

Zelf, samen, sterker!



# Verslag Raad van Bestuur 2022

MeerWaarde  
WELZIJN



maart 2023

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 De Raad van Toezicht doet verslag over 2022	5
2 MeerWaarde wijst de weg in het sociaal domein	7
2.1 Onze maatschappelijke opdracht	9
2.2 Sociaal werk is een vak	10
3 Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken	11
4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar	13
5 Innovatie maakt wendbaar	14
6 De organisatie	18
6.1 Organisatiestructuur	18
6.2 Uitvoering van het werk	18
6.3 Kwaliteitsmanagement	20
6.4 Certificering	21
6.5 Maatschappelijk betrokken ondernemen	21
7 Ondernemingsraad	22
8 Medewerkers	24
8.1 Personele ontwikkelingen	24
8.2 Personeel in cijfers	24
8.3 Arbo	26
8.4 Beleidsaanpassingen	27
8.5 Duurzame inzetbaarheid	28
8.6 Beroepsregistratie	29
9 Infrastructuur	30
9.1 ICT	30
10 Uitdagingen	32
10.1 Arbeidsmarktkrapte	32
10.2 Bezuinigingen, en nu?	32
10.3 Technologie	32
10.4 Tot slot	32
11 Begroting	33
12 Koersvast vooruit....	34

# Voorwoord

Het jaar 2022 wordt gekenmerkt door ingrijpende gebeurtenissen. Het was het derde jaar van de coronapandemie, het jaar van de inval van Rusland in Oekraïne, de hoge energieprijzen en een hoge inflatie, groeiende immigratie, het jaar waarin grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar werd, de gemeenteraadsverkiezingen plaatsvonden, boeren en klimaatactivisten protesteerden en het jaar waarin polarisatie toenam.

Dat heeft ook MeerWaarde niet onberoerd gelaten. Extra inspanningen zijn geleverd voor jongeren die nog worstelen met de naweeën van corona. Hulp is geboden aan Oekraïners die zich ook in Haarlemmermeer melden, gevlucht voor het geweld. En ook bij MeerWaarde zijn gevolgen van de hoge inflatie voelbaar en zichtbaar. Steeds meer inwoners kunnen de eindjes maar moeilijk aan elkaar knopen.

## Mentale gezondheid staat onder druk

We startten 2022 met wederom een lockdown. De gevolgen van corona zijn nog altijd zichtbaar in de samenleving. Aan het begin van de coronacrisis in 2020 kreeg het sociaal werk het predicaat 'cruciaal beroep'. Dat betekende niet alleen dat wij aan het werk bleven terwijl bijna de rest van Nederland op slot zat, het betekende vooral erkenning van de toegevoegde waarde van ons werk. De problematiek die wij al jarenlang tegenkomen in de praktijk, werd nu zichtbaar. Inmiddels zijn we drie jaar verder en kunnen we stellen dat de crisis er bij iedereen behoorlijk heeft ingehakt.

De impact van de coronapandemie in de Nederlandse samenleving is groter bij kwetsbare groepen zoals mensen met een laag inkomen en mensen in bepaalde leeftijdsgroepen. Uit onderzoek<sup>1</sup> blijkt dat jongeren en jongvolwassenen vaker last hebben van depressiviteitsklachten en angst dan voor de epidemie. Jongvolwassenen en ouderen hebben meer last van eenzaamheid. De mentale gezondheid in Nederland staat onder druk. Volgens het Trimbos-instituut wachten zo'n 80.000 mensen op hulp. De wachtlijsten zijn de afgelopen jaren flink toegenomen waarbij de hulpvragen vooral gericht zijn op lichtere vormen van zorg. Deze ontwikkelingen vragen om een transformatie. Van repareren en behandelen achteraf naar voorkomen van problemen en versterking van de mentale gezondheid in de samenleving.

Het Rijk erkent dit toenemende zorginfarct en heeft met extra gelden het zwaartepunt van de zorgpreventie naar de gemeenten verlegd. Een logische stap want gemeenten werken nauw samen met lokale partijen zoals MeerWaarde, waar preventieactiviteiten dichtbij de inwoners kunnen worden georganiseerd.

## Oekraïense vluchtelingen in Haarlemmermeer

Na de invasie van Rusland in Oekraïne kwam een vluchtelingenstroom op gang die ook Haarlemmermeer bereikte. MeerWaarde werd gevraagd agogische inzet te plegen in de hotels waar de Oekraïeners verbleven, vrijwilligers te werven en te koppelen, gastgezinnen te ondersteunen en de wegwijsfunctie in het sociaal domein uit te voeren onder andere met ons OekraïnePunt. Door onze wendbare organisatie waren we in staat snel te schakelen. Inmiddels hebben vele Oekraïeners hun weg gevonden in Haarlemmermeer.

## Energiecrisis en hoge inflatie raken middeninkomens

Niet alleen mensen met een laag inkomen komen moeilijk rond nu de prijzen van energie en voedsel blijven stijgen, het raakt steeds meer mensen met een modaal inkomen. We zien dat er veel aandacht uitgaat naar de laagste inkomens. Terecht, zij hebben de steun van de gemeente hard nodig. Maar inmiddels kloppen ook de mensen met de middeninkomens én ondernemers bij ons aan. Het CBS en het Nibud luidden hierover al een aantal keer de noodklok. De energiecrisis en de hoge inflatie laten zien dat voorzieningen in een gemeente, zoals schuldhulpverlening, niet alleen noodzakelijk en wenselijk zijn voor de meest kwetsbaren. Vroeg of laat kan iedereen in een (tijdelijke) kwetsbare situatie terecht komen.

---

<sup>1</sup> Tweede literatuuronderzoek van het Netwerk GOR-COVID, uitgevoerd door Nivel en RIVM

## Wisseling van Directeur-Bestuurder

Na ruim 8 jaar nam Renata Fideli op 30 juni 2022 afscheid als Directeur-Bestuurder van MeerWaarde. Zij heeft met de mensen van MeerWaarde in die periode een mooie organisatie opgebouwd. De tweede helft van 2022 heeft Leo Euser de honneurs waargenomen als interim Directeur-Bestuurder.

Per 1 januari 2023 heeft Martijn Kool het stokje overgenomen. Martijn – een getogen Hoofddorper - heeft een verleden in het welzijn en het beroepsonderwijs. De afgelopen jaren was hij directeur van het Regio College in Zaanstreek-Waterland en aldaar verantwoordelijk voor het opleiden van personeel in de domeinen zorg en welzijn. Met die ervaring heeft hij de ambitie om voort te bouwen aan de organisatie van MeerWaarde. Inzet daarbij is om betekenis te blijven houden voor de inwoners van Haarlemmermeer in een complexe wereld waarin geworsteld wordt met vraagstukken als kansenongelijkheid, armoede, de energiecrisis en eenzaamheid. Maatschappelijke opgaven die vragen om sterk sociaal werk.

## Tot slot

In 2022 heeft het sociaal werk veel inwoners perspectief kunnen bieden. Met een tomeloze inzet, professionaliteit, daadkracht en creativiteit hebben we bestaande en nieuwe vraagstukken aangepakt. Tijdens mijn inwerkprogramma spreek ik veel collega's, samenwerkingspartners en inwoners. Aangenaam verrast ben ik over zoveel bevologenheid en doorzettingsvermogen. De meeste mensen willen heel graag verandering aanbrengen in hun situatie, maar hebben daarbij het 'steuntje in de rug' nodig. Laten we hen die blijven geven. Zodat de zorgvuldig opgebouwde sociale basis stevig blijft en preventie de samenleving houdbaar houdt. Nu en in de toekomst.

### **Martijn Kool**

*Directeur-Bestuurder*

*Hoofddorp, 21 maart 2023*



# 1 De Raad van Toezicht doet verslag over 2022

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.

De Raad van Toezicht heeft in 2022 zijn visie op toezicht verder uitgewerkt en in een korte notitie vastgelegd. Deze visie is vervolgens in de zomer van 2022 op de website van MeerWaarde gepubliceerd. Uitgangspunten voor de visie zijn de Governance-code Sociaal Werk en de maatschappelijke opgave waar MeerWaarde voor staat. Daarbij zijn de kernwaarden van waaruit de Raad van Toezicht werkt gerelateerd aan de kernwaarden van de organisatie. De Raad van Toezicht heeft de volgende kernwaarden geformuleerd: betrokken bij de maatschappelijke opgave waar MeerWaarde voor staat; toegankelijk, zichtbaar en aanspreekbaar; onafhankelijk; handelend vanuit vertrouwen; collegiaal.

De visie van de Raad van Toezicht is niet in beton gegoten. Tenminste bij elke zelfevaluatie zal er ruimte en gelegenheid zijn om de visie opnieuw te bespreken en wanneer nodig of wenselijk aan te passen of te actualiseren.

Het jaar 2022 wordt voor MeerWaarde, net als vele andere organisaties, nog steeds gekenmerkt door de gevolgen van corona. Verder stond 2022 voor MeerWaarde vooral in het licht van de door de gemeente Haarlemmermeer voor 2025 en latere jaren aangekondigde forse bezuinigingen in het sociaal domein. Intern was een belangrijk aandachtspunt de langdurige gedeeltelijke afwezigheid wegens ziekte van de directeur-bestuurder, drs. Renata Fideli, gevolgd door haar vertrek per 1 juli 2022.

De Raad van Toezicht heeft veel waardering voor de wijze waarop de medewerkers ook in 2022, ondanks alle interne veranderingen, beperkingen vanwege corona en de onzekerheden die de aangekondigde bezuinigingen en de wisseling in het bestuur met zich meebrachten, hun werk ten dienste van de inwoners van Haarlemmermeer adequaat, met kennis van zaken en met enthousiasme hebben uitgevoerd.

In 2022 is de Raad van Toezicht 6 keer in reguliere vergadering live en/of digitaal 'bijeengeeweest'. Onderwerpen waren, behalve de ontwikkelingen rond corona en het nader uitwerken van zijn visie, de jaarlijkse financiële stukken zoals de jaarrekening en bijbehorend verslag over 2021, de voortgangsverslagen over 2022 en de begroting 2023. Specifiek in dit kader was de verlenging van het contract met de accountant CROP. Veel aandacht is daarnaast gegaan naar de aangekondigde bezuinigingen.

Naast de reguliere bijeenkomsten heeft de Raad van Toezicht in oktober 2022 samen met de interim directeur-bestuurder een themadag gehouden. Ook tijdens deze middag stonden de komende bezuinigingen centraal. Verder kwamen aan de orde de mogelijkheden van samenwerking met andere partners zowel binnen als buiten het sociaal domein en de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Behalve de hiervoor genoemde bijeenkomsten is de Raad van Toezicht vele malen bijeen geweest in verband met het vertrek van de directeur-bestuurder Renata Fideli per 1 juli 2022.

