening aan onze klanten. Deze teamontwikkeling betekent ook een andere rol voor de leidinggevenden.

Alle teams hebben gezamenlijk in een aantal bijeenkomsten doelen voor het team en hoe deze te bereiken vastgelegd. In 2020 worden vervolgstappen gezet om de ontwikkeling naar meer zelforganisatie verder vorm te geven.

### **Werken aan individuele inzetbaarheid**

Naast inzet vanuit de organisatie is het belangrijk dat medewerkers verantwoordelijkheid voor hun eigen duurzame inzet nemen. Dit kan liggen op het terrein van ontwikkeling naar een volgende functie, coaching gericht op het laten opdoen van meer zelfinzicht, beter regie over de eigen situatie leren voeren, maar ook activiteiten in de vrije tijd waardoor een medewerker vitaal blijft.

Het loopbaanbudget kan worden ingezet voor de financiering van een studie, outplacement, maar bijvoorbeeld ook een sportabonnement. Tevens mogen werknemers dit inzetten voor stoelmassage. Twee maal per maand konden werknemers in 2019 een afspraak inplannen bij de stoelmasseuse die dan vanuit het hoofdkantoor massage aanbiedt. Werkgever legt een bepaald bedrag bij, een deel van de massages vindt plaats onder werktijd.

## **8.6 Beroepsregistratie**

Beroepsregistratie draagt bij aan vakmanschap. Het stimuleert professionals en werkgevers om te blijven investeren in vakbekwaamheid. Een professional moet aan bepaalde criteria voldoen om geregistreerd te worden en volgt vervolgens met regelmaat deskundigheid bevorderende activiteiten om over actuele deskundigheid te (blijven) beschikken en de registratie te mogen continueren.

Door beroepsregistratie werken sociaal professionals volgens de beroepscode en vakinhoudelijke richtlijnen en zijn zij aanspreekbaar op hun handelen. Door zich te registreren laten professionals zien dat ze staan voor de kwaliteit van hun vak en beschikken over ervaring, kennis en vaardigheden om goede hulp te bieden aan kwetsbare cliënten in complexe situaties.

Eind 2019 zijn negen sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein. MeerWaarde stimuleert sociaal werkers om zich te registreren in het beroepsregister en het nemen van eigen regie hierin. In 2020 zal beroepsregistratie verder worden ingebed in de organisatie.

## 8.7 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Na een onderzoeksperiode in 2018 is vervolgens een AVG werkgroep gestart. Deze heeft hard gewerkt om MeerWaarde AVG-proof te maken.

De belangrijkste resultaten zijn:

- Ontwikkelen van een explanatie voor klanten (in het Nederlands en Engels) en een flyer met uitleg over ons privacybeleid;
- De WegWijzer voor medewerkers en vrijwilligers is aangepast;
- Het externe en interne privacyreglement is geactualiseerd;
- Het fotobeleid is opgesteld;
- Er zijn data-uitwisselovereenkomsten met leveranciers afgesloten;
- Het verwerkingsregister is opgesteld.



Gedurende het proces zijn werknemers steeds geïnformeerd middels bijeenkomsten en nieuwsberichten.

Tevens heeft de werkgroep stil gestaan bij 'informatieveiligheid'; wat zijn de risico's van datalekken en hoe zijn deze te voorkomen. Hiertoe is materiaal in tekst en beeld ontwikkeld die op de locaties en op [www.meerwaarde.nl/privacy](http://www.meerwaarde.nl/privacy) zijn gedeeld.

