

JAARVERSLAG 2019

# Zelfredzame inwoners in een **sociale** **omgeving**



MeerWaarde  
WELZIJN



MeertWaarde  
WELZIJN

# Inhoudsopgave

**1**  
Cijfers  
pag. 6

**2**  
Pijlers  
pag. 8

**3**  
Maatschappelijke  
relevantie  
pag. 10

**4**  
Diensten  
& Innovaties  
pag. 12

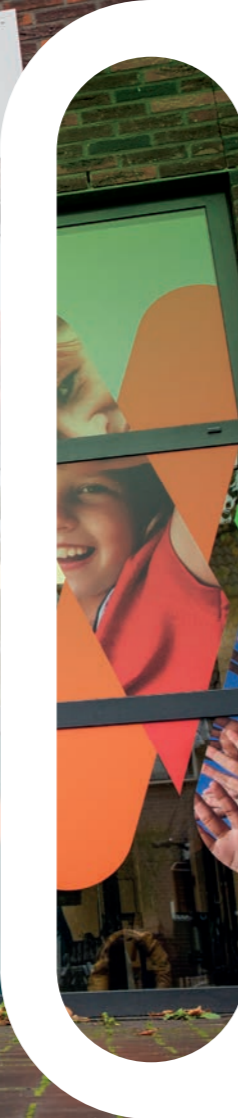
**5**  
Samenwerken  
pag. 18

**6**  
Medewerkers  
pag. 22

**7**  
Good governance  
& Reflectie  
pag. 26

**8**  
Blik vooruit  
pag. 28

**8**  
Missie &  
Colofon  
pag. 30



## Een woord vooraf

Ten tijde dat we dit voorwoord schrijven, zit de wereld in een crisis. We zijn met een harde knal tot stilstand gebracht in het leven dat we leiden. We moeten opnieuw uitvinden hoe we de kracht van dichtbij realiseren. Ons bewust van de angst en onzekerheid bij inwoners en professionals als het gaat om fysiek contact. Tegelijkertijd voelen we gedrevenheid en passie om op andere manieren en met nieuwe kansen door te gaan. Het sociaal werk van MeerWaarde is een vitaal beroep en hard nodig. Dat blijkt ook nu weer. Onze medewerkers en vrijwilligers zetten zich in voor mensen in een (tijdelijke) kwetsbare situatie. We zijn er ook voor mensen die een ander willen helpen. We hebben in deze crisistijd mogen ervaren dat de bereidheid om iets voor een ander te doen een diepgeworteld gevoel in mensen is. We zijn er trots op dat het sociaal werk daarin de verbindende factor is. Met de maatschappelijke business case over sociaal makelen tonen we aan dat het sociaal werk naast maatschappelijk, ook economisch rendeert.

MeerWaarde is een gebiedsgerichte welzijnsorganisatie, met teams die hun eigen specifieke expertise en focus hebben, met als vertrekpunt een gedeelde visie en gedeelde waarden. We hebben met elkaar de schouders eronder gezet om MeerWaarde verder te ontwikkelen. We zijn de weg naar zelforganisatie ingeslagen en sluiten met innovaties aan bij wat inwoners van ons vragen. We hebben veel outreachend werk verzet in de

dagen en weken na de steekincidenten waarmee we in 2019 in Haarlemmermeer te maken kregen.

Dit jaarverslag is een beknopte versie van onze inzet voor een samenleving die prettig is voor alle inwoners. We zijn blij met en trots op onze medewerkers en vrijwilligers. Met de inzet van vrijwilligers krijgen we ons werk voor en met inwoners beter gedaan en bereiken we meer mensen. De samenwerking tussen sociaal werkers en vrijwilligers is van onschatbare waarde. Bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken draagt het bedrijfsleven steeds vaker hun steentje bij. We zijn dankbaar dat we in Haarlemmermeer ondernemers hebben met het hart op de juiste plaats. In 2019 heeft MeerWaarde met haar diensten ruim 18.000 inwoners met een maatschappelijk vraagstuk kunnen ondersteunen. Zij zijn op de juiste route gezet naar *zelfredzame inwoners in een sociale omgeving*.