Na een succesvolle periode van acht jaar vond Renata Fideli het tijd om haar kennis en ervaring in te gaan zetten voor een andere organisatie. Onder haar leiding heeft MeerWaarde zich verder ontwikkeld tot een stevige en belangrijke speler in het sociaal domein binnen Haarlemmermeer en in omliggende gemeenten. De Raad van Toezicht heeft dan ook veel waardering voor hetgeen zij, samen met alle medewerkers van MeerWaarde in deze periode heeft bereikt.

Zowel de managers als de ondernemingsraad zijn betrokken geweest bij de opstelling van het profiel voor de nieuwe directeur-bestuurder. Zij hadden eveneens een adviserende rol in de sollicitatieprocedure. Het vinden van een goede opvolger is een langdurig proces geweest. Om die reden heeft de Raad van Toezicht er voor gekozen om per juni 2022 een interim directeur-bestuurder, dr. Leo Euser, aan te stellen. Hij heeft met voortvarendheid het werk van Renata Fideli voortgezet tot en met 31 december 2022. De nieuwe directeur bestuurder, drs. Martijn Kool, is per 1 januari 2023 in dienst getreden. De Raad van Toezicht heeft er alle vertrouwen in, in hem een goede opvolger te hebben gevonden.

In november 2022 heeft een constructief gesprek plaatsgevonden met de twee verantwoordelijke wethouders, de nieuwe directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht.

In januari/februari 2022 heeft de zelfevaluatie van de Raad van Toezicht plaatsgevonden. Met name de wijze waarop de Raad van Toezicht zijn rollen invult en zijn visie op toezicht houden ziet en in dat kader de relatie met de directeur-bestuurder en de interne en externe informatiestromen zijn onderwerp van evaluatie geweest.

Met het vertrek van Rogier den Uyl per 1 februari 2022 ontstond er een vacature in de Raad van Toezicht. Deze plaats is per 5 april 2022 ingenomen door Ron Bijkersma. Hij vormt, samen met Cyriel Reestman, de auditcommissie.

De samenstelling van de Raad van Toezicht in 2022 is als volgt

Mevrouw mr drs. C.M.A. van der Meule, voorzitter, voorzitter remuneratiecommissie

De heer mr drs. P.M.R Schuurmans, vice-voorzitter, lid remuneratiecommissie, lid op voordracht OR

Mevrouw drs. J.E. Beekman, portefeuille kwaliteit

De heer drs. C.F. Reestman, voorzitter auditcommissie

De heer R. Bijkersma, lid auditcommissie (aangetreden per 5 april 2022)

Per 1 februari 2022 is afscheid genomen van de heer drs. R.J. den Uyl.

## 2 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 laagdrempelige mogelijkheid om hun vragen over welzijn, zorg, wonen en vrije tijd te stellen. We wijzen de weg in het sociaal domein als het antwoord buiten de scope van MeerWaarde ligt. 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 bevologenheid 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, inwoners, 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.

## 2.1 Onze maatschappelijke opdracht

De sociaal werkers en sociaal makelaars van MeerWaarde hebben een belangrijke rol bij de realisatie van een stevige sociale basis binnen de programma's van de gemeente Haarlemmermeer. Ondersteuning door onze professionals was in 2022 gericht op de volgende maatschappelijke effecten:

- Er is sprake van sociale cohesie, aandacht voor burgerschap en wederzijds begrip in zowel bestaande als nieuwe wijken.

- 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 en de sociale, emotionele en communicatieve competenties van jeugd op het gebied van welzijn, persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat hun assertiviteit, zelfvertrouwen en weerbaarheid worden versterkt en achterstanden/uitval op school wordt voorkomen.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van (kwetsbare) jongeren op het gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat de zelfredzaamheid en weerbaarheid van deze jongeren worden versterkt.
- Het versterken van burgerkracht bij jongeren.
- Inwoners in een kwetsbare situatie zijn meer zelfredzaam door passende informatie en ondersteuning (bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen) of activering, of er wordt voorkomen dat zelfredzaamheid afneemt en probleemescalatie optreedt. Ook dankzij laagdrempelig beschikbare onafhankelijke cliëntondersteuning uitinwoners hun ondersteuningsvragen bij diverse instanties voor werk en inkomen, zorg en ondersteuning.
- Door het bieden van lichte ondersteuning aan ouders en jeugdigen tot 18 jaar, het geven van preventieve voorlichting en advies, van instructie en van begeleiding, individueel of in groepen, versterken we de eigen kracht van ouders en werken we aan een omgeving waar kinderen en jongeren zich optimaal kunnen ontwikkelen. Voor de opvoeders draagt dit bij aan ontzorging en normalisering bij opvoedvraagstukken.

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.

## 2.2 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), vertaald door het BPSW:

*Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die maatschappelijke verandering, sociale cohesie en empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Onderbouwd door theorieën over sociaal werk, sociale en menswetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, engageert sociaal werk mensen en instituties om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en het welzijn van individu en samenleving te verbeteren.*

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>2</sup> Sociaal werkers blijven in contact met mensen bij wie de problemen niet snel - vaak nooit helemaal - overgaan en die tussen wal en schip dreigen te vallen. Sociaal werk is een vak. Sociaal werkers hebben voor deze taak een zorgvuldig samengestelde gereedschapskist met methoden, vaardigheden en kennis waarmee ze alles in huis hebben om urgente maatschappelijke vraagstukken te helpen oplossen en van meerwaarde te zijn én blijven voor mensen die onze ondersteuning hard nodig hebben.

## MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

<sup>2</sup> Op zoek naar houvast, Empowerment als handelingskader in de praktijk van zorg en welzijn, Hogeschool Inholland.

### 3 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 kort een aantal samenwerkingsverbanden toe.

#### Wet Inburgering

Het inburgeringsstelsel is veranderd. Gemeenten hebben nu een belangrijke rol bij de begeleiding van nieuwkomers die inburgeringsplichtig zijn. Voor de uitvoering van de Z-route, werkt MeerWaarde samen met TopTaal. TopTaal verzorgt de taallessen en MeerWaarde vult het participatiedeel in. We begeleiden de deelnemers met sociaal werk vanuit het ParticipatiePunt. De VrijwilligersCentrale wordt bij de uitvoering betrokken. Positieve gezondheid is de basis van het gesprek en we zoeken in de sociale basis naar samenwerkingen per nieuwkomer.

## **Ketenzorg dementie**

MeerWaarde is partner in de ketenzorg Dementie. Deze samenhangende benadering voor het dementietraject gaat uit van het perspectief van personen met dementie en hun mantelzorgers. Door goede zorg en ondersteuning kan een cliënt zo lang mogelijk in de thuissituatie blijven wonen. Casemanagement vormt hierin een verbindend element. In de Ketenzorg Dementie, die gemeentegrensoverschrijdend is opgezet, zijn vele partijen betrokken. De partijen in de keten werken efficiënt samen doordat het zorgkantoor de regievoerder is en aangesloten gemeenten vakkennis en informatie over ontwikkelingen met elkaar delen. Zo leren we van elkaar om de lokale keten goed te organiseren. Met het sociaal werk ondersteunen wij de inwoner en het netwerk, hebben een signalerende rol en de wegwijsfunctie in het sociaal domein.

## **Community organization Oosterdreef met Ymere**

Ymere heeft in samenwerking met de gemeente Haarlemmermeer 60 flexwoningen gebouwd voor stathouders, jongeren tussen de 18 en de 28 jaar en reguliere spoedzoekers. Om inwoners op een harmonieuze wijze met elkaar en met de omgeving te laten samenleven is MeerWaarde gevraagd om met een sociaal makelaar community organization op te zetten. Community organization is de modernere variant van samenlevingsopbouw en is gericht op verbeteringen in de sociale gezondheid, het welzijn en het algemeen functioneren van een gemeenschap. De sociaal makelaar stimuleert en faciliteert onderling contact en betrokkenheid, heeft een signalerings- en doorverwijsfunctie, faciliteert zelfregie op een leefbare woonomgeving en ondersteunt een goed contact met de buurt.

## **Alliantie Samen tegen Eenzaamheid**

In 2019 is een regiegroep eenzaamheid opgestart waarin 10 partners participeren: MeerWaarde (sociaal werk en de VrijwilligersCentrale), Maatvast, Mantelzorg & Meer, Roads, Cordaan, Team Sportservice Haarlemmermeer, GGD, C., Participatieraad, Vluchtelingenwerk. De regiegroep kwam in 2022 6 keer bij elkaar voor overleg. De regiegroep geeft richting aan de uitvoering van de aanpak. Onder leiding van de expert eenzaamheid van MeerWaarde en de projectleider namens gemeente Haarlemmermeer is een stevige en betrokken groep van partners ontstaan die zich structureel inzet voor de aanpak van eenzaamheid in Haarlemmermeer.

## **Samenwerking met het bedrijfsleven**

De samenleving maken we samen. Vanuit dat gedachtegoed betrekken we het bedrijfsleven bij maatschappelijke vraagstukken in Haarlemmermeer.

In Haarlemmermeer hebben veel ondernemers het hart op de juiste plaats. We merken op ons jaarlijkse Business & Social Impact Event dat ondernemers grote bereidheid tonen om bij te dragen aan de vrijwilligersorganisaties in Haarlemmermeer. Ondernemers werken graag mee aan ons programma Track the Talent waarbij we met jongeren op zoek gaan naar hun talenten en passies, ondersteunen. De Haarlemmermeersche Golfclub stelde in 2022 haar volledige loterijopbrengst beschikbaar om kwetsbare jongeren, die wij tegenkomen in ons werk, een dagje uit te bezorgen. Met ondernemer Your Gift Cards hebben we een nieuwe aanpak ontwikkeld, om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen voor inwoners tussen de 20 en 30 jaar. Your Gift Cards financierde dit project en MeerWaarde heeft de aanpak opgezet, uitgevoerd en geëvalueerd. Deze samenwerking is afgesproken voor in principe 4 jaar.

Van Topgeschenken.nl ontvingen wij een vrachtwagen met chocolade. Een groot deel hiervan hebben we doorgegeven aan de Voedselbank. Het andere deel hebben we uitgereikt aan inwoners op de PlusPunten.

We bezoeken bedrijven, wonen netwerkbijeenkomsten bij, hebben 'de Vrienden van MeerWaarde' en publiceren artikelen in bedrijfsmagazines met adviezen over welke rol bedrijven kunnen spelen bij sociale kwesties. Op onze beurt informeren wij ondernemers over hoe onze dienstverlening de ondernemer en hun, in Haarlemmermeer woonachtige, medewerkers kan ontzorgen. Want ook medewerkers kunnen te maken krijgen met sociale problematiek als schulden, mantelzorg en (v)chtscheidingen.

## 4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar

Profilering is een belangrijk onderdeel van ons werk. We komen daarmee in het vizier van inwoners, waardoor we vroegtijdig kunnen ondersteunen en escalatie in een later stadium voorkomen. We doen dit door zichtbaar aanwezig te zijn in de wijk, op de PlusPunten, bij samenwerkingspartners en online. We begeven ons in de leefwereld van de inwoners.