# 9 Facilitaire zaken

## 9.1 ICT Software

Naast een urenverantwoording, beschrijven we wat we bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van onze opdrachtgevers door middel van tellen en vertellen. Om onze medewerkers te helpen bij het inzichtelijk maken van de maatschappelijke effecten van hun werk, gebruiken we verschillende registratiesystemen:

- Regas van KWIZ door de maatschappelijke dienstverlening (maatschappelijk werk, sociaal raadsliden en ouderenadvies).
- RegiCare-RegiAct online van Adsysco voor de deelnemersregistratie van en digitaal aanmelden voor groepsactiviteiten.
- KeDo van Xlab door het sociaal werk jeugd, samenlevingsopbouw en de sociaal makelaars.
- Word van Microsoft voor een verdiepende beschrijving van activiteiten en werkzaamheden.
- Aqua IT door de Vrijwilligerscentrale.
- CCV door Buurtbemiddeling. De Buurtbemiddeling is daarnaast gelinkt met de website [www.problemenmetjeburen.nl](http://www.problemenmetjeburen.nl)
- Verwijsindex is het systeem waarin we samen met ketenpartners hulpverlening rondom een jongere registreren.
- Efficiency online van Home-Start.

- Registratiesysteem Thuisadministratie.

Voor de uitoefening van diverse processen in de bedrijfsvoering gebruiken we de volgende registratiesystemen:

- Exact Globe voor de financiële administratie.
- JAN online voor de salaris- en personeelsadministratie; als aanvulling is in 2019 JAN@Daywize als HR online self service geïntroduceerd.
- RegiCare van Adsysco als online tijdschrijfapplicatie voor de urenverantwoording.
- De efficiency verhogende online koppeling tussen Daywize, JAN salarissen en RegiCare.
- RFPman online als subsidieregister.

Naast alle applicatiesoftware, die in het primaire proces toegepast wordt, blijft MeerWaarde werken aan het up to date en modern houden van haar systeemsoftware. In een eerdere periode is de mailserver naar de Cloud verhuisd en de mogelijkheid tot versleuteld mailen ingevoerd. Hierdoor kunnen onze medewerkers documenten via de mail AVG-proef delen.

De ontsluiting van de informatie voor vrijwilligers van MeerWaarde is gerealiseerd via de website.

### Hardware

Alle sociaal werkers zijn in het bezit van een flexibele werktool. Nadat de serveromgeving van MeerWaarde volledig is vernieuwd, is in 2019 de hardware structuur voor de digitale snelweg binnen de hoofdvestiging nieuw gepatcht. De uitrol van VoIP telefonie en telefooncentrale is begonnen.

Door de installatie van twee nieuwe netwerkprinters in de hoofdvestiging is het printen van documenten via een pasjes-systeem veilig en AVG-proef gemaakt.

De alarmbeveiliging van de hoofdvestiging is vernieuwd en zowel voor gebruiker als ook voor de service volledig in de Cloud gebracht.

## 9.2 Huisvestingzaken

### Huur en onderhoud

In 2018 is MeerWaarde erin geslaagd om het huurcontract van haar hoofdvestiging op middellange termijn te continueren tegen tevredenstellende condities. Dit heeft de stichting in staat gesteld om de relatie met haar twee bestaande onderhuurders in 2019 te verduurzamen en twee nieuwe onderhuurders in het pand op te nemen.

De verbouwingen en onderhoudswerkzaamheden in de hele hoofdvestiging hebben tot modernisering en optimalisatie van de werkplekken, spreekruimtes voor cliënten en personeelskantine geleid. Ter verduurzaming is het hele pand overgegaan op ledverlichting.

MeerWaarde heeft naast de bestaande PlusPuntlocaties in Venneperhof en in Zwanenburg in 2019 een nieuwe locatie in Skagerrak gehuurd en verbouwd. Dit PlusPunt biedt vanaf oktober 2019 werkplekken voor medewerkers en PlusPunt-diensten voor inwoners van Hoofddorp-Zuidwest. De officiële opening heeft recent plaatsgevonden.



