

Zelf, samen, sterker!



Verlag Raad van Bestuur/ Raad van Toezicht 2020

MeerWaarde
WELZIJN



maart 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 De Raad van Toezicht doet verslag	6
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 De organisatie	16
5.1 Organisatiestructuur	16
5.2 Uitvoering van het werk	16
5.3 Corona-crisisteam	18
5.4 Innovatie	18
5.5 Kwaliteitsmanagement	19
5.6 Certificering	20
5.7 Maatschappelijk betrokken ondernemen	20
6 Ondernemingsraad	21
7 Medewerkers	23
7.1 Personele ontwikkelingen	23
7.2 Personeel in cijfers	23
7.3 Arbo	25
7.5 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit	27
7.6 Beroepsregistratie	29
7.7 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	29
8 Facilitaire zaken	30
8.1 ICT	30
8.2 Huisvestingzaken	31
9 Financiële aandachtspunten	32
9.1 Beperkt weerstandsvermogen en bestemmingsreserve	32
9.2 Corona-impact op bedrijfsvoering	32
9.3 Stijgende loonkosten	32
9.4 Arbeidsmarktkrapte	33
9.5 Het belang van investeren	33
10 Begroting	34
11 Koersvast vooruit....	35

Voorwoord

Cruciaal beroep

Sinds corona geldt sociaal werk expliciet als cruciaal beroep om de samenleving draaiende te houden. Terecht. Sociaal werkers houden vol als contact maken niet gemakkelijk is; zij dragen bij aan verbinding tussen mensen; signaleren tijdig wat het eerst nodig is voor mensen die met veel problemen tegelijkertijd te maken hebben én voorkomen veel leed en overbodige zorg. Onze sociaal werkers hebben vanaf de eerste dag van de coronacrisis doorgewerkt. De dienstverlening is veilig en beheerst uitgevoerd binnen de mogelijkheden van de afgekondigde maatregelen. Ons bewust van de angst en onzekerheid bij inwoners en professionals als het gaat om fysiek contact. Tegelijkertijd met enorm veel gedrevenheid en passie om op andere manieren en met nieuwe kansen door te gaan. Door opnieuw de kracht van dichtbij uit te vinden. Schreven we in de subsidieaanvraag 2020-2021 nog dat het sociaal werk een onderschat beroep is, inmiddels weten we met z'n allen beter!

Maatschappelijk rendabel

Die bevestiging kregen we ook afgelopen maand met de resultaten van het onderzoek van SEOR, het onderzoeksbureau dat opereert onder de paraplu van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Zij schrijven: "Het sociaal werk, uitgedrukt in euro's, is maatschappelijk rendabel. Het levert meer op dan het kost en heeft een positief effect op welzijn en gezondheid van inwoners en cliënten. Direct en indirect draagt sociaal werk bij aan de vermindering van zorggebruik, een gezonder en productiever arbeidsaanbod en een betere kwaliteit van leven."

Dat preventie lonend is, daarvan ben ik overtuigd. Ik vraag hier regelmatig aandacht voor in blogs, redactionele artikelen en overal waar ik mijn stem kan laten horen. Met de tekorten op het sociaal domein mag het niet zo zijn, dat voor mensen in een (tijdelijke) kwetsbare situatie, de laagdrempelige voorzieningen mogelijk gaan verdwijnen. Terwijl juist dáár de besparing zit. Door nu de kosten te drukken, stapelen de problemen onder kwetsbaren zich op en ligt stigmatisering op de loer. Wat uiteindelijk weer zal leiden tot nog meer druk op de zwaardere kostbare zorg en nog grotere budgetoverschrijdingen. We houden daarmee de honger naar zorg in stand en gaan zorg als normaal ervaren. En dat leidt weer tot een hogere zorgvraag. Als de coronacrisis iets heeft geleerd, is het wel hoe belangrijk het is om in de gemeente een stevige sociale basis te hebben, waar mensen naar elkaar omkijken en signaleren als er dingen dreigen mis te gaan. Het sociaal werk faciliteert die stevige sociale basis die inwoners van Haarlemmermeer nodig hebben. Focus op preventie is juist nu belangrijk!

Zelforganisatie biedt houvast

Onze sociaal werkers zijn direct na aanvang van de crisis overgegaan tot aanpassing van het dienstenpakket. In vijf dagen tijd was het MeerWaarde CoronaPunt in de lucht, waar mensen telefonisch en online terecht kunnen met hun hulpvragen, hun angsten of onzekerheden, of wanneer zij behoefte hebben aan een luisterend oor. We maken veel gebruik van videobellen en zijn dagelijks op straat te vinden, op gepaste afstand, om met mensen in gesprek te gaan. Dat wij in staat zijn om flexibel in te spelen op de ontwikkelingen, komt mede doordat wij recent de weg van zelforganisatie zijn ingeslagen. Daarbij staat het vertrouwen in de kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers centraal. Als managementteam sturen we in deze organisatievorm op gezamenlijk geformuleerde doelen. De teams zijn verantwoordelijk gemaakt voor de realisering. De professionals hebben immers de wijsheid in pacht. Hoe teams hun werk organiseren - linksom of rechtsom – is voortaan (voornamelijk) aan de teams.