We hebben een verscheidenheid aan communicatiemiddelen ingezet:

- Om zichtbaar en herkenbaar in de wijk te zijn en de rol van eerste aanspreekpunt in wijken en dorpen goed te kunnen vervullen, dragen onze medewerkers bedrijfskleding. Ons pakket aan kleding hebben we uitgebreid met colberts.
- Onze website en sociale mediakanalen LinkedIn, Twitter, Instagram en Facebook, hebben we actief ingezet om volgers te informeren over onze dienstverlening en kennis te delen over actuele maatschappelijke vraagstukken. Op de website hebben we nieuwe team- en profielfoto's geplaatst zodat inwoners onze sociaal werkers leren kennen en online al kunnen 'kennismaken'.
- Onze homepage hebben we aangepast met 'tegels' met herkenbare thema's. Hierdoor wordt onze dienstverlening door een klik minder, beter ontsloten.
- Door middel van landingspagina's vragen we aandacht voor een thema, vacature of product. Een landingspagina is actiegericht en leidt tot een specifiek resultaat.
- We hebben artikelen geplaatst in bedrijvenmagazines als Businez, Hmore en InfoRegio.
- In juni 2022 maakten we voor het HCNieuws en het Witte Weekblad een themapagina. De aanleiding was ons 25-jarig bestaan op 30 mei 2022.
- De (interim) Directeur-Bestuurder stelde via blogs actuele maatschappelijke thema's aan de kaak.
- Om aansluiting te houden bij de inhoud van het werk en de toegevoegde waarde voor de inwoners is het belangrijk dat we gemeenteraadsleden informeren. We geven immers uitvoering aan de beleidsdoelstellingen van de gemeente. Daarom bezoeken we Raads- en Fractievergaderingen en delen informatie zoals de subsidieaanvraag, de jaarlijkse subsidieverantwoording en blogs en opiniestukken.
- In het kader van onze pijler Burgerschap hebben we via billboards, advertenties in de krant en via sociale media inwoners 'opgeroepen' om een stem 'met je hoofd en je hart' uit te brengen tijdens de gemeenteraadsverkiezingen.
- Sociaal werkers werken vanuit het mandaat van de samenleving. Logisch dus dat we verantwoording afleggen over ons werk aan de inwoners. Dat doen we door jaarlijks een jaarverslag te maken. Dit jaar publiceerden we het inhoudelijk verslag per thema dat we maken voor onze verantwoording naar de gemeente, ook op de website.
- Onze ingezette merkenarchitectuur hebben we in 2022 verder uitgewerkt in brochures, folders en flyers.
- Op PlusPunt Nieuw-Vennep kunnen we onze openingstijden en relevante informatie voor het gebied bekendmaken via narrow casting; een televisiescherm in de etalage.
- De beste manier om mensen te inspireren om op tijd begeleiding of ondersteuning te zoeken en onze toegevoegde waarde te laten zien, zijn de ervaringsverhalen van onze inwoners. We hebben een aantal mooie en inspirerende klantverhalen kunnen optekenen.
- Bij het nieuws op de website besteedden we aandacht aan productinformatie, thema's die ons werk raken, informatie van de gemeente en vacatures voor vrijwilligers en sociaal werkers.
- Eind 2022 zijn we aangehaakt bij het initiatief van Stichting Maatvast om met de communicatieadviseurs van Stichting Maatvast, C. en SportService Haarlemmermeer op regelmatige basis samen te komen om ervaringen uit te wisselen en in gezamenlijkheid de communicatie naar de inwoners te verbeteren. In 2023 krijgt dit initiatief zijn beslag.
- Door middel van actiegerichte campagnes hebben we diverse thema's aan de kaak gesteld. Zo deelden we rond het Regenboogfestival en de Coming Out Day, regenboogveters en armbandjes uit. Rond de kerstdagen gaven we inwoners een fleecedeken met energie-bespaartips.
- Vanuit employer branding hebben we gewerkt aan meer zichtbaarheid op LinkedIn en voorbereidingen getroffen voor de website werkenbijmeerwaarde.nl.

## 5 Innovatie maakt wendbaar

De veranderende samenleving en wetgeving vragen ons om in een continu proces nieuwe vraagstukken te onderzoeken en deze om te zetten in nieuwe dienstverlening die past binnen onze visie en missie en onze maatschappelijke opdracht. In ons werk komen we steeds vaker inwoners in kwetsbare situaties tegen of nieuwe doelgroepen die een plek (dienen te) krijgen in een wijk of dorp.

We zijn in gesprek met onze collega's en maatschappelijke partners. We volgen de maatschappelijke trends en ontwikkelingen en formuleren een passend antwoord in de vorm van nieuwe of aangepaste dienstverlening. Op deze manier zijn we actief met het ontwikkelen van het sociaal werk van morgen. Onze innovatiekracht zorgt ervoor dat we wendbaar zijn. Daardoor konden we vanaf het begin van de coronapandemie slagvaardig, snel en efficiënt onze dienstverlening aanpassen en voortzetten, nieuwe aanpakken ontwikkelen, antwoorden vinden op nieuwe vraagstukken en (nieuwe) doelgroepen op een nieuwe manier helpen. Met adrenaline en passie ontstonden nieuwe ideeën, mogelijkheden en kansen. Inwoners bleven ons vinden en wij bleven hen ondersteunen!

Innovatiekracht gebeurt niet vanzelf. Onder begeleiding van onze manager strategie & innovatie, ontwikkelen adviseurs beleid en innovatie samen met sociaal werkers onze dienstverlening door en hebben we oog voor maatschappelijke vraagstukken en nieuwe doelgroepen in Nederland in het algemeen en in Haarlemmermeer in het bijzonder. Best practices vertalen we naar lokale, op maat gemaakte aanpakken. Kansen en mogelijkheden om met andere geldstromen de kwetsbaarheid van onze inwoners te verkleinen, laten we niet onbenut. Het benutten van andere geldstromen gaat niet zonder slag of stoot. Daarvoor zijn onderzoek en inspanning nodig. Beleid & innovatie is dan ook onmisbaar om aan deze verantwoordelijkheid te voldoen. Naast innovatie (vernieuwing) zorgt afdeling beleid & innovatie ook voor verbetering en verandering van bestaande dienstverlening. Of voor een betere ketensamenwerking op diverse onderwerpen in samenwerking met gemeente en maatschappelijke partners.

### Impact maken

Het woordenboek geeft als definitie: uitwerking, invloed en effect.

Impact impliceert dat een bepaald resultaat en doel behaald wordt. Dit kan voor de korte of lange termijn zijn. In onze visie gaat echte impact over een positieve, systemische verandering op de lange termijn. Impact is volgens ons een positief maatschappelijk effect dat duurzaam is en voor een doelgroep is bedoeld die dat verdient. We werken samen met het maatschappelijk middenveld en bedrijven en organisaties, die de bereidheid tonen om échte veranderingen aan te brengen voor kwetsbare inwoners. MeerWaarde meet de impact van diverse programma's en projecten.

### Expansie: gebieden en financiering

Vrijwel al onze dienstverlening is gericht op het bevorderen van het welzijn van de inwoners in Haarlemmermeer. De gemeente Haarlemmermeer is ook onze grootste opdrachtgever. Daarnaast richten we ons op gebieden waar MeerWaarde al actief is, bijvoorbeeld via onze dienst (bouwsteen) BuurtBemiddeling. Wij geloven dat wij met onze bouwstenen veel goeds bereiken bij onze klanten. Om die reden zien wij kansen om meer van onze bouwstenen naar omliggende gemeenten te exporteren zodat ook de inwoners in die gemeenten hun welzijn kunnen verbeteren met onze diensten. Uitgangspunt daarbij is dat we niet in het vaarwater van andere organisaties gaan zitten. We willen niet concurreren maar samenwerken. Wederom vanuit ons motto: zelf, samen, sterker!

Kansen en mogelijkheden om met andere geldstromen de kwetsbaarheid van onze inwoners te verkleinen, laat de afdeling beleid & innovatie niet onbenut. Naast reguliere financiering vanuit de gemeente Haarlemmermeer, verwerven we additionele financiering. Het gaat hierbij om fondsen, organisaties in het maatschappelijk middenveld (zoals scholen, woningcorporaties, zorginstellingen), het bedrijfsleven en de rijksoverheid. Met dit extra budget kunnen we activiteiten ondernemen, pilots uitvoeren en investeren in het sociaal werk van de toekomst waar vanuit het reguliere budget niet altijd mogelijkheden toe zijn.

Het benutten van andere geldstromen gaat niet vanzelf. De afdeling beleid & innovatie is zeer actief in het onderhouden van contacten; stakeholdermanagement op thema- en gebiedsniveau, (zowel intern als extern), het doen van onderzoek en het organiseren van samenwerking. Bij alle projecten wordt gestuurd op resultaten. En na positieve evaluaties, het zorgdragen voor lange termijn- en structurele financiering.

Innovatiekracht en innovatiedenken zit stevig verankerd in onze organisatie en bleek in het afgelopen jaar meer dan ooit geen luxe maar noodzaak te zijn.

Hieronder volgt een overzicht van projecten die onder de regie van afdeling beleid & innovatie zijn gestart of gerealiseerd (projecten met \* zijn additionele projecten, die op een andere wijze gefinancierd zijn dan uit de basissubsidie):

- **De implementatie en certificering van MeerWaarde als dementievriendelijke organisatie.** Op Wereld Alzheimerdag, 21 september 2022, kregen we het certificaat 'dementievriendelijke organisatie'. Met de trend dat deze groep inwoners langer zelfstandig thuis woont, verwachten we hen vaker te zien zowel op straat als achter de voordeur. Vroeg signaleren is belangrijk voor preventieve mogelijkheden, waarbij het belangrijk is dat onze medewerkers de juiste tools hebben voor het goede gesprek.
- **De training van sociaal werkers binnen MeerWaarde op de visie en methodiek van Positieve Gezondheid.** Gezondheid is breder dan de afwezigheid van ziekte en klachten, het gaat ook om het welbevinden (welzijn). Elementen als veerkracht, zingeving en zelfmanagement staan steeds meer centraal.
- **E-health4all** biedt een online leeromgeving voor inwoners. Door E-health4all hebben zij meer regie over het dossier. En met een hybride vorm wordt het proces ondersteund waarin de sociaal werker en inwoner in contact staan bij het ontwikkelen van vaardigheden. De basis in het systeem is in 2002 gebouwd, aan de hand van het gedachtegoed Positieve Gezondheid. Met een digitaal clientdossier is er meer maatwerk mogelijk. Het systeem wordt in 2023/2024 verder uitgebouwd.
- **Verkenning kansengelijkheid.** In deze verkenning onderzochten we met welke partners we meer zouden kunnen optrekken als het gaat om creëren van gelijke kansen voor iedereen. Onderwijs is een belangrijke partner. In 2023 zullen we bepalen welk vervolg we geven aan het onderzoeken en opzetten van een eventuele gezamenlijke aanpak.
- **Verkenning sociaal ondernemerschap.** In deze verkenning onderzochten we op welke wijze we de samenwerking met ondernemers in Haarlemmermeer kunnen uitbreiden. Het doel is gezamenlijk maatschappelijke impact maken. Op basis van de verkenning maken we in 2023 keuzes.
- **Samenwerking onderwijs, zorg en welzijn op het thema mentaal welzijn.** Met het programma #Gaatie? , gefinancierd uit thema 5 en FONDS21, konden we een pilot draaien om de mentale weerbaarheid van jongeren te vergroten en de pijn, ontstaan door corona, te verzachten. We hielden individuele 'check-up gesprekken' met de gesprekstoel Positieve Gezondheid en gaven dialoogsessies op scholen over mentale gezondheid. De check-up gesprekken vonden op school plaats of vanuit een doorverwijzing door de zorg.
- **Vorbereidingen GGZ in de Wijk\*.** De samenwerking gaat per januari 2023 met GGZ in Geest, Team ED en de gemeente van start. We werken aan het coachen en trainen van professionals en vrijwilligers die rondom inwoners staan met psychische kwetsbaarheid. Deze vernieuwing maakt ons beter wendbaar door de deskundigheid in huis te halen over wat er nodig is voor deze kwetsbare groep inwoners bij (weer) zelfstandig wonen. Het is een voorbereiding op de doordecentralisatie van beschermd wonen.
- **Maatwerkplan LVB\* (Licht verstandelijk beperkten) Nieuw Vennep.** De samenwerking gaat van start per januari 2023 met Ons Tweede Thuis en De Hartekamp Groep. Een nieuwe samenwerkingsvorm is ontstaan tussen zorg en welzijn. We zijn nauw betrokken bij inwoners die zich voorbereiden op het zelfstandig wonen in de wijk.
- **MatchMentor Pro\*.** Een samenwerking met ondernemer Your GiftCards bij de invulling van zijn Social Return On Investment-opdracht. Door samen te werken met deze ondernemer groeien de mogelijkheden voor een nieuwe financieringsstroom en bieden we jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt toekomstperspectief.