Veel dank aan iedereen die samen met ons heeft bijgedragen aan deze prestatie.

Wij wensen u veel leesplezier!

**Ineke van der Meule**  
Voorzitter Raad van Toezicht

**Renata Fideli**  
Directeur-Bestuurder





# 1

## Cijfers

2018		2019
46	..... NPS .....	62,2
8,6	..... TEVREDENHEIDSSCORE .....	8,9
96	..... MEDEWERKERS .....	99
2	..... OPROEPKRACHTEN .....	2
10	..... STAGIAIRS .....	11
1	..... PENSIOEN .....	1
7,55	..... VERZUIM .....	6,96
480	..... VRIJWILLIGERS .....	372
15	..... OPDRACHTGEVERS .....	11
3	..... LOCATIES .....	4
15.000	..... BEREIK AANTAL INWONERS .....	18.000
€ 6.469 K	..... BATEN .....	€ 6.346 K
€ 6.685 K	..... LASTEN .....	€ 6.367 K
€ -215 K	..... RESULTAAT VOOR RESULTAATBESTEMMING .....	€ -21 K
€ 28 K	..... RESULTAAT NA RESULTAATBESTEMMING .....	€ -21 K
442	..... AANTAL VOLGERS OP TWITTER .....	517



# 2

## Pijlers



**MeerWaarde** biedt een breed aanbod aan dienstverlening aan. Dit aanbod is geclusterd in drie pijlers. Zij zijn de meetlat waarlangs we onze dienstverlening leggen. De drie pijlers zijn:

- 📌 **Eigen kracht:** perspectief voor iedereen.
- 📌 **Sociale netwerken:** bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan.
- 📌 **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.

Voorbeelden van diensten binnen deze pijlers vindt u in hoofdstuk 4 'Diensten & Innovaties'.



# 3

## Maatschappelijke relevantie

**In een tijd waarin budgetten onder druk staan is het juist van belang te investeren in preventie. De focus moet komen te liggen op het voorkomen dat mensen in zwaardere zorg terecht komen als dat niet nodig is.**

Inwoners eerder in beeld hebben, zorgt ervoor dat er eerder ingegrepen kan worden en – veel belangrijker – schade bij inwoners (jong en oud) voorkomt. Het versterkt individuele mensen én de samenleving als geheel. Hoe doen we dat? Door meer aan preventie te doen. Door met mensen in gesprek te gaan en hen handvatten te bieden om standvastig in het leven te kunnen staan. Door hun omgeving erbij te betrekken. Door niet alleen te kijken naar die ene vraag maar naar het totaalplaatje. Voorkomen is beter dan genezen! Onze sociaal werkers doen dit al jaren en met succes.

Onze medewerkers helpen inwoners via maatwerk bij het oplossen en voorkomen van problemen in hun dagelijks leven. Met als resultaat dat maatschappelijke uitval en doorstroming naar zwaardere zorg afneemt in plaats van toeneemt. In 2019 heeft Dock4 Advies in opdracht van MeerWaarde onderzoek gedaan naar het effect van de inzet van de sociaal makelaars in Haarlemmermeer. Deze business case onderstreept het nut en de noodzaak van ons werk én toont aan dat sociaal werk – naast maatschappelijk – ook economisch rendeert.

Volgens de onderzoekers leveren de investeringen in preventie via sociaal makelaars, naast de persoonlijke impact voor inwoners, forse besparingen op voor stakeholders; gemeente, zorgverzeke-

raars, zorgkantoor, werkgevers, woningcorporaties en GGD. Voor elke euro die aan het sociaal makelen in Haarlemmermeer wordt besteed lopen de totale opbrengsten op van 3,00 euro in het eerste jaar tot ruim 5,50 euro in het derde jaar.