Sociaal werker van het jaar 2020

Sociaal Werk Nederland en het Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk hebben ons opgemerkt als professionele en vernieuwende organisatie. Dit kwam onder andere tot uiting tijdens de verkiezing Sociaal Werker van het jaar. Simone Duin, sociaal werker jeugd/jongerenwerker trok op 20 mei jl. de overwinning naar zich toe. Met de overwinning van Simone hebben we een ambassadeur voor het landelijke jongerenwerk in huis. We hebben ervoor gezorgd dat Simone de afgelopen maanden op belangrijke landelijke en regionale podia stond om de waarde van sociaal werk én de succesformule hiervan in Haarlemmermeer, uit te dragen.



Want dat we het in Haarlemmermeer goed doen, kan inmiddels gezegd worden. Niet voor niets benoemden de deskundigen in Simones juryrapport de kracht van jongerenwerk als preventie-instrument. Een aanpak die MeerWaarde al jaar en dag in de praktijk brengt om vroegtijdig te voorkomen dat jongeren vastlopen of in de kostbare en overbelaste jeugdzorg terecht komen. We zijn verheugd over deze erkenning en dankbaar dat we ons ook in deze bijzondere tijd hiervoor mogen en kunnen blijven inzetten. Want dat jongeren lijden onder de coronacrisis en hun mentale welzijn onder druk staat, daarvan is inmiddels iedereen zich bewust.

MeerWaarde heeft zich ontwikkeld tot koploper in sociaal werk-land. Andere sociaal werk-organisaties laten zich inspireren door MeerWaarde en gebruiken onze innovatieve diensten als oplossing voor vraagstukken binnen hun gemeente.

Innovatiegerichte organisatie

De veranderende samenleving en wetgeving vragen ons om in een continu proces nieuwe vraagstukken te onderzoeken en deze om te zetten in nieuwe dienstverlening. Innovatie is een integraal onderdeel van de organisatie. Doordat we innovatiegericht ingesteld zijn, konden we goed en snel inspelen op de coronavraagstukken. Aan de start van de coronacrisis voorspelden we dat de crisis niet alleen een medische maar ook een sociale crisis zou worden. We hebben nieuwe doelgroepen op ons af zien komen en het aantal mensen in een (tijdelijk) kwetsbare situatie werd groter. Blijvend innoveren om aan de behoefte van de inwoners te voldoen is cruciaal, niet alleen in crisistijd.

2^e Innovatie- en KennisLAB Haarlemmermeer

Vanuit de behoefte aan kennis en expertise over relevante maatschappelijke thema's bij samenwerkingspartners organiseerden we het 2^e Innovatie- en KennisLAB Haarlemmermeer. Het laatste grote evenement in Haarlemmermeer voordat Nederland in lockdown ging.

Inspirerende sprekers namen ons mee in hun expertise van actuele vraagstukken. Wouter Hart inspireerde de aanwezigen over het werken vanuit de bedoeling. Criminoloog Jeroen van den Broek vertelde over Shanks & Drill; over messenbezit onder jongeren. Een thema dat in Haarlemmermeer hoog op de agenda staat en is vertaald naar de campagne YouChoose. MeerWaarde was nauw betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van de campagne. Onze rol van kennis- en expertisecentrum op maatschappelijke vraagstukken werd gehonoreerd door Registerplein en SKJ die geregistreerde professionals registerpunten toekenden bij deelname aan ons LAB. Veel ondernemers die MeerWaarde een warm hart toedragen, leverden een financiële of materiële bijdrage aan het LAB.

Bedrijven met hart op juiste plaats

Onze sociaal werkers nemen in het sociale domein een centrale positie in. Om impact te maken in de samenleving hebben we iedereen nodig. We werken samen met andere domeinen als zorg, onderwijs, veiligheid, wonen en vrije tijd. Afgelopen jaar hebben we veel inspanningen verricht om het bedrijfsleven te betrekken bij maatschappelijke vraagstukken. Met het bedrijfsleven vormen we een beweging naar maatschappelijke betrokkenheid.

Samen met ons netwerk van bedrijven werken we elke dag aan een gelukkigere samenleving. Onze rol is om bedrijven vanuit intrinsieke motivatie te triggeren om een bijdrage te leveren. Om hen te leren dat goed zorgen voor je omgeving van positieve waarde is voor de onderneming. En om hen bewust te maken

dat inwoners en medewerkers dezelfde personen kunnen zijn. Al veel bedrijven in Haarlemmermeer zijn aangehaakt bij deze beweging.

Een aantal bedrijven, met wie we onze missie delen, verenigden zich in de 'Vrienden van MeerWaarde'. Ik ben trots en dankbaar dat we ondernemers in Haarlemmermeer hebben met het hart op de juiste plaats. Ondanks dat veel bedrijven momenteel zelf ook in onzekere financiële tijden leven.

Onze vrijwilligers

De laatste alinea wijd ik aan onze vrijwilligers. Wat hebben we ze gemist dit jaar! Om veiligheids- en gezondheidsredenen was een groot aantal vrijwilligers niet inzetbaar. Als je dan bedenkt dat veel mensen vrijwilligerswerk doen om een zinvolle daginvulling te hebben en om gevoelens van eenzaamheid tegen te gaan, dan is dat voor hen een hard gelag. Onze sociaal werkers onderhouden met hun vrijwilligers regelmatig contact en zijn samen blijven zoeken naar mogelijkheden.