- **Moedige dialoog Haarlemmermeer** zet zich in voor de financiële en sociale redzaamheid van mensen in heel Nederland. Dit initiatief heeft MeerWaarde opgezet en wordt in 2024 verder uitgerold. Dit doen we samen met de gemeente Haarlemmermeer, de Rabobank, Moedige Dialoog Nederland en VO Samenwerkingsverband Amstelland en de Meerlanden. We geloven in publiek private samenwerking. Alleen als overheden, bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en mensen met ervaringskennis om wie het gaat écht met elkaar samenwerken, kun je een verandering teweegbrengen. Dat vraagt om een gedeelde ambitie, lange termijnbenadering en een commitment aan een aanpak van kleine successen.
- **Wijkleerbedrijf.** Een samenwerking met NOVA college, T-zorg, gemeente en Calibris Advies. Door in de stuurgroep deel te nemen bieden we studenten met een intensief leer-werktraject een mooi toekomstperspectief. We hebben de deelnemers in beeld en zijn wendbaar door de korte lijnen.
- **Erop Af\*.** Een outreachende manier om dreigende ontruiming te voorkomen. Het is een samenwerkingsverband met gemeente, PLANgroep en Ymere. Deze nieuwe samenwerkingsvorm biedt mogelijkheden om voor inwoners erger te voorkomen. Met de methodiek lukt het om inwoners aangehaakt te krijgen tot hulp, hierdoor worden groot persoonlijk leed én grote maatschappelijke kosten voorkomen. Met deze innovatie voorkomen we frictieproblemen in het systeem, we zijn hiermee meer wendbaar om tijdig in te grijpen.
- **Bemiddeling van moeilijk matchbare en nieuwe (groepen van) mensen naar vrijwilligerswerk.** In samenwerking met de gemeente en het OranjeFonds is het project Vrijwillige Coach van start gegaan waarbij inwoners met een bijstandsuitkering door middel van vrijwilligerswerk weer mee kunnen doen in de maatschappij. Hierbij worden ze begeleid door een vrijwillige coach.

- **Vrijwillige inzet.** Vrijwillig Traineeship 3.0 is een landelijk MDT project, waarvan MeerWaarde één van de acht regionale partners is. Hierbij werken we samen met het onderwijs, vrijwilligersorganisaties, welzijn, sport en cultuur. Doel is om kwetsbare jongeren te versterken in hun persoonlijke ontwikkeling en vaardigheden voor de toekomst. Daarnaast doen ze in een half jaar bij drie organisaties vrijwilligerswerk en helpen ze organisaties bij het jongerenproof worden. Mooi resultaat is dat gemiddeld 1/3 van de jongeren als vrijwilliger aan de slag blijft.



- **Erkennen en verwerven competenties.** Samen met de werkgroep Visie informele zorg en vrijwillige inzet is onderzocht of deze manier van certificeren wenselijk is. Hier is geen prioriteit aan gegeven. Er wordt eerst geïnvesteerd in de uitwisseling en samenwerking op het gebied van werken met vrijwilligers waarbij de competentie en wensen van de vrijwilliger centraal staat. De Vrijwilligers-Centrale heeft hier Vitamine V-sessies voor georganiseerd en er is een LinkedIngroep voor vrijwilligerscoördinatoren opgezet.

- **Jongeren met financiële problemen**

- **Congres Kinderarmoede.** Mede organiseren en aftrap voor meer aandacht voor dit thema.

- **Jongeren, geldstress en vraagverlegenheid.** Onderzoek lectoraat Empowerment & Professionalisering van de Hogeschool InHolland. En organisatie en uitvoering van de workshop op het actualiteitencollege. Geldproblemen zorgen voor schaamte. Jongeren houden het liever verborgen dan dat ze om hulp vragen. Preventief werken, zoals vroegsignalering, komt daarom moeilijk van de grond. Twee belangrijke conclusies:- *'Een omgeving die actief vraagt naar hoe het financieel gaat, helpt volgens jongeren om*





*zelf meer open over geld te zijn.’; ‘Door organisaties zichtbaar te maken binnen scholen verlaag je de drempel naar de financiële hulpverlening.’*

- **Samenwerking Samen sterker tegen Armoede Haarlemmermeer\***. Voorbereiding voor een gezamenlijk aanvraag bij het OranjeFonds voor het programma. Partners hierin zijn Stichting Leergeld, Schuldhulpmaatje, C, MaatVast, Humanitas, Make a Child Happy, Voedselbank en MeerKerk. Doel is een substantiële bijdrage leveren aan het voorkomen en verminderen van geldzorgen en schulden.
- **Financiën in de spreekkamer**. Met deze interventie kunnen huisartsen en praktijkondersteuners de gezondheids(beleving) van patiënten helpen verbeteren door actief te verwijzen naar schuldhulpverlening of organisaties als MeerWaarde die ondersteuning bieden bij geldzorgen. Dit project loopt door in 2023.
- **Nieuwe aanpak tbv nieuwe wet SHV (verkenning adviesrecht schuldenbewind)**. Uit de verkenning blijkt dat de gemeente Haarlemmermeer geen gebruik maakt van het adviesrecht. De gemeente is bezig met de implementatie van het project Samen Op Maat. De gemeente hoopt dit project in het eerste kwartaal van 2023 te kunnen implementeren. In 2023 spreken we verder over een mogelijke rol voor MeerWaarde.
- **Community organization**
  - **Community building Oostertuin\***. In 2022 hebben Ymere en gemeente Haarlemmermeer hebben 60 flexwoningen gebouwd in Nieuw-Vennep voor statushouders, jongeren en spoedzoekers. MeerWaarde zet in dit innovatieve woonproject een community builder in voor het versterken van het onderlinge sociale netwerk en verbinden van kwaliteiten, potenties en hulpbronnen.
  - Naast dit project hebben we onderzocht welke kansen er liggen om **de gemeenschapsvorming vanuit inwoners zelf te versterken**. Dit zijn onder andere bekendheid en toegankelijkheid voor ondersteuning van inwoners verbeteren, deskundigheidsbevordering ABCD methodiek en het versterken van de samenwerking met Sportservice, Maatvast, C. en NMCX ten aanzien van inwonersinitiatieven. Het innovatiethema community organization zetten we door in 2023.
- **Subsidie ‘Zelf, samen sterker in de sociale basis’ van gemeente Zandvoort\*** waarmee we de expertises maatschappelijk werk en sociaal raadslieden uitbreiden naar de gemeente Zandvoort.
- **Donatie loterij-opbrengst Haarlemmermeersche Golfclub\***.

## 6 De organisatie

### 6.1 Organisatiestructuur

MeerWaarde heeft een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur is binnen de organisatie het hoogst leidinggevende orgaan. In 2022 bestond het managementteam uit manager financiën & control, manager strategie & innovatie, manager sociaal werk en de adviseur bestuur, strategie & beleid. 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.

De brede laag van sociaal werkers en sociaal makelaars, worden aangestuurd door de managers primair proces en adviseurs beleid & innovatie (leidinggevend adviseurs VrijwilligersCentrale en BuurtBemiddeling).

De sociaal werkers en sociaal makelaars voeren samen met een groot aantal vrijwilligers het sociaal werk uit. Hier vinden de contacten met de inwoners plaats.

Op de volgende pagina geven we onze organisatiestructuur schematisch weer. De klant is leidend bij alles wat we doen en positioneren we daarom centraal in het midden.