## 10 Begroting

Begroting 2020 - 2021	Budget	Budget
[1000 €]	2021	2020
<i>in de begroting toegepaste indexering prestatiesubsidie</i>	1,50%	1,50%
<b>Opbrengsten</b>		
Reguliere subsidie gemeente H'meer	6.041	5.951
Afrekening voorgaande jaren	-	-
Subsidie gemeente H'meer additioneel	25	24
Subsidie overige (niet H'meer)	338	283
Overige opbrengsten	76	75
Onderproductie	-	-
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>6.480</b>	<b>6.333</b>
<b>Directe kosten</b>		
Activiteitenkosten	520	515
<b>BRUTO SALDO</b>	<b>5.960</b>	<b>5.818</b>
<b>Personele kosten</b>		
Lonen en salarissen	3.770	3.631
Sociale lasten	665	645
Pensioenlasten	312	297
Extern personeel	145	142
Overige personeelskosten	154	152
Mutatie voorziening vakantiedagen	-	-
Ontvangen uitkeringen en subsidies	16-	16-
<b>Totaal lonen en salarissen</b>	<b>5.030</b>	<b>4.851</b>
<b>Bedrijfskosten</b>		
Afschrijving	44	43
Organisatiekosten	498	541
Huisvestingskosten	387	380
<b>Totaal bedrijfskosten</b>	<b>929</b>	<b>964</b>
<b>Totaal indirecte kosten</b>	<b>5.959</b>	<b>5.815</b>
<b>Voorziening personeel</b>	-	-
<b>Totaal Bedrijfsresultaat</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Overige</b>		
Financiële baten/lasten (-/-)	1	1
Buitengewone baten/lasten (-/-)	-	-
<b>Resultaat exclusief bestemmingsreserves</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Lasten Huisvesting/verhuizing via bestemmingsreserve	20	20
<b>Totaal kosten via bestemmingsreserve</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Dotatie bestemmingsreserve organisatie ontwikkeling	-	-
Onttrekking aan bestemmingsreserve huisvesting/verhuizing	20-	20-
<b>Totaal onttrekkingen bestemmingsreserves</b>	<b>20-</b>	<b>20-</b>
<b>Totaal mutaties bestemmingsreserves</b>	-	-
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

## 11 Koersvast vooruit...

In 2020 loopt ons corporate Koersplan 'Het sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein' af en maken we de balans op omtrent onze speerpunten. Gedurende de looptijd hebben we het corporate Koersplan vertaald naar twee doelgroep-koersplannen: Koers Jeugd 2018 – 2023 'De kracht van dichtbij' en Koers Volwassenen 2020 – 2023 'Anders kijken, denken én doen'. Zij vormen de leidraad en ons kompas voor de komende jaren. Met enthousiasme en deskundigheid zetten we de ingeslagen weg voort en effectueren onze koersplannen.



### 11.1 MeerWaarde en Corona

In de eerste maanden van 2020 werd de wereld opgeschrikt door de verspreiding van het Corona-virus. Dit heeft zeer veel gevolgen, ook voor onze organisatie. Zoals het zich op dit moment laat aanzien doet dit een onvoorstelbaar beroep op onze medewerkers, die zich voor ongekende uitdagingen gesteld zien. In samenwerking met onze netwerkpartners zoeken we naar creatieve oplossingen om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken, zowel voor onze cliënten als onze medewerkers. Dit vergt een kolossale inspanning van onze organisatie, waarbij we ook trots mogen zijn op de grote betrokkenheid van onze medewerkers. Het sociaal werk valt onder de cruciale/vitale functies waar Nederland nu op draait. Ons werk zetten we voort binnen de mogelijkheden van de afgekondigde maatregelen. Dat betekent dat de afgesproken prestaties mogelijk inhoudelijk anders kunnen zijn dan afgesproken. De financiële consequenties kunnen nog niet goed worden ingeschat: de uren zullen naar verwachting waar gemaakt kunnen worden, de kosten zullen stijgen. Over de continuïteit van de organisatie bestaat geen twijfel. Hopelijk blijven de uiteindelijke gevolgen beperkt, en komen we allen uiteindelijk sterker uit de crisis!

## 12 Ontwikkelingen en trends

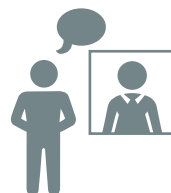
In onze subsidieaanvraag 2020-2021 hebben we verschillende ontwikkelingen en trends beschreven. Op ons 2<sup>e</sup> Kennis- en InnovatieLAB van 3 maart jl. hebben we tijdens Break-outsessies en met keynote speakers verdieping van de ontwikkelingen en trends gepresenteerd. De infographics op de volgende pagina's geven een samenvatting van de maatschappelijke uitdagingen waar we de komende jaren voor staan.