Afgelopen jaar vroeg van ons allen veel flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Een groot compliment daarvoor is dan ook welverdiend!

Renata Fideli

Directeur-Bestuurder

Hoofddorp, 8 maart 2021



1 De Raad van Toezicht doet verslag

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de manier waarop MeerWaarde invulling geeft aan haar maatschappelijke opdracht, en is verantwoordelijk voor de continuïteit van de organisatie.

Het jaar 2020 gaat de geschiedenis in als het jaar waarin de wereld en dus ook Haarlemmermeer werd opgeschrikt door het Corona-virus. Dit heeft veel gevegd van onze organisatie: MeerWaarde heeft meerdere keren haar activiteiten aangepast aan de gewijzigde omstandigheden. De Raad van Toezicht heeft grote waardering voor de wijze waarop de medewerkers zich hiertoe hebben ingespannen in het Corona tijdperk.

De Raad van Toezicht heeft zijn taak veelal via videobellen uitgevoerd, en bleef op de hoogte van de ontwikkelingen door frequente terugkoppeling van de bestuurder. In totaal is de Raad van Toezicht vijf keer 'bij elkaar' geweest. Onderwerpen waren -naast de Corona-ontwikkelingen- de strategie van de organisatie, de jaarrekening 2019, de vier- en achtmaandsrapportages, de positionering van het kwaliteitsbeleid, de relatie met de omgeving zoals uiteraard met de gemeente Haarlemmermeer, lokale partner organisaties en het lokale bedrijfsleven. Ook is stil gestaan bij de rol van de Raad van Toezicht in zijn relatie tot de maatschappij én in verhouding tot de bestuurder. In 2020 heeft de Raad ook zijn eigen functioneren geëvalueerd. Daarbij zijn afspraken gemaakt over verdere professionalisering mede in het kader van good governance, zoals het volgen van cursussen, de vergaderstructuur en de positionering van de commissies binnen de Raad van Toezicht. Ook is afgesproken om in het vervolg zo mogelijk de vergaderingen te combineren met werkbezoeken. Overigens zijn meerdere leden van de Raad van Toezicht aanwezig geweest bij het succesvolle evenement Jeugdlab Haarlemmermeer dat door MeerWaarde is georganiseerd en druk bezocht werd, begin maart, vlak voordat de Corona periode aanbrak.

Binnen de Raad van Toezicht zijn er twee commissies, ieder bestaande uit twee leden, waarin adviezen aan de voltallige Raad worden voorbereid. Allereerst is er de remuneratiecommissie, die het evaluatiegesprek met de bestuurder heeft voorbereid en gevoerd. Voorts worden de financiële stukken voorbereid en wordt toezicht gehouden op de accountantscontrole door de auditcommissie. Daarnaast is ook dit jaar door twee leden van de Raad van Toezicht een gesprek gevoerd met de ondernemingsraad over de gang van zaken binnen MeerWaarde.

De samenstelling van de Raad van Toezicht is als volgt

Mevr. C. van der Meule voorzitter, voorzitter remuneratiecommissie
Dhr. P. Schuurmans, vice-voorzitter, lid remuneratiecommissie, lid op voordracht OR
Mevr. J. Beekman, portefeuille kwaliteit
Dhr. C. Reestman, voorzitter auditcommissie
Dhr. R. den Uyl, lid auditcommissie

In zijn eerste vergadering werd het nieuwe lid de heer C.F. Reestman welkom geheten als voorzitter van de auditcommissie. In de laatste vergadering is mevrouw C. van der Meule herbenoemd tot voorzitter.

Al met al sluit de Raad van Toezicht het jaar 2020 af met enorme waardering voor medewerkers, managers en bestuurder voor de proactieve en creatieve wijze waarop zij het hoofd hebben geboden aan de consequenties van het Corona-virus. De organisatie staat midden in de samenleving, en ontmoet veel waardering van inwoners en gemeente. De banden met het bedrijfsleven zijn verder aangehaald, waarmee het bestaansrecht versterkt wordt. De veerkracht van MeerWaarde geeft ons vertrouwen in de toekomst.

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 en de weg in het sociaal domein te wijzen 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 het programma 'maatschappelijke ontwikkeling' van de gemeente Haarlemmermeer. Ondersteuning door onze professionals was in 2020 gericht op de volgende maatschappelijke effecten:

- Er is sprake van sociale cohesie in zowel bestaande als nieuwe wijken doordat inwoners zich betrokken voelen en zich inzetten voor hun wijk en/of de samenleving.

- Kwetsbare inwoners nemen actief deel aan de samenleving waardoor zij meer zelfredzaam zijn, niet in een isolement geraken, en verbanden aangaan op basis van gelijkwaardigheid.
- Het vergroten van de eigen mogelijkheden van kwetsbare kinderen op het gebied van 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 jeugd op het gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling zodat de zelfredzaamheid en weerbaarheid van deze jongeren wordt versterkt.
- Het versterken van burgerkracht bij jongeren.
- Inwoners in een kwetsbare situatie zijn meer zelfredzaam door passende informatie en ondersteuning (bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen) of activering, of er wordt voorkomen dat zelfredzaamheid afneemt en probleemescalatie optreedt.
- Voorkomen dat problematische situaties ontstaan die de ontwikkeling van het kind kunnen verstoren. Het versterken van competenties van ouders/verzorgers en jeugdigen.