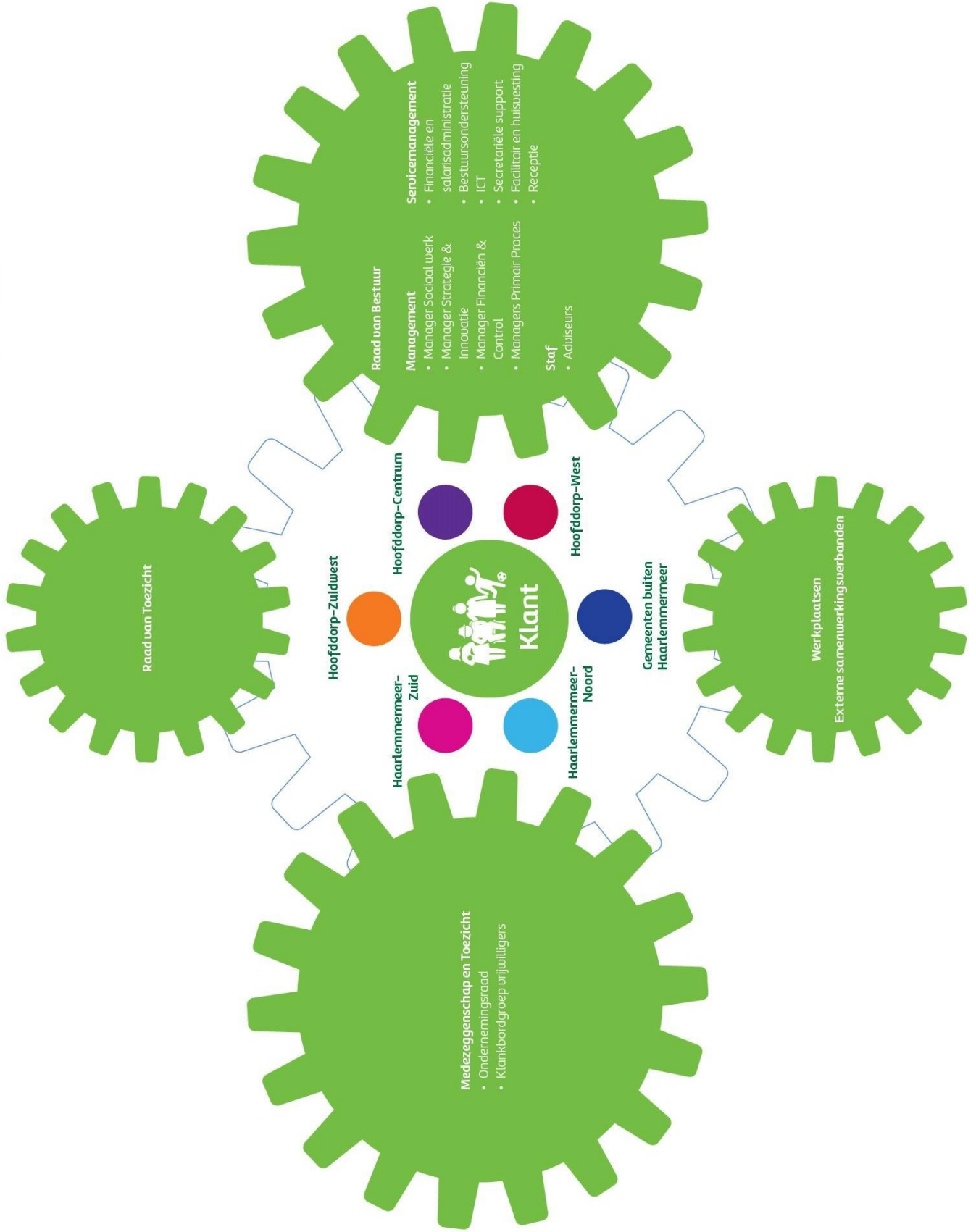
### 6.2 Uitvoering van het werk

In de wijken, dorpen en kernen in de gemeente Haarlemmermeer werken we multidisciplinair samen in vijf gebiedsteams: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-West, Hoofddorp-Zuidwest, Hoofddorp-Centrum, Haarlemmermeer-Zuid. Daarnaast voeren we een (deel) van onze dienstverlening uit in aangrenzende gemeenten: Bloemendaal, Heemstede, Haarlem en Zandvoort.

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. MeerWaarde heeft vier PlusPunten: PlusPunt Hoofddorp-Zuidwest, PlusPunt Zwanenburg (gevestigd in Dorpshuis Zwanenburg-Halfweg), PlusPunt Nieuw-Vennep en PlusPunt Hoofddorp-Centrum. De PlusPunten zijn informatiepunten waar inwoners en samenwerkingspartners terecht kunnen met hun vragen. Daarnaast zijn in de PlusPunten flexibele werkplekken aanwezig voor de teamleden. Elke sociaal werker werkt met flexibele devices zodat tijd- en plaatsafhankelijk gewerkt kan worden.

De VrijwilligersCentrale valt onder MeerWaarde en heeft enerzijds de taak om de Haarlemmermeerse vrijwilligersorganisaties te ondersteunen (waarvan MeerWaarde er één is) en anderzijds om vrijwillige inzet in Haarlemmermeer te versterken.

BuurtBemiddeling bieden we aan, zowel in de gemeente Haarlemmermeer, als in de gemeenten Haarlem, Bloemendaal, Zandvoort en Heemstede. In de gemeente Zandvoort komt daar vanaf 1 januari 2023 het sociaal werk met de expertises sociaal raadslieden en maatschappelijk werk bij.



## 6.3 Kwaliteitsmanagement

### 6.3.1 Klanttevredenheidsonderzoek

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.

Bij de uitvoering van het tevredenheidsonderzoek maken we gebruik van de methodiek: de Net Promotor Score<sup>3</sup> (NPS). De NPS 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 tevredenheid is de eenvoud. NPS vormt een startpunt. Na de analyse begint het verbeteren van de organisatie om de NPS-score te laten stijgen.

Sinds 2016 organiseren we de MeerWaarde MeetWeken waarbij we onze klanten vragen naar hun mate van tevredenheid. De doelstelling van dit onderzoek is zicht krijgen op de tevredenheid onder klanten en waar nodig werken aan verbetering. Het onderzoek is uitgevoerd met MeetWeek-kaartjes. Dat we het goed doen als MeerWaarde laten de resultaten van de afgelopen vijf jaar zien. We zijn heel trots op het mooie, zeer positieve resultaat van dit onderzoek. Onze aanpak van de verbeterpunten werpt zijn vruchten af. Onze NPS-score is ongekend hoog.

	NPS	Tevredenheidsscore
2021	56,5	8,6
2019	62,2	8,9
2018	46	8,6
2017	45	8,6
2016	28,2	8,1

MeerWaarde voert tweejaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit. In 2023 evalueren we de methodiek en passen mogelijk de methodiek aan bij de huidige tijdsgeest.

### 6.3.2 De toegevoegde waarde van het werk van MeerWaarde

In de zomer van 2021 hebben we door een onafhankelijk onderzoeksbureau onderzoek laten doen naar het effect en de inzet van het sociaal werk van MeerWaarde in Haarlemmermeer. Uit het onderzoek blijkt dat MeerWaarde jaarlijks minstens 18,6 miljoen euro aan zorg- en ondersteuningskosten voorkomt in Haarlemmermeer. Daarvan zou driekwart - 14 miljoen euro – ten laste komen van de gemeente. Van elke euro subsidie die MeerWaarde ontvangt voorkomt zij gemiddeld dus 3 euro aan maatschappelijke kosten.

Het onderzoek geeft – op basis van een grote steekproef - een gedetailleerd beeld van de vragen die inwoners stellen en hoe zij geholpen zijn door de sociaal werkers van MeerWaarde. Door goede voorlichting en snel handelen kan veel leed en bijbehorende zorgkosten worden voorkomen. De onderzoekers benadrukken dat preventief werken met voorlichting en praktische hulp door geschoolde professionals veel meer voorkomt dan algemeen al bekend is. De door hen gebruikte methode geeft een duidelijk beeld wat er lokaal speelt in Haarlemmermeer en hoe welzijnsorganisatie MeerWaarde mensen helpt.

Met het oog op de aangekondigde bezuinigingen en de wens van de gemeenteraad om te sturen op kosten en kwaliteit vinden wij het relevant én urgent om de resultaten van dit onderzoek in dit bestuursverslag nogmaals te benoemen. Door te bezuinigen op het sociaal werk zal de reservering voor zorgkosten fors toenemen.

<sup>3</sup> The One Number You Need to Grow – Fred Reichheld, Harvard Business Review, 2003

### 6.3.3 Governance Code

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

## 6.4 Certificering

### 6.4.1 Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland

In 2021 ontvingen we uit handen van Lex Staal, directeur van brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk. De onderzoekers constateerden in hun toetsingsrapport twee opvallend sterke punten van MeerWaarde:

- “MeerWaarde heeft een scherpe zelfkritische blik wanneer het gaat om de doelmatigheid en efficiency van de eigen organisatie en acteert hier op.”
- “Ondanks de coronacrisis heeft MeerWaarde al haar doelen behaald en haar diensten voortgezet.”

Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk van brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland biedt opdrachtgevers, stakeholders en klanten inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening die zij inkopen bij sociaalwerkgorganisaties. Het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk is ontwikkeld vanuit gedeelde waarden binnen de branche en vanuit de ambitie om optimaal te presteren. Het label is gebaseerd op het vakmanschap van sociaal werkers, het effect van de dienstverlening voor inwoners en faciliterende, lerende organisaties met adequaat bestuur. Het Kwaliteitslabel stelt hoge eisen aan de kwaliteit van medewerkers.

In 2023 vervalt de geldigheidstermijn van het Kwaliteitslabel. Met een nieuwe audit werken we toe aan hernieuwde certificering.

### 6.4.2 Overige certificering

We hebben de volgende keurmerken:

- Het productcluster ‘Buurtbemiddeling’ heeft een kwaliteitskeurmerk: het door CCV erkende PLUS-certificaat.
- De website heeft het keurmerk ‘beveiligd’.
- Het Taalhuis, waarin wij partner zijn, is gecertificeerd.

## 6.5 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. Met onder andere MeerBusiness Haarlemmermeer & Schiphol, Businez en HMore slaan we bruggen naar het bedrijfsleven die maatschappelijk betrokken ondernemen als een logisch onderdeel van het ondernemerschap zien. Met YourGift Cards hebben we een pilot in de vorm van een plan van aanpak voor de invulling van SROI (Social Return on Investment) opgezet.

## 7 Ondernemingsraad

### De OR bij MeerWaarde

Medezeggenschap is belangrijk voor een goed werkklimaat en voor een goede toekomst van de organisatie. Daarnaast is het een wettelijke verplichting. Dáárom hebben wij bij MeerWaarde een ondernemingsraad. De OR denkt mee, doet mee en schrijft mee met zaken die alle medewerkers aangaan en belangrijk zijn voor de organisatie. De OR neemt geen beslissing, maar geeft raad door uitoefening van het adviesrecht (gevraagd of ongevraagd) en het instemmingsrecht. Wanneer en waarvoor is vastgelegd in de WOR; de Wet op de Ondernemingsraden.

### Onze drijfveren. We zetten ons in voor:

- De continuïteit van de organisatie vanuit zowel financieel als maatschappelijk oogpunt.
- Meer werkplezier en minder ziekteverzuim.
- Goede faciliteiten voor medewerkers zowel fysiek als op het gebied van scholing.
- Goede arbeidsvoorwaarden.
- We omarmen de filosofie van meer autonomie voor medewerkers met heldere kaders.

We doen dit aan de hand van vier kernwaarden. Ons “klavertje vier”:



### De OR-leden

Aan het begin van 2022 bestond de bezetting van de Ondernemingsraad uit de volgende leden:

*Liesbeth Pannekeet (sociaal werker) tot eind december 2022.*

*Maud Tromp (adviseur bestuur, strategie en beleid) tot 31 januari 2023.*

De vacatures die tijdens de zittingsperiode zijn ontstaan zijn gedurende 2022 niet opgevuld. Dit heeft verschillende oorzaken gehad: corona, de ziekte van de RvB en haar daaropvolgende vertrek en de komst van een interim bestuurder.

In het najaar van 2022 zijn verkiezingen uitgeschreven en daarop hebben zich 4 kandidaten gemeld. In 2023 treedt een volledig nieuwe OR aan.

### Ontwikkelpunten

De ontwikkelpunten uit de training van 2021 zijn ook in 2022 leidend geweest in de advisering door de OR aan de Raad van Bestuur:

- Aanpak zelforganisatie en verbinding binnen de organisatie.
  - Werkplezier en terugdringen ziekteverzuim
- De OR heeft een ongevraagd advies geschreven in samenspraak met een aantal geselecteerde collega's en dit, na bespreking met de HRM, voorgelegd aan de interim bestuurder. Een aantal actiepunten worden opgenomen in het lopende beleid. Afsproken is dat het stuk steeds op de agenda van de Overleg vergadering komt, om de voortgang te monitoren.