### Enkele voorbeelden:

- ▼ Vermindering van gezondheidsrisico's ten gevolge van eenzaamheid en kosten van depressie: minder huisartsbezoeken, minder kans op hart- en vaatziekte en beroerte, minder arbeidsproductieverlies, minder behandelingen en afname medicijngebruik.
- ▼ Voorkomen dat inwoners in het GGZ-circuit terecht komen: minder bezoeken aan een psycholoog/psychiater, minder poliklinische behandelingen en vermindering van (geïndiceerde) dagbesteding.
- ▼ Voorkomen/uitstellen met een aantal maanden van opname in een zorginstelling van inwoners met een (progressieve) chronische ziekte.
- ▼ Succesvolle bemiddeling bij vrijwilligerswerk en maatjescontact: werkzaamheden van vrijwilligers vertegenwoordigen een groot maatschappelijk budget.
- ▼ Ontlasten van mantelzorgers: minder verzuim op het werk, minder zorgconsumpties van mantelzorgers en voorkomen van overbelasting dagbesteding.
- ▼ Minder valincidenten door vroegtijdig valrisico's met inwoners bespreekbaar te maken; minder medische zorg nodig.
- ▼ Voorkomen dat inwoners in schuldhulpverlening terecht komen of uithuiszetting of ontruiming.



## 4 Diensten & Innovaties

**Onze dienstverlening is gericht op preventie door de kracht van welzijn. We werken vraaggericht; we sluiten aan bij de vraag van de inwoners. Een vraag staat meestal niet op zichzelf, maar gaat over verschillende leefgebieden. Elke vraag is het startpunt van onze ondersteuning.**

We innoveren onze dienstverlening zodat we continu aansluiten bij wat nodig is; meer mensen kunnen profiteren van onze dienstverlening; de kwaliteit van ons werk verbetert en we meebewegen met de trends en ontwikkelingen in de samenleving. Bij MeerWaarde spreken we 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.

MeerWaarde biedt een breed palet aan diensten aan. Lichte ondersteuning die inwoners nodig kunnen hebben op weg naar zelfredzaamheid in een sociale omgeving. Hier vindt u een aantal voorbeelden van onze diensten en innovaties aan de hand van onze pijlers.

### Eigen kracht Estafette-woningen

De sociaal werkers begeleiden de bewoners van de Estafette-woningen in de wijk Floriande met hun zoektocht naar passende

huisvesting. Hierbij wordt nauw samengewerkt met Ymere. Nieuw bewoners coachen we op verschillende leefgebieden zoals opvoeding, inkomen en schulden. In 2019 zijn negen bewoners uitgestroomd en hebben we achttien bewoners gecoacht.

### Reken af met geldstress

Als kenniscentrum op het gebied van de aanpak van geldzorgen en armoede onder kwetsbare groepen hebben we een vernieuwde integrale aanpak ontwikkeld met diverse beproefde instrumenten, die gezinnen ondersteunt. De stress-sensitieve aanpak zorgde voor minder uitval onder de gezinnen, meer gebruik van voorzieningen en (financiële) 'ruimte' om weer vooruit te komen. In 2019 hebben we 30 gezinnen met deze aanpak ondersteund.

### Compaan

We zijn betrokken bij de Compaan; een tablet speciaal voor ouderen die overzichtelijk en makkelijk in gebruik is. Gebruikers kunnen eenvoudig met MeerWaarde in contact komen door op de button te klikken. Inwoners kunnen de Compaan uitproberen op de PlusPunten. Via de VrijwilligersCentrale Haarlemmermeer zijn coaches geworven die inwoners op weg helpen met een instructie en technische ondersteuning.

### Jeugd aanpak

In 2019 hebben we ingezet op gedragsverandering bij jongeren rond alcohol- en drugsgebruik en het dragen van steekwapens. In samenwerking met de gemeente Haarlemmermeer en de politie is een bijeenkomst georganiseerd voor winkeliers in

Nieuw-Vennep. De aanleiding was een overlastgevend jeugd-groep. Ondernemers zijn betrokken bij het plan van aanpak en hebben handvatten gekregen hoe zij jongeren kunnen aanspreken. Als vervolg hierop is een ouder- en jongerenavond georganiseerd. Het doel van beide avonden was te komen tot een gedragen oplossing. Dat is gelukt.