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

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): *Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, 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. Ondersteund door theorieën over sociaal werk, sociale wetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, betreft het sociaal werk mensen en structuren bij het aanpakken van levensuitdagingen en het verbeteren van het welzijn.*

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.¹ 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.

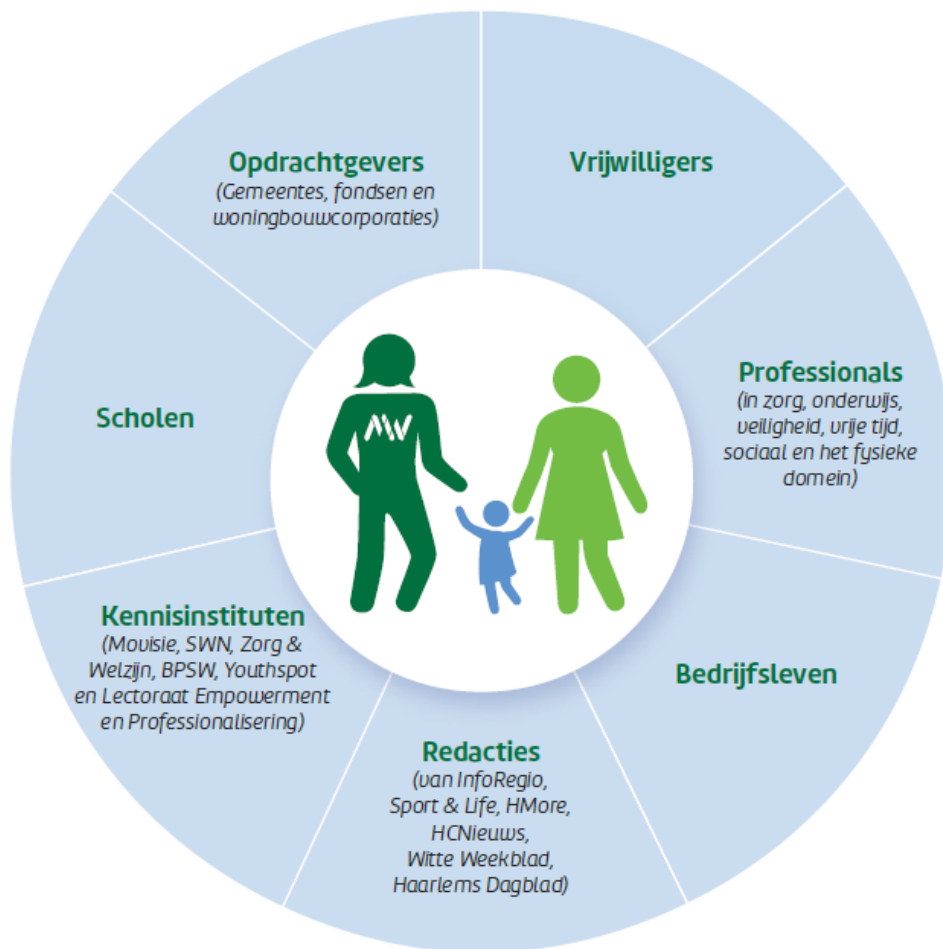
MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

¹ 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 twee nieuwe samenwerkingsverbanden toe.

Regenboogalliantie Haarlemmermeer

Het doel van de Regenboogalliantie is het vergroten van sociale acceptatie, veiligheid en weerbaarheid van LHBTI's in Haarlemmermeer. MeerWaarde is lid van de Regenboogalliantie. Dit houdt in dat we een actieve bijdrage leveren aan de doelstellingen van de alliantie; dat we binnen onze organisatie sociale acceptatie en veiligheid van LHBTI's op de agenda zetten; dat we activiteiten in het kader van de Regenboogalliantie bekendmaken via de Regenboogpagina van Meer voor Elkaar; en we verbinding zoeken met andere partners van de alliantie. Door krachten te bundelen vormen we een gezamenlijk en duurzaam initiatief. Deze alliantie sluit aan bij onze pijler 'Burgerschap'. Op 9 oktober 2020 ondertekende MeerWaarde de Regenboogalliantie Haarlemmermeer.

Vrienden van MeerWaarde

Steeds meer bedrijven voelen zich maatschappelijk betrokken bij de Haarlemmermeerse samenleving. Samen met MeerWaarde willen bedrijven impact maken en bijdragen aan een gelukkiger Haarlemmermeer. Het besef bij ondernemers, dat we elkaar nodig hebben én dat de (tijdelijk kwetsbare) inwoner en medewerker één en dezelfde persoon is, is groeiende. De inwoner/medewerker is een kostbaar goed. Als het namelijk niet goed gaat met een medewerker (of zijn of haar omgeving) is de ondernemer meestal de eerste die het merkt in de vorm van ziekteverzuim, minder goed functioneren, afwezig zijn en andere problematiek zoals bijvoorbeeld schulden.

In 2020 zijn we het initiatief 'Vrienden van MeerWaarde' gestart. De Vrienden van MeerWaarde zijn stuk voor stuk allemaal maatschappelijk betrokken ondernemers die het mogelijk maken dat wij nog zichtbaarder zijn voor (tijdelijk kwetsbare) mensen in onze regio. Met een jaarlijkse bijdrage van € 300,- is een onderneming al Vriend van MeerWaarde. Dit geld besteden we aan zichtbaarheidsactiviteiten met als doel om eerder bij inwoners met een hulpvraag in het vizier te komen.