### Overlegmomenten

De OR heeft vergaderd wanneer het nodig was. Waar mogelijk zijn zaken via mail afgehandeld.

In 2022 heeft vier keer een Overlegvergadering plaatsgevonden met de Raad van Bestuur. Twee keer met de afgetreden RvB en twee keer met de interim bestuurder. Snel na het aantreden van de interim bestuurder heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden.

Op 5 september 2022 vond een (vervroegd) overleg plaats met de Raad van Toezicht over de sollicitatieprocedure voor een nieuwe RvB. In dit overleg heeft de OR zijn zorgen gedeeld over de voorgenomen bezuinigingen en de huidige aansturing van de medewerkers.

## **Gevraagd en ongevraagd advies**

De OR heeft dit jaar meegedacht en geadviseerd over:

- De aanstelling van een nieuwe RvB  
Er zijn gesprekken gevoerd met drie kandidaten; over twee hiervan is een negatief advies uitgebracht en over een een positief advies.
- Een nieuwe arbeidsovereenkomst in het kader van de Wet transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden:  
In het overleg met de RvB en HR heeft de OR een aantal wijzigingsvoorstellen gedaan.
- De aanstelling van interim managers primair proces (ongevraagd)  
Er zijn vragen gesteld over de adviesopdracht die aan een van de vacatures is gekoppeld.
- De wijziging in de dienstverlening van Zorg van de Zaak;  
De OR heeft geadviseerd om alle eerste contacten, na ziekmelding, toch bij een bedrijfsarts te laten plaatsvinden in plaats van bij de voorgestelde Praktijkondersteuner.
- Verplichte vrije dagen 2023.  
De OR heeft een instemmingsverzoek met het voorstel voor verplichte vrije dagen afgewezen met de kritische kanttekening of dit verzoek nog wel past bij de huidige tijdsgeest. De organisatie heeft hier positief op gereageerd door geen verplichte vrije dagen meer vast te stellen.

Een tweetal toegezegde instemmingverzoeken worden in 2023 behandeld.

## **Communicatie met de achterban**

De OR heeft het ongevraagde advies Werkplezier ter lezing voorgelegd aan een aantal collega's. Daarnaast vond op verschillende wijzen communicatie plaats rondom de verkiezingen.

## 8 Medewerkers

### 8.1 Personele ontwikkelingen

Ondanks dat corona niet verdwenen is, zijn in het voorjaar van 2022 de maatregelen versoepeld en verdween het dringende advies om thuis te werken. Hoewel het sociaal werk aan het begin van de coronaperiode het predicaat 'cruciaal beroep' heeft gekregen, en dus altijd zo veilig mogelijk fysiek heeft doorgewerkt, hebben we het hybride werken blijvend omarmd.

2022 is het jaar van het vertrek van de Directeur-Bestuurder. Op 1 juli heeft Renata Fideli afscheid genomen van MeerWaarde. Zij is opgevolgd door interim directeur-bestuurder Leo Euser, die tot 31 december 2022 aan het roer van de organisatie stond.

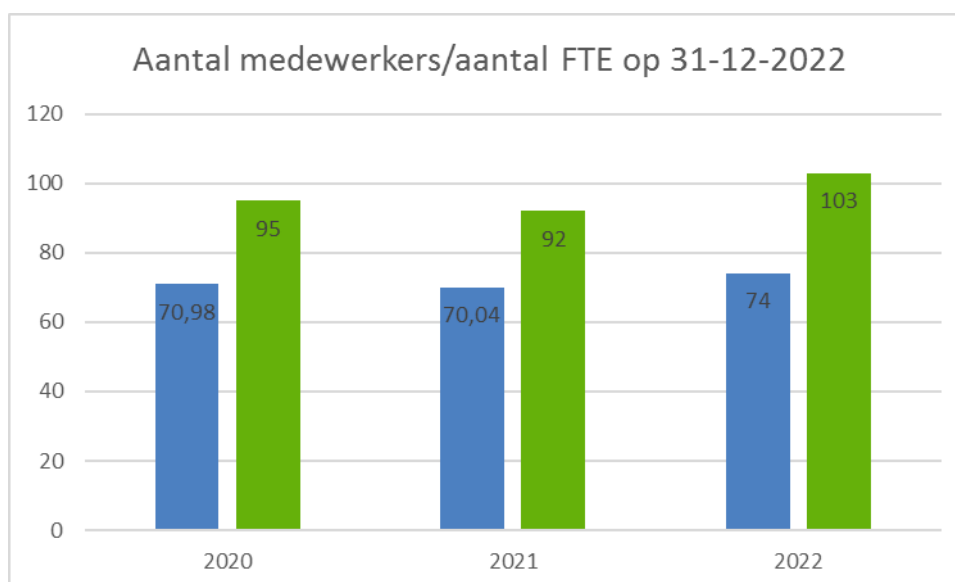
Aan het eind van het jaar hebben beide managers Primair Proces aangegeven dat zij de organisatie gaan verlaten.

MeerWaarde is in 2022 in volume gegroeid van 92 naar 103 medewerkers (inclusief stagiairs), 33 medewerkers zijn in dienst getreden, terwijl 21 medewerkers de organisatie hebben verlaten.

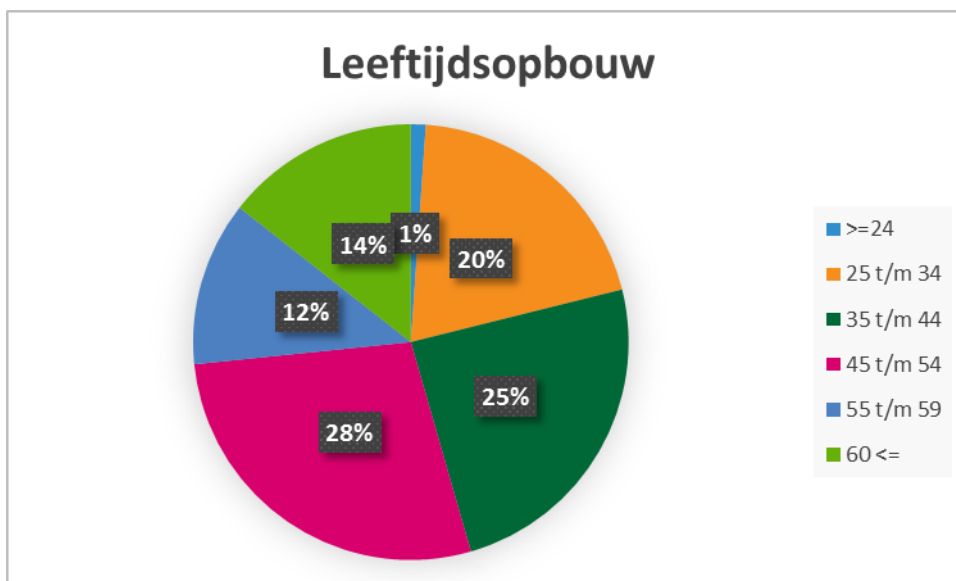
### 8.2 Personeel in cijfers

Het medewerkersbestand ziet er op peildatum 31 december 2022 als volgt uit:

- 103 medewerkers en 74 FTE (in 2021: 92 resp. 68,15 FTE), incl. stagiairs;
- 27,8% is 45-54 jaar en 26,6% is 55 jaar en ouder (in 2021: 25% en 27%);
- 79% is vrouw en 21% man (in 2021: 78% versus 22%);
- 63% heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 37% voor bepaalde tijd (in 2021: 73% resp. 27%);
- Net als in de voorgaande jaren waren er in 2022 twee oproepkrachten (één ten behoeve van receptie en één ten behoeve van advies). Aan het eind van 2022 is afscheid genomen van de adviseur.







### Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst: 33 incl. stagiaires (2021: 14 excl. stagiaires)
- Stagiairs: 7 (2021: 5)
- Uit dienst: 21 (2021: 17) incl. stagiaires
- Met (pre)pensioen: 2
- Einde proeftijd: 2
- Vaststellingsovereenkomst: 2
- Einde contract: 5
- Eigen verzoek: 10

### Stagiairs

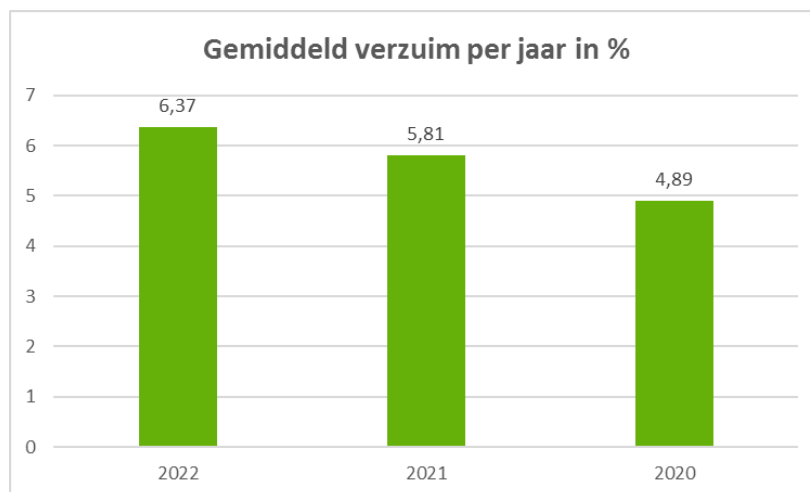
Binnen MeerWaarde werken wij graag met stagiaires. De frisse blikken bieden de organisatie nieuwe kennis en inzichten. In 2022 zijn alle stagiaires ingezet binnen het primair proces. Naast de HBO stagiaires, die een stageperiode van tien maanden hebben, zijn er ook MBO stagiaires. In 2022 is bij MeerBabbels een MBO stage, voor de duur van een jaar, als pilot gestart. Bij MatchMentor worden eerste en tweedejaarsstudenten als vrijwilliger ingezet.

In 2022 kwamen de stagiaires van de volgende studierichtingen en opleidingen:

Studierichting	Naam opleiding	Studiejaar
HBO Sociaal work	Hogeschool van Amsterdam Hogeschool Windesheim Inholland Haarlem	3e
HBO Sociaal Juridische dienstverlening	Hogeschool van Amsterdam Hogeschool Leiden	3 <sup>e</sup>
MBO Sociaal Werk	Nova college	2 <sup>e</sup>

### Verzuim

De stijging in het verzuim zet in 2022 door tot 6,37% (2021: 5,81%). Voornamelijk in het eerste kwartaal van 2022 was er sprake van veel kortdurend verzuim als gevolg van de coronapandemie. Het langdurig verzuim blijft hoog, ondanks de nauwe samenwerking tussen bedrijfsarts, medewerker en leidinggevenden. De oorzaken van het langdurig verzuim liggen buiten de organisatie; waar mogelijk worden interventies ingezet om medewerkers te ondersteunen en terugkeer naar werk te stimuleren.