### Sociale netwerken

#### 1+1=3

In het project 1+1=3 verbinden we online en offline vraag en aanbod met elkaar door de sociaal makelaar en de vrijwillige bemiddelingsconsulent van de VrijwilligersCentrale aan elkaar te koppelen. De bemiddelingsconsulent beheert vraag en aanbod op [www.haarlemmermeervoorelkaar.nl](http://www.haarlemmermeervoorelkaar.nl). De sociaal makelaar kent de inwoners in de wijk. Door gezamenlijk op te trekken is de kans op een succesvolle match groter. In 2019 werden 35 matches gemaakt.

#### Personenalarmering

Sinds 1 december 2018 is in Haarlemmermeer personenalarmeringen van start gegaan. Wanneer inwoners geen contactpersonen kunnen opgeven, dan schakelt ATA Personenalarmering, de sociaal makelaar in om mee te denken en samen te zoeken naar mogelijkheden in het eigen sociaal netwerk of in de buurt. Zo wordt het project niet alleen gezien vanuit een zorgbehoefte, maar wordt ook de kracht van welzijn ingezet.

#### Eenzaamheid

Op verschillende manieren hebben we in 2019 aandacht aan

het thema 'eenzaamheid' besteed. Eenzaamheid wordt vaak in verband gebracht met ouderen. Het komt echter bij alle leeftijden voor. Onze sociaal makelaars en sociaal makelaar specifiek voor jeugd zetten zich dagelijks in om het thema bespreekbaar te maken, mensen met elkaar in contact te brengen en toe te leiden naar activiteiten in de wijk. In de Week tegen Eenzaamheid organiseerden we o.a. een netwerklunch 'Eenzaamheid bij ouders', gesprekstafels voor langdurig werklozen in samenwerking met Jobtalk en de Herstelacademie Haarlemmermeer, een ontspanningsochtend voor alleenstaande moeders, en de 'Maak-een-praatje-tafel' voor bezoekers van het winkelcentrum in samenwerking met de winkeliers. Onder begeleiding van de sociaal makelaars ontstonden mooie, openhartige gesprekken.

#### Haarlemmermeerse mantelbezorger

De Haarlemmermeerse mantelbezorger is een innovatie die we uitvoeren met Apotheek Veen. Mantelbezorgers bezorgen medicijnen op adressen waar een 'plus-bezorging' nodig is. Het gaat daarbij om eenzame en kwetsbare inwoners in brede zin. De mantelbezorgers gaan met de inwoners in gesprek en bij een 'niet-pluis'-gevoel wordt een sociaal makelaar ingeschakeld. In 2019 is vijf keer de sociaal makelaar ingeschakeld.

#### Oogcafé

Het Oogcafé is een vervolg op de Lotgenotengroep voor Blinden en slechtzienden. In samenwerking met de Oogvereniging, Het Cultuurgebouw en BGH is de activiteit tot stand gekomen. Vrijwilligers ondersteunen als gastvrouw het café. Iedere bijeen-



komst wordt bezocht door circa 20 deelnemers.

#### Re-integratie jonge ex-gedetineerden

Jongeren die uit detentie komen, hebben moeite met het vinden van een plek in de maatschappij. De gemeente heeft aan MeerWaarde gevraagd om deze jongeren te ondersteunen. De sociaal werkers jeugd/jongerenwerkers zoeken deze jongeren op zodra ze uit detentie komen. Ze helpen de jongeren om snel te re-integreren zodat terugval en etikettering vanuit de wijk worden voorkomen.

#### Ouderen netwerk Rijsenhout

Zorggroep Haarlemmermeer is een constructie gestart om een stevig netwerk in de ouderenzorg op te bouwen in Rijsenhout. We werkten mee aan visieontwikkeling waarbij welzijn een belangrijke positie in het netwerk inneemt. We blijven aangesloten als verbinder tussen de partijen en om onze kennis en expertise op het gebied van de preventie in de ouderenzorg te delen.