Op een presentatiewand plaatsen we alle logo's van onze Vrienden. Deze logo's komen in beeld tijdens onze events. We vertellen daar over het Haarlemmermeerse bedrijfsleven met het hart op de juiste plaats. Daarnaast presenteren wij het logo op onze website. Bedrijven worden niet zomaar Vriend van MeerWaarde. Onze Vrienden zijn in staat om zich als ambassadeur te gedragen. Ondernemers staan 100% achter de missie van MeerWaarde en dragen de pitch van MeerWaarde uit.

In 2020 werden de volgende bedrijven onze Vriend:

3ICT, BLSReclame, CoffeeClick, Decrowear en Macronshop, Hartgerink en Klomp, MeerBusiness Haarlemmermeer & Schiphol, RD ICT & Events, Sport & Life, TeamTalk, YourGift.



4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar

Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek gaven inwoners aan dat we meer bekendheid moeten geven aan wat MeerWaarde voor de inwoner kan betekenen. In 2020 hebben we de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de organisatie en de dienstverlening in wijken en buurten geïntensiveerd. Met als doel dat inwoners ons sneller kunnen vinden en bereiken. Ook bij politici, pers, bedrijfsleven en partnerorganisaties profileert MeerWaarde zich sterker.

Bedrijfskleding

Medewerkers en vrijwilligers geven aan dat ze, om de rol van eerste aanspreekpunt in wijken en dorpen goed te kunnen vervullen, goed zichtbaar en herkenbaar willen zijn zodat inwoners ons snel en makkelijk kunnen vinden. Bedrijfskleding voor medewerkers en vrijwilligers helpt daarbij. Op verzoek van medewerkers hebben we de bedrijfskledingcollectie geëvalueerd en uitgebreid met enkele nieuwe items. We geven daarmee invulling aan het werken vanuit de bedoeling: 'wat hebben medewerkers nodig om hun werk in de wijken en dorpen te kunnen doen'.

Public Affairs

Gemeenteraadsleden geven aan meer van het werk van MeerWaarde te willen weten zodat zij dit mee kunnen nemen in hun werk voor de Gemeenteraad. In de zomer van 2020 hebben gemeenteraadsleden met jongerenwerkers van MeerWaarde door de wijken gefietst. Zo geven we concreet en persoonlijk een kijkje in de praktijk op straat. We sluiten aan bij Raads- en Fractievergaderingen en spreken raadsleden op een specifiek thema zoals eenzaamheid.

MeerWaarde agendeert landelijke en regionale issues, zoals bijvoorbeeld huiselijk geweld en het mentaal welzijn van jongeren tijdens corona, met diverse blogs en opiniestukken.



2e Innovatie- en KennisLAB Haarlemmermeer

Vanuit de behoefte aan kennis en expertise over relevante maatschappelijke thema's bij samenwerkingspartners organiseerden we op 3 maart 2020 het 2^e Innovatie- en KennisLAB Haarlemmermeer. Het laatste grote evenement in Haarlemmermeer voordat Nederland in lockdown ging. Dit middagprogramma in de Expo Haarlemmermeer werd door meer dan 250 deelnemers bezocht. Inspirerende sprekers namen ons mee in hun expertise van actuele vraagstukken. Onze rol van kennis- en expertisecentrum op maatschappelijke vraagstukken werd gehonoreerd door Registerplein en SKJ die geregistreerde professionals registerpunten toekenden bij deelname aan ons LAB. Het verslag van dit event met trends, inspiratie, kennis en nieuwe inzichten staat in een online magazine:

<http://magazine2lab.meerwaarde.nl/magazine2>

Jaarverslag 2019

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.

Een overzicht van onze diensten en de bereikte resultaten in 2019 hebben we samengevat in het jaarverslag 'Zelfredzame inwoners in een sociale omgeving'. Hierin staan bondig de cijfers, pijlers, diensten en innovaties vermeld. De foto's tonen de sociale impact die MeerWaarde maakt.

Klantverhalen

Er zijn gelukkig steeds meer mensen die hun verhaal willen vertellen om andere mensen te inspireren op tijd begeleiding of ondersteuning te zoeken. Ze zijn daarmee een voorbeeldfunctie voor andere mensen. Deze ervaringsverhalen noemen wij storytelling.

Ervaringsdeskundigen, sociaal werkers en vrijwilligers vertellen over wat ze samen hebben bereikt. In 2020 zijn zeven mooie verhalen opgetekend met foto's of filmbeelden. Al deze impactvolle portretten zijn te vinden op

<https://www.meerwaarde.nl/over-meerwaarde/verhalen-van-onze-klanten>



MeerWaarde CoronaPunt

Vijf dagen na de start van de coronacrisis hebben we het CoronaPunt opgezet. We merkten al vrij snel onder inwoners en ondernemers een grote behoefte aan een centraal informatiepunt waar vragen gesteld konden worden, zorgen werden besproken en niet-medische informatie werd gedeeld. De grote bereidheid van inwoners om iets voor elkaar te betekenen kreeg hier eveneens een plek. Met het CoronaPunt werden nieuwe doelgroepen zoals zzp'ers bereikt.