### 8.3 Arbo

MeerWaarde streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor iedereen die bij ons werkzaam is; medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiairs, externen en vrijwilligers. MeerWaarde staat voor een veilige werkomgeving waar mensen zich prettig voelen, plezier hebben in hun werk en respectvol met elkaar omgaan. Dit bevordert het welbevinden van medewerkers en heeft een positief effect op de organisatiedoelstellingen.

Als gevolg van de genomen veiligheidsmaatregelen in 2020 en 2021 om besmettingen te voorkomen, was het in 2022 voor veel medewerkers weer mogelijk om veilig terug te keren naar de werkplek.

Medewerkers zijn blij om weer (gedeeltelijk) terug te kunnen keren naar kantoor, waarbij een combinatie met thuiswerken voor administratie en de inzet van online dienstverlening, voor veel medewerkers de standaard norm is geworden.

#### Preventiemedewerker

De preventiemedewerker heeft een adviserende rol over, alsmede ondersteunende rol bij het opstellen en uitvoeren van maatregelen die veilig en gezond werken bevorderen en die arbeidergerelateerd verzuim en arbeidsongevallen voorkomen. Een werkgever is verplicht een preventiemedewerker aan te stellen; deze opereert onafhankelijk.

Sinds 2020 is deze rol bij de HR adviseur belegd. Met de komst van een nieuwe HR adviseur is deze rol weer ingevuld. In 2022 zijn er geen adviezen door de preventiemedewerker uitgezet.

#### Vertrouwenspersoon

De beschikbaarheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon wordt via intranet bekend gemaakt en wordt uitdrukkelijk tijdens de introductie van nieuwe collega's besproken. Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon blijkt dat er in 2022 twee meldingen zijn binnengekomen.

#### Bedrijfsarts

Als gevolg van het vertrek van de bedrijfsarts bij arbodienst Zorg van de Zaak, is er per november een nieuwe bedrijfsarts aan MeerWaarde gekoppeld. Omdat de arbodienst geen bedrijfsarts op locatie kan leveren, worden de spreekuren per november op locaties van ZvdZ gehouden of via TEAMS gevoerd. De mogelijkheid voor leidinggevendenden om de laatste tien minuten aan te sluiten is behouden door digitaal aan te sluiten.

#### SMT

In juni 2022 heeft een strategisch MT (SMT) plaatsgevonden tussen de MT leden en de bedrijfsarts. Met de bedrijfsarts zijn scenario's besproken die leiden tot een andere samenwerking in 2023.

## BHV

In mei heeft er, na twee jaar afwezigheid, weer een BHV-training plaatsgevonden, waaraan acht medewerkers hebben deelgenomen. Vijf medewerkers volgden de basistraining als gevolg van vertrek van medewerkers in de afgelopen twee jaar. Op de interne oproep hebben zes medewerkers zich aangemeld als BHV-er. Behoudens de rol van hoofd BHV-er, die in 2023 wordt ingevuld, is de bezetting van de BHV-organisatie compleet

## 8.4 Beleidsaanpassingen

### Introductiebeleid

Om nieuwe collega's goed te laten landen in de organisatie en hen een compleet inwerkprogramma aan te bieden, is besloten om ongeveer vier keer per jaar een introductiebijeenkomst te organiseren.

Tijdens de bijeenkomst wordt aandacht geschonken aan:

- Missie, visie, koers, organogram
- Jaarverslag, beleid en innovatie
- Bouwstenen, gebiedsplannen, myneva
- Privacy, AGV, huisstijl, kleding
- Wegwijzer, arbeidsvoorwaarden, verzuimbeleid
- Arbo, BHV, noodplan, vertrouwenspersoon

De eerste bijeenkomst is zeer goed ontvangen door medewerkers.

### Reiskostenvergoeding woon-werkverkeer

De reiskostenvergoeding is aangepast naar de nieuwe regels van de Belastingdienst. Tot 1 januari 2022 was het mogelijk om een netto onbelaste reiskostenvergoeding te verstrekken over het aantal dagen dat een medewerker werkzaam was, ongeacht of deze medewerker thuis of op locatie aan het werk was. Vanaf 2022 is het alleen mogelijk om een onbelaste vergoeding te verstrekken over het aantal dagen dat een medewerker naar een werklocatie reist.

Om aan de nieuwe richtlijnen te voldoen, heeft een uitvraag onder alle medewerkers plaatsgevonden en zijn, daar waar nodig, de reisdagen en de daaraan gekoppelde vergoeding aangepast.

### Wet betaald ouderschapsverlof

Op 2 augustus 2022 is de Wet betaald ouderschapsverlof ingevoerd, waardoor ouders gedurende het eerste levensjaar van hun kind negen weken betaald ouderschapsverlof op kunnen nemen. De doorbetaling komt ten laste van het UWV. De resterende weken ouderschapsverlof (17) zijn onbetaald. De cao Sociaal Werk heeft als aanvulling opgenomen dat ouderschapsverlof gedurende het eerste opnamejaar over 50% van de opgenomen uren 40% wordt doorbetaald.

### Transparante arbeidsvoorwaarden

Vanuit een Europese richtlijn uit 2019 zijn de lidstaten verplicht om de Wet implementatie EU-richtlijn transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden in te voeren.

Het wetsvoorstel is op 21 juni 2022 aanvaard door de Eerste Kamer. De wet is op 1 augustus 2022 in werking getreden. De Europese richtlijn en aanvullend daarop de Nederlandse wet zijn bedoeld om de arbeidsvoorwaarden van medewerkers transparanter en meer voorspelbaar te maken. Met als einddoel het verbeteren van de arbeidsvoorwaarden van werknemers binnen de Europese Unie. Veel onderdelen van de richtlijn zijn al geregeld in Nederland, waardoor de implementatie niet direct tot grote gevolgen leidt.

MeerWaarde heeft haar arbeidsovereenkomst aangepast (uitgebreid) naar de nieuwe richtlijnen.

### Gedragscode: Kledingbeleid

Op verzoek van medewerkers die ambulante werkzaamheden verrichten zijn de kledingvoorschriften aangepast. Hierdoor hebben medewerkers de mogelijkheid om tijdens de ambulante werkzaamheden een passende korte broek te dragen. Vooruitlopend op instemming van de ondernemingsraad is in de zomer van 2022 tijdelijk toestemming verleend om een passende korte broek te dragen.

Alle beleidsaanpassingen zijn besproken met de ondernemingsraad en daar waar nodig is instemming gevraagd.

## 8.5 Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit is een gedeelde verantwoordelijkheid van de werkgever en medewerker. Medewerkers die competent, gezond gemotiveerd zijn en plezier in het werk hebben, zijn geëngageerd aan de doelstellingen van de organisatie en leveren een optimale presentatie. Op langere termijn kunnen zij hun werkzaamheden goed volhouden.

Van medewerkers wordt hierin een eigen regie gevraagd, terwijl daarnaast van werkgevers wordt gevraagd om hun medewerkers hierin te motiveren om zelf hun verantwoordelijkheid te nemen. Door met elkaar in gesprek te blijven, komen afspraken over duurzame inzetbaarheid op gang.

In de gesprekscyclus komt het onderwerp duurzame inzetbaarheid aan bod. Medewerkers krijgen en nemen ruimte om richting te geven aan hun loopbaan, professionele ontwikkeling en mentale en fysieke vitaliteit. Afspraken hierover worden vastgelegd, onder meer door de inzet van het loopbaanbudget.

### 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 bij moeten stellen en op moeten frissen. Ons opleidingsbeleid is bedoeld om datgene te ontplooiën wat goed en nodig is voor de organisatie, de teams, de afdelingen, de individuele medewerkers en bovenal de klanten van MeerWaarde.

Het opleidingsbeleid is gebaseerd op de volgende niveaus:

- Strategisch organisatie beleid 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.
- Het opleidingsbudget.

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 en aan verbetering van de organisatie.

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 2022 heeft de BHV-training weer fysiek plaatsgevonden. De trainingen Sociale Vaardigheden met groepen kinderen en de training Ethiek in het sociaal werk zijn weer gevolgd.

Een aantal trainingen die verplicht zijn, zoals de training ‘GOED omgaan met dementie’ en ‘Praten over huiselijk geweld kun je leren’, worden via e-learning gevolgd.

#### Opleidingencarroussel

In 2021 zijn we vanuit het speerpunt Kennisgericht gestart met kennisdelen in de vorm van online bijeenkomsten Lunch & Leren. Het doel van de bijeenkomsten is leren van en met elkaar. In 2022 heeft maandelijks een bijeenkomst plaatsgevonden.

Meerdere medewerkers hebben deelgenomen aan (online) congressen en webinars op hun vakgebied of over een specifiek thema.

### **Positieve gezondheid**

Vanuit de visie en koers van MeerWaarde is besloten om met de methode Positieve Gezondheid te gaan werken. Positieve Gezondheid is een manier van denken en werken waarbij je de ander centraal stelt. Je helpt hem om beter te benoemen wat belangrijk voor hem is en dat te vertalen naar stappen die hij wil zetten. Goed luisteren en kijken speelt hierbij een rol, maar ook vertrouwen op de vermogens van de persoon zelf. Bijna alle medewerkers zijn getraind om het werken vanuit deze mindset te ontwikkelen.

### **Myneva**

Om inwoners meer eigen regie te geven in hun behandelplan is besloten om een ander, transparanter, registratiesysteem in te voeren. Met Myneva kunnen inwoners meelesen in hun dossier of zelf acties toevoegen. In juli is Myneva gelanceerd. Voorafgaand hebben alle medewerkers de training E-Health4all gevolgd. De inrichting van Myneva is afgestemd op de methode Positieve Gezondheid.

### **Werken aan individuele inzetbaarheid**

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

Na de voorlichtingsacties in 2021 hebben diverse medewerkers aanvragen ingediend om hun LBB te gebruiken. Voornamelijk individuele trainingen, preventieve gezondheidstrainingen of onderzoeken en mobiliteitsaanvragen zijn gefinancierd middels het LBB.

## **8.6 Beroepsregistratie**

Beroepsregistratie draagt bij aan vakmanschap. Het stimuleert professionals en werkgevers om te blijven investeren in vakbekwaamheid en kwaliteit. 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.

Onze sociaal professionals werken volgens de beroepscode sociaal werk. Zij houden zich aan vakinhoudelijke richtlijnen en zijn 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 inwoners in kwetsbare situaties.

MeerWaarde stimuleert medewerkers zich te registreren. Door de benodigde documenten en kosten van de registratie te verzorgen, verlagen we elke drempel. In mei, juni en november zijn in totaal vier informatiebijeenkomsten georganiseerd om medewerkers te ondersteunen bij de registratie. Eind 2022 is 50% van de sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein en zijn nog verschillende aanvraagtrajecten in behandeling.