#### Sociaal makelaars: inwoners en organisaties verbinden

Sociale contacten zijn essentieel voor het ervaren van gezondheid en geluk. Daarom ondersteunen sociaal makelaars van MeerWaarde inwoners bij het versterken van sociale contacten, zoeken naar zingeving en passende activiteiten door inwoners en organisaties in de wijk bij elkaar te brengen. Hierbij ligt de focus op preventie. Sociaal makelen is in 2015 in Haarlemmermeer gestart als pilot met twee sociaal makelaars. Door het succes is dit aantal uitgebreid naar acht in 2019.



## Burgerschap

### FamilieMaatjes

Gezinnen uit de buurt zijn 'een maatje' voor een gezin waar het (even) minder goed mee gaat. Bijvoorbeeld omdat een ouder ziek is, of een kind extra aandacht nodig heeft. Het vrijwillige maatjes-gezin biedt dan warmte en aandacht. In 2019 zijn acht matches gemaakt, wat betekent dat zestien gezinnen aan elkaar gekoppeld zijn.

### Kennis en expertise kwetsbare vrijwilligers

De VrijwilligersCentrale Haarlemmermeer (VCH) krijgt in toenemende mate vragen van vrijwilligersorganisaties over de inzet en begeleiding van kwetsbare vrijwilligers. Samenwerken met vrijwilligers vraagt in de praktijk soms wat andere begeleiding. Naar aanleiding van de vragen van vrijwilligerscoördinatoren heeft de VCH in samenwerking met Movisie, een bijeenkomst georganiseerd 'Elke vrijwilliger zijn eigen talent'. Praktische tips, achtergrondinformatie en ervaringen van vrijwilligerscoördinatoren dragen hopelijk bij tot een nog grotere instroom van kwetsbare groepen in het vrijwilligerswerk.

### Thema-dialogen en pauzebezoeken

Samen met het onderwijs zijn we dialogen gestart over thema's als polarisatie, eenzaamheid en vooroordelen. We sloten aan bij landelijke themaweken als de Week van de Diversiteit en de Week tegen Eenzaamheid. Tijdens pauzebezoeken aan de scholen hebben we met jongeren verdiepende gesprekken over thema's als veiligheid, de thuissituatie en prestatiedruk. Goede samen-

werking met scholen is van toegevoegde waarde omdat hier meer en andere jongeren worden bereikt dan op straat. De kracht van het sociaal werk is het verbinden van de verschillende culturen: straatcultuur, thuiscultuur, schoolcultuur en de online cultuur.

### BuurtBemiddeling

We bemiddelen bij burenruzies in de gemeente Haarlemmermeer, Haarlem, Zandvoort, Heemstede en Bloemendaal. Van de 392 meldingen die bij BuurtBemiddeling binnenkwamen, is 69% opgelost. De top 3 aan klachten was: geluidsoverlast, tuin-/buitenproblemen en pesten/treiteren/verstoorde relatie. Om de aanpak van BuurtBemiddeling meer voor het voetlicht te brengen, maakten we in 2019 een film.

### MENES

Bij MENES luisteren we naar jongeren en inspireren en activeren ze om hun ideeën om te zetten in daden. We coachen jongeren bij de organisatie van hun activiteiten én bij de verwezenlijking van hun dromen. Zo is in 2019 in Nieuw-Vennep, op initiatief van drie jongeren, een freerun parcours geopend. In Jongerencentrum de Hype vond een theatervoorstelling plaats waarbij jongeren de acteerrollen op zich namen, en de techniek, visagie en fotografie verzorgden. Een voorstelling voor en door jongeren! Jongeren leren, door de begeleiding van MENES, samenwerken, plannen maken, onderzoek doen en nieuwe mensen kennen. In 2019 vierde MENES haar 10-jarig jubileum.