We hebben geïnvesteerd in een langlopende campagne om het MeerWaarde CoronaPunt bekend te maken. Met affiches, posters, teamkaartjes, advertenties, persberichten en veel online middelen werd aan heel Haarlemmermeer duidelijk gemaakt 'We zijn er voor je' en 'MeerWaarde blijft bereikbaar'.

Deelname aan het tv-programma 'De Helden van Nu'

Ons werk bleef niet onopgemerkt bij TV-redacteuren. Het tv-programma 'De Helden van Nu' nodigde MeerWaarde uit om deel te nemen aan de selectieprocedure. Na een uitgebreide screening werden we geselecteerd als 'Held van Nu'. In het najaar startten de voorbereidingen voor de uitzending. In oktober werd ons item *coronaproof* gefilmd in Hoofddorp. De Vrienden van MeerWaarde, FamilieMaatjes en het jongerenwerk kwamen hierin aan bod. De aflevering is in januari en in februari 2021 uitgezonden.

MeerWaarde in de media

Steeds meer bladen vragen ons een bijdrage te leveren waarin we maatschappelijke thema's agenderen. Wij werken hier graag aan mee omdat deze communicatievorm bijdraagt aan een betere verbinding tussen het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties en de bewustwording van maatschappelijk betrokken ondernemen. In diverse (ondernemers)magazines, zoals InfoRegio, HMore, 433magazine en Sport & Life, zijn artikelen en advertenties gepubliceerd.

Bovenop de MeerWaarde persberichten publiceerden we in 2020 vier (thema)pagina's in de regionale weekbladen. Ook besteedden diverse landelijke (vak)bladen en regionale pers redactieruimte aan onze sociaal werker van het jaar. Met o.a. interviews en blogs vroeg Simone Duin aandacht voor het mentale welzijn van jongeren.

Alle publicaties zijn te vinden op deze webpagina:

<https://www.meerwaarde.nl/over-meerwaarde/publicaties>

Help lokale ondernemers en hun medewerkers door de coronacrisis

De regio Groot-Amsterdam, waar Haarlemmermeer onder valt, wordt economisch hard geraakt door de coronacrisis. Volgens het IMW is het een van de regio's in Nederland die het zwaarst getroffen wordt qua werkgelegenheid. Denk aan de sluitende banen die in de luchtvaart vervallen, maar ook dienstverleners en horecabedrijven die nu gevang van de consumentregies het noodt niet meer boven water kunnen houden.

Gezellig hebben gemeenten en sociale partners, OMV en private partijen al in het begin van de crisis een Regionaal Werkcentrum geopend. Dit centrum verbindt werkgevers die geen werk meer hebben voor hun medewerkers met werkgevers die juist hard op zoek zijn naar personeel. Vraag en aanbod in de arbeidsmarkt worden zo met elkaar gecorrigeerd.

Maar wat kunnen wij in Haarlemmermeer nog meer doen om te zorgen dat ook onze ondernemers zelf de crisis overleven? Het antwoord op die vraag is simpel: én duidelijk. Koop lokaal!

Consumenten én bedrijven in Haarlemmermeer kunnen nu het verschil maken door bij de aankoop van producten en diensten te kiezen voor een lokale ondernemer. Door dit massaal te doen versterken we de kans dat deze, vaak kleinere bedrijven die bijna geen buffer hebben, over de kop gaan. En mensen uit onze buurt en familieleden of partners van onze medewerkers die daar hun brood verdienen, op straat kunnen te staan. Een ernstige situatie die we koste wat het kost moeten voorkomen.

Door 'Koop lokaal' en help mee om persoonlijk leed, faltsumenten en de verdere opties van spoel-werkstaten en -wastoevoegden te voorkomen. Door meer in onze lokale economie te investeren zorgen we voor lokale en vormen we samen een vangnet voor de kwetsbaren in deze coronacrisis.

En stelt aan bij MeerWaarde en andere maatschappelijke organisaties. Door onze krachten te bundelen kunnen we de tijd aan tegen de economische en maatschappelijke impact van de crisis.

MeerWaarde CoronaPunt
023 - 30 34 100
Maandag t/m vrijdag
van 9.00 - 17.00 uur

MeerWaarde
WELZIJN

Publicatie in InfoRegio september 2020

Persbeleid en websitebeleid

Op advies van onze sociaal werkers hebben we in 2020 ons persbeleid en websitebeleid m.b.t. de gebiedspagina's herzien zodat ze beter aansluiten bij de werkpraktijk.

Overige communicatie

Om het dienstenpakket uniformer en duidelijker te maken bij inwoners zijn we gestart met de keuze voor één hoofdmerk: MeerWaarde. De merkenarchitectuur wordt in 2021 verder uitgerold. Bestaande brochures, folders en flyers worden gebundeld en/of in een digitale vorm verspreid. De afdeling communicatie ondersteunde in 2020 innovatieve projecten zoals YouChoose, FriendsOnline en WoordVriend. Het thema eenzaamheid kreeg ook veel extra aandacht.

Een nieuw communicatiekanaal sinds 2020 is de chatfunctie op meerdere webpagina's. We plaatsten 240% meer nieuwsberichten op de homepage van de website in vergelijking met 2019. In het voorjaar introduceerden we bovendien een nieuwe webrubriek '*Trots op onze meerwaarde*'. Het aantal volgers van MeerWaarde (corporate accounts) op social media steeg in een jaar tijd met 46%.