## 9 Infrastructuur

### 9.1 ICT

#### Applicaties cliëntregistratie

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:

- Myneva (Regas) van KWIZ. Er is een combinatie tussen clientdossier en online clientportaal (waarin de client de regie heeft) gerealiseerd. Wij noemen dat Ehealth4all. De applicatie KeDo is sinds 1 januari 2023 in de nieuwe applicatie opgenomen / geïntegreerd.
- RegiCare-RegiAct online van Adsysco voor de deelnemersregistratie van en digitaal aanmelden voor groepsactiviteiten.
- Haarlemmermeer voor Elkaar en Tableau door de VrijwilligersCentrale.
- CCV door Buurtbemiddeling. 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.

#### Applicaties financiële administratie

- Exact Globe voor de financiële administratie.
- Elvy en Merge&Mail voor digitaal verwerken van inkoopfacturen en fiattering, zoals de koppeling aan Exact.
- JAN online voor de salaris- en personeelsadministratie; als aanvulling is JAN@Daywize als HR online self service toegevoegd.
- RegiCare van Adsysco als online tijdschrijfapplicatie voor de urenverantwoording.
- RegiMatch van Adsysco is vervangen door het moderne RegiVrijwilliger voor de online vrijwilligersregistratie.
- De efficiency verhogende online koppeling tussen Daywize, JAN salarissen en RegiCare.
- RFPman online als subsidieregister.
- Facilitair register op intranet.
- SharePoint Designer als intranet.

Door de toevoeging van Elvy en Merge&Mail aan Exact Globe hebben wij een papierenloze boekhouding gerealiseerd. Hiermee kunnen managers en adviseurs hun kosten papierenloos inzien en verantwoorden.

Ontsluiting van informatie voor vrijwilligers van MeerWaarde gebeurt via de website. De applicatie RegiVrijwilliger voor registratie van vrijwilligers is online toegankelijk.

Met de implementatie van het HR systeem Daywize zijn de online systemen van salarisadministratie, HR en RegiCare gesynchroniseerd.

#### Hardware

Onze hardware is ingericht op het faciliteren van de overstap naar hybride werken. Alle sociaal werkers zijn in het bezit van een flexibele werktool. De serveromgeving van MeerWaarde is na een volledige vernieuwing uitgebreid met een tweede server. De twee servers zijn ondergebracht in een extern data-centrum. De overstap naar volledig cloud-werken is in de planning.

De telefooncentrale via VoIP telefonie is in de Cloud beheersbaar en stuurbaar.

Beveiliging en toegangscontrole van de hoofdvestiging zijn eveneens in de cloud beheersbaar en stuurbaar. De netwerkprinters in de hoofdvestiging zijn met het pasjessysteem veilig en AVG-proef.

MeerWaarde is toegerust op 100% thuiswerkcapaciteit met maximaal veilige data-opslag en data-toegankelijkheid.

ICT-infrastructuur en devices vragen jaarlijks om onderhoud en doorontwikkeling. De actuele focus is gericht op het volledig werken in de cloud, op cybersecurity en cybersecurity awareness. Het is dus belangrijk voor onze organisatie om een hoge weerbaarheid te hebben tegen cybersecurity aanvallen. Dit betekent zowel preventieve maar ook reactieve maatregelen nemen samen met onze IT leverancier. MeerWaarde is actief bezig om hierin stappen te nemen.

## 9.2 Huisvesting

### Huur en onderhoud

MeerWaarde heeft haar hoofdvestiging op de Doktor Van Dorstenstraat 1 in Hoofddorp.

De organisatie deelt de vestiging met een viertal onderhuurders. Dit zijn:

- MEE
- Mantelzorg & Meer
- Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer
- Medisch Centrum Hoofddorp

MeerWaarde heeft naast de hoofdvestiging, PlusPuntlocaties in Nieuw-Vennep (Vennepershof) en Hoofddorp (Skagerrak).

MeerWaarde is continu bezig om haar vestigingen goed te onderhouden en te moderniseren.

In 2022 is veel aandacht besteed aan de modernisering rondom brandveiligheid en vluchtwegen.

Nederland zit in een energiecrisis. We merken dat aan toenemende vragen over dit onderwerp bij onze dienstverlening aan inwoners. Al langer was Nederland bezig met een energietransitie om te komen tot duurzamere energiesystemen. MeerWaarde draagt daaraan continu haar steentje bij door investeringen te doen op het gebied van energiebesparende maatregelen.

## 10 Uitdagingen

Onze organisatie staat voor een aantal uitdagingen. MeerWaarde bevindt zich in een complexe situatie. Zowel extern als intern liggen er grote opgaven. We schetsen hieronder drie interne vraagstukken.

### 10.1 Arbeidsmarktkrapte

Zorg en welzijn is een grote en cruciale bedrijfstak binnen de Nederlandse economie. Het aantal medewerkers werkzaam in het sociaal werk bedraagt 53.600. In de branche heeft 34% van de organisaties moeilijk vervulbare vacatures. Ook bij MeerWaarde zien we vacatures langer openstaan. We hebben bovendien te maken met een vastgetimmerd cao waardoor collega's alleen op inhoud kunnen doorgroeien. Het is dus zaak om te zorgen voor een aantrekkelijk werkklimaat door te investeren in het behoud van onze mensen. Aan de instroomkant investeren we in zichtbaarheid bij studenten en ervaren sociaal werkers. We zorgen ervoor dat MeerWaarde als kennis- en expertisecentrum de opleidingsinstituten voedt met praktijkkennis, zodat snelle inzetbaarheid die aansluit bij de praktijk na afronding van de studie, mogelijk is. Bij de behoudkant speelt onze innovatiestrategie een cruciale rol.

### 10.2 Bezuinigingen, en nu?

De gemeente Haarlemmermeer heeft aangekondigd om MeerWaarde voor 20% te korten vanaf 2025. Deze bezuinigingsagenda zorgt voor veel onzekerheid binnen en buiten de organisatie. Bovenal brengt dit de vraag met zich mee hoe wij de sociale basis in stand houden die we zo zorgvuldig met inwoners en partners hebben opgebouwd? Hoe zorgen we ervoor dat we nog steeds alle inwoners in een (tijdelijk) kwetsbare situatie kunnen bedienen? Hoe zorgen we ervoor dat bij samenwerkingspartners de wachtlijsten niet (nog meer) gaan toenemen?

Maar ook: hoe houden we in deze tijd van arbeidskrapte onze mensen binnenboord en voorkomen we dat ze kiezen voor een organisatie met meer zekerheid? Hoe halen we goede mensen uit de markt als we niet kunnen beloven dat ze langer mogen blijven dan hun tijdelijke aanstelling? Hoe blijven we een aantrekkelijke, betrouwbare en toekomstbestendige werkgever? Op deze vragen en meer proberen we, samen met de gemeente Haarlemmermeer, de komende maanden een antwoord te formuleren.

### 10.3 Technologie

Digitalisering en kunstmatige intelligentie worden steeds intelligenter. Met het hybride werken en E-health4all zetten we stappen in een slimmere en efficiëntere samenwerking met de inwoners. De doelgroep die wij doorgaans bedienen staat echter op een achterstand als het gaat om digivaardigheden. Sociaal werkers kunnen het digitaal vakmanschap van deze inwoners versterken en bijdragen aan een digitaliserende samenleving die sociaal, veilig en inclusief is. De mogelijkheden van E-health4all bouwen we de komende jaren nog verder uit.

### 10.4 Tot slot

MeerWaarde is het aan de inwoners én medewerkers verplicht om zich in te zetten voor het behoud van de sociale basis in Haarlemmermeer. Duizenden mensen wisten afgelopen jaren de weg naar ons te vinden. We zijn er enorm trots op dat wij hen die hulp konden bieden die ze nodig hadden.

Laagdrempelig. Effectief. Preventief.

De sociale basis geven we samen vorm. Samen met gemeente, maatschappelijke organisaties en informele netwerken. De gemeente Haarlemmermeer is een groeiende gemeente. Dat betekent dat de behoefte aan algemene voorzieningen in relatie tot de maatschappelijke ontwikkelingen eerder zullen toenemen dan afnemen.

In 2023 gaat MeerWaarde samen met haar belangrijkste stakeholders aan de slag om voor de komende vier jaar vast te stellen wat de doelstellingen zijn van het sociaal domein in Haarlemmermeer in het algemeen en voor MeerWaarde in het bijzonder.



# 11 Begroting

<b>Exploitatiebegroting 2023</b> [1000 €]	<b>Budget</b> <b>2023</b>
--	------------------------------

In de begroting toegepaste indexering = gemeentelijk accres\*

**2,40%**

## Opbrengsten

Reguliere subsidie gemeente H'meer	6.293
Afrekening voorgaande jaren	0
Subsidie gemeente H'meer additioneel	50
Subsidie overige (niet H'meer)	479
Overige opbrengsten	96
Onderproductie	0
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>6.918</b>

## Directe kosten

Activiteit kosten	499
-------------------	-----

## BRUTO SALDO

**6.419**

## Personele kosten

Lonen en salarissen	4.088
Sociale lasten	781
Pensioenlasten	365
Extern personeel	150
Overige personeelskosten	107
Mutatie voorziening vakantiedagen	0
Ontvangen uitkeringen en subsidies	-15
<b>Totaal lonen en salarissen</b>	<b>5.476</b>

## Bedrijfskosten

Afschrijving	36
Organisatiekosten	472
Huisvestingskosten	429
<b>Totaal bedrijfskosten</b>	<b>937</b>

## Totaal indirecte kosten

**6.413**

## Totaal Bedrijfsresultaat

**6**

## Overige

Financiële baten/lasten (-/-)	6
<b>Resultaat exclusief bestemmingsreserves</b>	<b>0</b>

Organisatiekosten via bestemmingsreserve	62
Lasten Huisvesting/verhuizing via bestemmingsreserve	12
<b>Totaal kosten via bestemmingsreserve</b>	<b>74</b>

<b>Dotatie bestemmingsreserve</b>	<b>0</b>
Onttrekking aan bestemmingsreserve organisatie ontwikkeling	-62
Onttrekking aan bestemmingsreserve huisvesting/verhuizing	-12
<b>Totaal dotaties/onttrekkingen bestemmingsreserves</b>	<b>-74</b>

<b>Totaal mutaties bestemmingsreserves</b>	<b>-74</b>
--	------------

<b>Totaal</b>	<b>0</b>
---------------	----------

\* De CPI voor januari 2023 is 7,6%. Het accres wordt als ontoereikend beschouwd.

## 12 Koersvast vooruit...

De corporate Koers is in de afgelopen jaren 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 tot en met 2023. Beide koersen geven richting aan onze werkzaamheden voor jeugd en volwassenen. De koersen maken duidelijk waar we voor staan, wat anderen van ons én wij van anderen mogen verwachten.

Gedurende 2023 maken we ons op om een nieuwe koers voor de komende jaren te formuleren. We blijven dicht bij onszelf maar zullen onze organisatie op onderdelen in een ander jasje gieten. De uitdagingen waarvoor we in Haarlemmermeer en daarbuiten staan, vragen dat van ons. We blijven kwaliteit leveren en op de kosten letten. Zodat we doen wat nodig is en dat wat nodig is goed doen. En waarmee we iedereen inspireren om in beweging te komen en samen invulling te geven aan ons motto: Zelf, samen sterker!