# Trends

## Algemeen

1

1e aanspreekpunt: behoefte aan punten in de wijk waar inwoners terecht kunnen met vragen over welzijn, zorg, wonen en vrije tijd.



2

Smart living: toename van technologie, preventief en curatief.



3

Veranderende arbeidsmarkt: tekorten in de zorg leiden tot oplossingen met sociaal werk.



4

Investeren in preventie: een betere balans tussen zorguitgaven en preventie-uitgaven. Voorkomen is beter dan genezen. Een gezonde leefstijl wordt de norm (Nationaal Preventie Akkoord).



5

Van productafrekening naar effectsturing: monitoring in het Sociaal Domein op basis van outcome.



MeerWaarde  
WELZIJN



# Jeugd

1

Meer jeugd in HLMR: door uitbreiding van HLMR en uitbreiding van woonwijken neemt het aantal kinderen en jongeren toe.



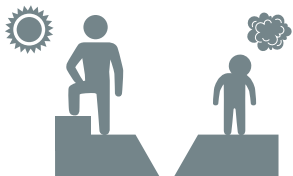
6

Jeugd kampt vaker met gevoelens van depressie, burn-out, eenzaamheid en suïcide.



2

Grote kloof tussen gelukkige jeugd en jeugd die opgroeit in een moeilijk situatie: de gezinssituatie en de omgevingsituatie zijn bepalend voor de waardering van het leven van de jeugd. (Speerpunt 2019 Kinderombudsvrouw)



7

Veranderende wereld vraagt om skills van de 21e eeuw: voor het omgaan met technologie, de invloed van influencers en sociale media als (wereldwijde) community zijn nieuwe en andere vaardigheden nodig.



3

Oproep tot noodzaak samenwerking onderwijs, jeugd en zorg: werken vanuit de bedoeling is aanpassing van organisaties aan de behoefte van het kind en de jongere. De juiste expertise tijdig en dichtbij het kind en de jongere. (Coalitie Onderwijs, Zorg en Jeugd 2019)



8

Samen leven in een samenleving waarin we elkaar begrijpen: uitvergroten van discussies zoals zwarte piet discussie, vluchtelingen, LHBTI's, genders, pesten en polarisatie.



4

Het perfecte plaatje: toename van sociale- en prestatiedruk bij jeugd en hun ouders.



5

Het gezin verkrumelt: het gezin met vader, moeder en 2,4 kind gaat op in een waaier van nieuwe gezinsvormen en opvoedstijlen.



# Volwassenen

1

Langer thuis: meer mensen wonen langer zelfstandig thuis doordat mensen ouder worden en doordat 'minder bedden' beschikbaar zijn.



6

Andere kijk op aanpakken: aansluiten op de onregelde dynamiek van armoede en schulden draagt bij dat mensen vaker hun doelen bereiken.



2

Meer woningen en inwoners: in HLMR stijgt het aantal inwoners in 2030 met 1/4



7

Integrale aanpak met nieuwe partijen: organisaties zoals energiebedrijven en (zorg)verzekeraars vragen om een preventieve integrale aanpak om oplopende schulden en aanverwante problematiek te voorkomen.



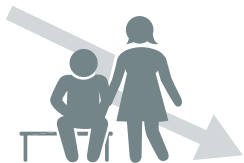
3

Eigen kracht heeft grenzen: zelfredzaamheid is niet voor iedereen weggelegd



4

Uithoudingsvermogen informele zorg: de rekbaarheid van mantelzorgers en vrijwillige inzet is beperkt. De bereidheid tot en de beschikbare tijd voor vrijwillige inzet neemt af.



5

Tweedeling leefstijlen: het verschil tussen arm en rijk hangt samen met opleidingsniveau en werkt door in leefstijl en gezondheid.



MeerWaarde  
WELZIJN