5 De organisatie

5.1 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 2020 bestond het managementteam uit manager financiën & control, manager strategie & innovatie en manager sociaal werk. Het MT richt zich op het strategisch en tactisch beleid en op innovatie.

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

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur worden secretariael 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 werk 'in het veld' 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.

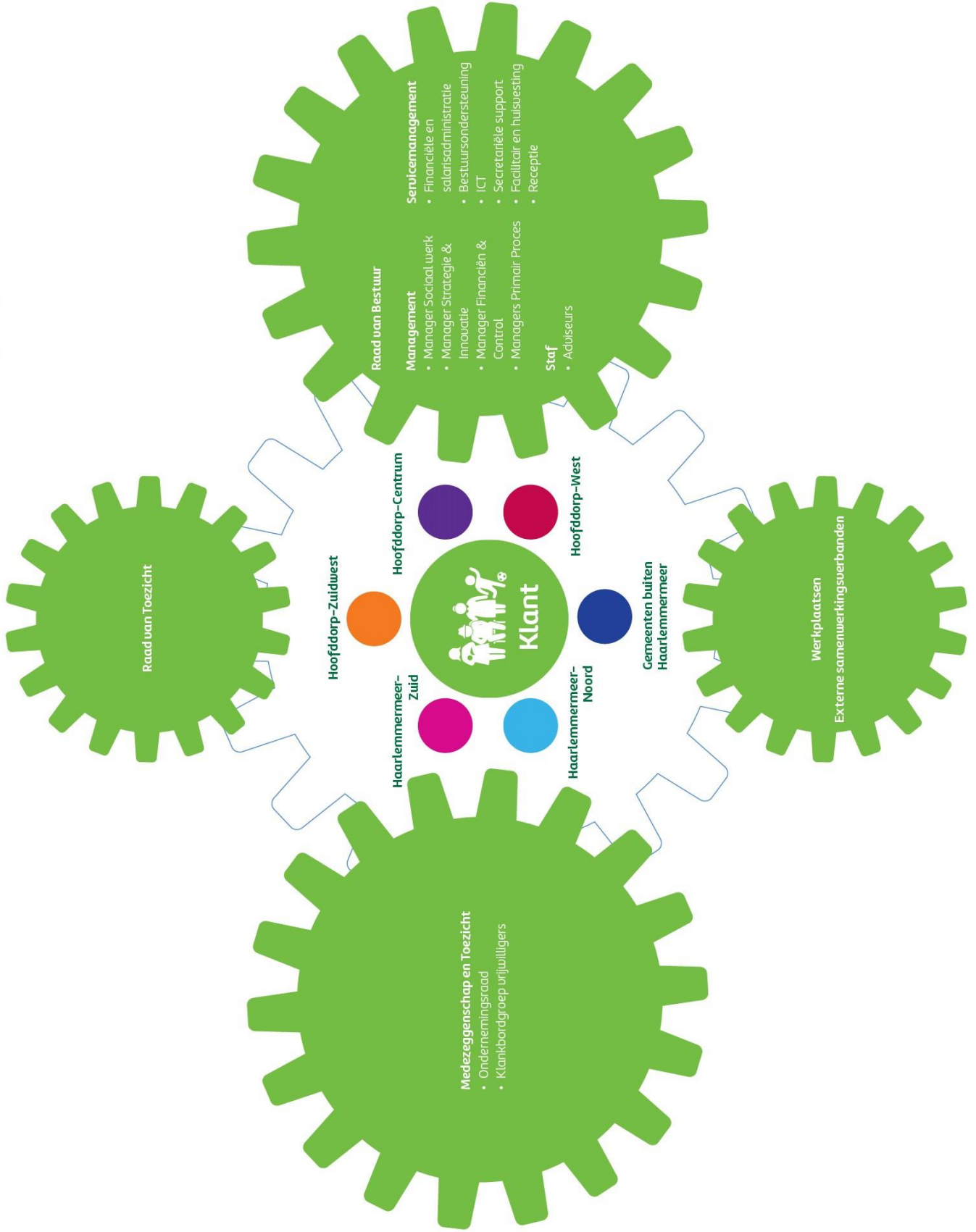
5.2 Uitvoering van het werk

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, 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 het gebiedsteam. Elke sociaal werker werkt met flexibele devices zodat tijd- en plaatsonafhankelijk 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 gemeentes Haarlem, Bloemendaal, Zandvoort en Heemstede.



5.3 Corona-crisisteam

In februari is een corona-crisisteam (CCT), bestaande uit de Directeur-Bestuurder, aantal leden managementteam, managers primair proces, de preventiemedewerker/hr-adviseur en de adviseur bestuur, strategie en beleid, ingesteld om de adviezen en maatregelen vanuit de overheid te vertalen naar beleid en advies binnen de organisatie. Er zijn maatregelen getroffen ten aanzien van hygiëne en schoonmaak en instructies voor personeel en bezoekers werd gecommuniceerd op de website en via deurposters. Persoonlijke beschermingsmiddelen voor medewerkers zijn beschikbaar gesteld en inrichting van de locaties aangepast. Daarnaast zijn werkprocessen voor spreekuren, huisbezoeken en groepsactiviteiten aangepast. Elk team bleef in het eigen gebied om kruisbestuiving te voorkomen. Op 11 mei 2020 legde de GGD een adviesbezoek af. Het rapport van aanbevelingen hebben we in onze maatregelen opgenomen.