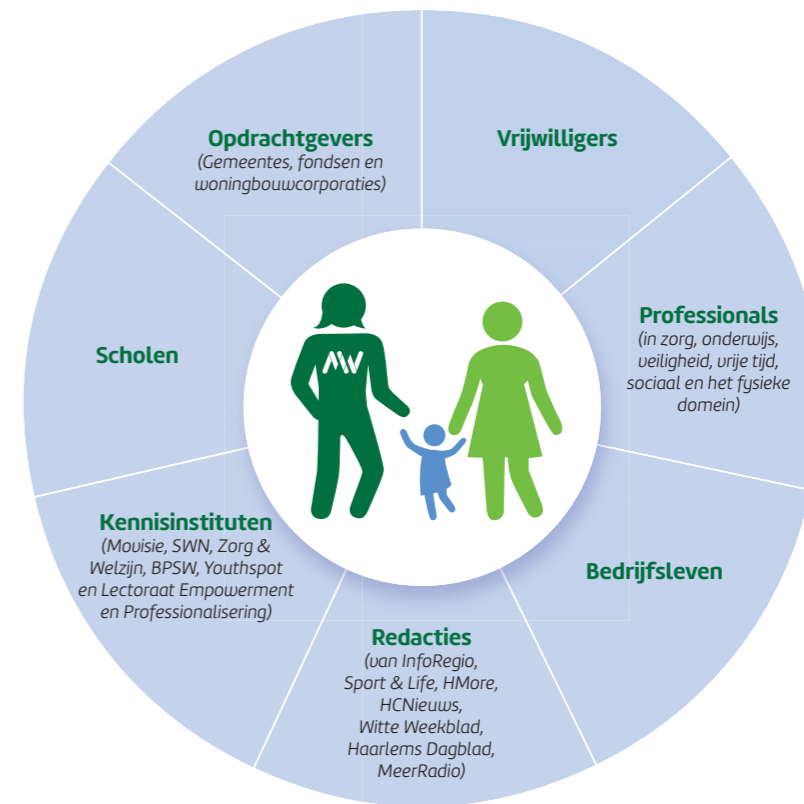




## 5 Samenwerken

**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 casusgestuurd of op

regelmatige basis samenwerkt. Niet alleen met maatschappelijke organisaties werken we samen. We hebben iedereen nodig om maatschappelijke vraagstukken aan te kunnen pakken en een stevig fundament van de samenleving te leggen.



Hieronder vindt u een aantal voorbeelden van onze samenwerkingsverbanden.

### 1e Business en Social Impact Event

In 2019 hebben we de maatschappelijke beursvloer gekoppeld aan het 1<sup>e</sup> Business en Social Impact Event. Met dit evenement brachten 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. Bij de voorbereiding en uitvoering waren diverse bedrijven en ondernemersplatformen betrokken; als adviseur, sponsor, deelnemer en/of spreker. De vele ontmoetingen tussen de maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven, leidden tot duurzame samenwerkingen.

### 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, ROC van Amsterdam, ROC NOVA college, Bibliotheek Haarlemmermeer, 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'.

### Bedrijvenplatform o.a. 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. 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.

### Samenwerkingsverband 'Meer voor elkaar-akkoord'

Het samenwerkingsverband werkt aan een beter aanbod op het gebied van wonen, welzijn en zorg voor kwetsbare inwoners in



hun woonomgeving met als doel dat deze inwoners in de gelegenheid worden gesteld langer thuis te verblijven en zelf zo lang mogelijk de regie kunnen voeren. De aanwezigheid van MeerWaarde bij dit samenwerkingsverband helpt bij de bewustwording dat welzijnsoplossingen hand in hand met of ter voorkoming van zorgaanpakken kunnen gaan.

### YouthSpot (HvA)

Het lectoraat Youth Spot van Hogeschool van Amsterdam wil bijdragen aan de professionalisering van het jongerenwerk. Met alle jongerenwerkorganisaties in Nederland is in kaart gebracht aan welke actuele thema's we met het onderwijs willen samenwerken aan innovatie voor de komende vier jaar. Aan onder andere het thema 'online jongerenwerk' leveren wij een betekenisvolle bijdrage.

### Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland

In 2019 hebben we een samenwerkingsverklaring met het Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland / 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.

# 6

## Medewerkers



**We zijn eerste aanspreekpunt en wegwijzer voor elke inwoner met een sociaal vraagstuk.** Er zijn vele beroeps- en functie-namen verwant met sociaal werker. Denk aan maatschappelijk werker, sociaal agogisch werker, sociaal agogisch werkers, jeugd- en jongerenwerkers, cliëntondersteuners, sociaal raadslieden, opbouwwerkers enzovoort. Ongeacht het specialisme kunnen inwoners, samenwerkingspartners en bedrijven uit Haarlemmermeer en daarbuiten, bij elke sociaal werker terecht voor een vraag of een advies.

Sociaal werkers werken vanuit het mandaat van de samenleving en vanuit hun professionele autonomie met een organisatievisie en -waarden als gezamenlijk vertrekpunt. Vanuit vakbekwame betrokkenheid kijken wat en wie een inwoner nodig heeft en lef hebben om af te wijken van systematische methodieken en interventies. Daar staat tegenover dat professionals individueel en gezamenlijk blijven toetsen of de kwaliteit van hun professioneel handelen goed is. We investeren voortdurend in deskundigheidsbevordering en de kwaliteit van het werk. We hebben nauwe contacten met gerenommeerde kennisinstututen (Movisie, Sociaal Werk Nederland en NJI) en opleidingsinstututen (YouthSpot van Hogeschool van Amsterdam en het Lectoraat Empowerment en Professionalisering Sociaal Domein van Hogeschool Inholland). Met medewerking van deze organisaties zorgen wij ervoor dat onze medewerkers toegerust zijn voor de sociale vraagstukken van deze tijd, dat ze de goede dingen goed doen, daarop reflecteren, nieuwe kennis en inzichten van buiten vergaren en zich blijvend ontwikkelen.

### Leren is een ongoing proces

Om mee te blijven bewegen met de trends in de maatschappij en de effecten daarvan op onze organisatie frissen medewerkers voortdurend hun kennis en kunde op. Ons opleidingsbeleid is bedoeld om datgene te ontplooiën wat goed en nodig is voor de organisatie, de teams, de afdelingen, de medewerkers en bovenal de klanten van MeerWaarde.

Bij MeerWaarde wordt het volgende opleidingsmodel toegepast:

- 📌 **Need to have** zijn trainingen die nodig zijn om het werk kwalitatief goed uit te voeren en veelal een verplicht karakter hebben. In 2019 waren dat de BHV (bedrijfshulpverlening), SEH (Spoedeisende Hulp) en de 'Trein van Boos naar Middel'.
- 📌 In **de opleidingscarrousel** wordt een periodiek aanbod aan inhoudelijke trainingen en workshops verzorgd. In 2019 stond de carrousel in het teken van zichtbaarheid, herkenbaarheid en bereikbaarheid. Over acht verschillende communicatie-onderwerpen zijn vijftien innovatieve workshops georganiseerd. Van pitch tot communicatieplan en van persbericht tot nieuws op de website. Ook sociale media, vloggen en communities kwamen aan bod. De nieuwe Toolkit communicatie (met beleid, procedures en tips) vormde het uitgangspunt.
- 📌 Bij **Werken aan teamontwikkeling** vragen we ons af wat teams nodig hebben om goed te functioneren. 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 werkten 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.

- ♥ **Werken aan individuele inzetbaarheid** is het onderdeel waarin medewerkers vanuit eigen verantwoordelijkheid en initiatief hun ontwikkeling kunnen vormgeven. Tijdens het 'goede gesprek' tussen leidinggevende en medewerker, is individuele inzetbaarheid onderwerp van gesprek.

### PlusPunten zijn werkplek en uitvalsbasis

De 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. In 2019 hebben we een vierde locatie geopend. Voor onze medewerkers bieden de PlusPunten een werkplek én een uitvalsbasis om van daaruit hun werk in de wijk te organiseren.

### Ondernemingsraad (OR)

Alle medewerkers worden vertegenwoordigd door de OR. In 2019 bestond de OR uit:

**Susan Chattelon** (voorzitter)

**Nathalie Beltman** (secretaris) (t/m april 2019)

**Hieke van der Hoogte** (t/m april 2019)

**Erik Schoe** (vanaf mei 2019)

**Liesbeth Pannekeet** (waarnemend secretaris) (vanaf mei 2019)

**Magriet Kolkman** (t/m 31 december 2019)

**Sjoerd Mercera** (t/m 31 december 2019)

In april 2020 zijn verkiezingen georganiseerd.

De volgende activiteiten zijn uitgevoerd:

- ♥ Een tweedaagse scholing voor OR-leden en een basistraining voor een nieuw lid.
- ♥ Jaarlijks overleg met RvT en RvB.
- ♥ Structureel overleg met RvB.





# 7

## Good governance & Reflectie

### MeerWaarde heeft een bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht.

De Raad van Bestuur bestaat uit de Directeur-Bestuurder:

**Mevrouw Drs. R.B.M. Fideli**

In 2019 bestond de Raad van Toezicht uit:

**Mevrouw Mr. Drs. C.M.A. van der Meule**

**Mevrouw Drs. J.E. Beekman**

**De heer Mr. Drs. P.M.R. Schuurmans**

**De heer Drs. H. van Popering EMFC**

**De heer Drs. R.J. (Rogier) den Uyl**

De Raad van Bestuur is binnen de organisatie het hoogst leidend-gevend orgaan. Het bestuursmodel zorgt ervoor dat we als organisatie snel kunnen inspelen op de actualiteit en de omgeving. We passen de *Governance Code* van Sociaal Werk Nederland toe; een instrument van goed bestuur en toezicht in het sociaal werk.

Doen we de goede dingen en doen we ze goed? Deze vraag stellen we ons dagelijks. Onze preventieve activiteiten in het sociaal domein leveren een wezenlijke bijdrage aan de transformatie. Met behulp van gevalideerde methodes gaan we op zoek naar bewijsvoering. Met onze maatschappelijke business case over sociaal makelen kunnen we dat nu aantonen. 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. Deze business case onderstreept het nut en de noodzaak van ons werk én toont

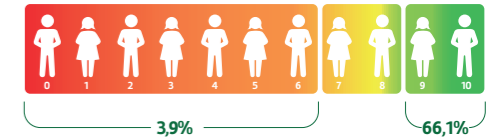
aan dat sociaal werk – naast maatschappelijk – ook economisch rendeert.

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*. 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. We zijn gestegen van een NPS van 46 in 2018 naar een NPS van 62,2 in 2019.

### Klantloyaliteit



66,1% - 3,9% = 62,2%



De NPS-score is de uitkomst waarbij de laagste scores (0-6) worden afgetrokken van de hoogste scores (9 en 10). Een NPS-score boven de 0 is goed. Dit betekent namelijk dat er meer 'fans' dan 'critici' zijn.



# 8

## Blik 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.





9

## Missie & Colofon

**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.

Ons werkgebied omvat de gemeenten Haarlemmermeer, Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort. Voor diverse projecten en specifieke opdrachten wordt er samengewerkt in andere gemeenten zoals in de Dementieketen en de Veiligheidsregio Kennemerland.

**Zelfredzame inwoners in een sociale omgeving  
Jaarverslag 2019**

Is een uitgave van MeerWaarde, mei 2020

Eindredactie: Renata Fideli, Maud Tromp

Fotografie: Martine Goulmy

**MeerWaarde**

Postbus 429

2130 AK Hoofddorp

023-569 88 88

informatie@meerwaarde.nl

www.meerwaarde.nl

**Volg ons op:**







MeerWaarde  
WELZIJN