Na aanvankelijk dagelijks, later wekelijks overleg kwam het CCT vanaf de zomer (voornamelijk digitaal) bij elkaar als daar aanleiding toe was. Dat het CCT door medewerkers gewaardeerd werd, bleek uit de vele berichten die we terugkregen: "fijn dat jullie zo goed voor ons zorgen, we voelen ons veilig".

Communicatie tussen de teams onderling en met de medewerkers op het hoofdkantoor verliep via Microsoft Teams. We hielden (en houden) met elkaar verbinding door onder andere:

- 'Hart onder de riem'-kaart
- MeerWaarde dansfilm
- Livestream 'MeerWaarde in verbinding'
- Borrelbox met alcoholvrije borrel + nootjes om te proosten aan het eind van de Livestream 'MeerWaarde in de verbinding'
- Virtuele koffiemomentjes; in het begin dagelijks, inmiddels omgezet naar digitale personeelsbijeenkomsten
- Dagstarts per gebiedsteam; in het begin dagelijks, inmiddels wekelijks.

5.4 Innovatie

We voorzagen voordat de corona-maatregelen aangekondigd werden, wat de sociale en mentale impact ervan op de samenleving zou zijn. Direct ontstond de noodzaak en gedrevenheid om op andere manieren en met nieuwe kansen ons werk verder vorm te geven. Toen vanzelfsprekendheid ophield vanzelf te spreken, werd nog meer een beroep gedaan op onze creativiteit. Deze tijd vraagt meer dan ooit om creatieve en innovatieve oplossingen.

Wij wisten direct bij aanvang van de corona-pandemie in een rap tempo onze dienstverlening op andere wijze voort te zetten, nieuwe aanpakken te ontwikkelen, antwoorden te vinden op nieuwe vraagstukken en nieuwe doelgroepen te helpen. Met adrenaline en passie ontstonden nieuwe ideeën, mogelijkheden en kansen. Inwoners bleven ons vinden! Daar waar we landelijk zagen dat ten tijde van de eerste lockdown mensen zich massaal terugtrokken en vraagverlegenheid ontstond, zagen we dat beeld in Haarlemmermeer niet.

Dat wij in staat waren om razendsnel te anticiperen op de nieuwe situatie kwam doordat innovatiedenken en innovatiekracht stevig in onze organisatie verankerd zijn. Dat maakte dat we adequaat konden inspelen op nieuwe ontwikkelingen in de Haarlemmermeerse samenleving, wij onze dienstverlening konden blijven continueren en nieuwe vraagstukken konden aanpakken en nieuwe doelgroepen konden bereiken.

Daar waar we in 2019 onze visie en ambities op expansie en innovatie geformuleerd hadden, zijn we in 2020 volop doorgegaan met innovatie. We vonden opnieuw uit hoe we de kracht van dichtbij realiseerden. En dat is meer dan gelukt. We spelen flexibel in op ontwikkelingen die wij op ons af zien komen.

Innovatie leidde afgelopen jaar tot

- Nieuwe samenwerkingsvormen o.a.:
 - met bedrijven

in de vorm van de start van de Moedige Dialoog, lokale initiatieven om inwoners ten tijde van corona te helpen, sponsoring voor MeerWaarde CoronaPunt;

- met onderwijs

basisscholen als nieuwe vindplaats voor maatschappelijke vraagstukken, samenwerking met VO door middel van het organiseren van dialoogsessies over o.a. eenzaamheid;

- met zorg

met huisartsen op verkenning naar het versterken van de inhoudelijke samenwerking m.b.t. Welzijn op Recept en een gezamenlijk doorverwijsprogramma.

- Nieuwe aanpakken o.a.:

- FriendsOnline

een aanpak gericht op verminderen van gevoelens van eenzaamheid onder jongeren en het bieden van vaardigheden om vriendschappen aan te gaan en te behouden;

- Stress-sensitieve aanpak geldzorgen;

een stress-sensitieve aanpak ontwikkeld om beter om te gaan met geldzorgen en geldstress;

ontwikkeling van nieuwe aanpak voor jongeren die tussen wal en schip dreigen te raken; ICARE voor jongeren;

- Nieuwe opdrachtgevers o.a.:

- WoordVriend en FriendsOnline met middelen vanuit het Oranjefonds;

- Maatschappelijke Diensttijd vanuit ZONMW in samenwerking met Vitis Welzijn;

- Nieuwe doelgroepen o.a.:

- Zzp-ers;

- Jongeren met wie het voor corona redelijk goed ging;

- Gezinnen met kinderen.

Het wordt steeds duidelijker dat de wereld na Covid-19 niet meer wordt zoals die was. Verschillende experts, wetenschappers en ook wij zien in ons werk dat het coronavirus ons leven op vele manieren zal beïnvloeden, zelfs als alles weer 'normaal' is. De sociale gevolgen van corona zijn immens. Er zijn inmiddels meerdere kleine studies geweest naar de effecten. Daaruit blijkt dat nieuwe en omvangrijke vraagstukken zich aandienen. Deze situaties vereist dat we ons blijven doorontwikkelen.

Afgelopen jaar is meer dan ooit gebleken dat innovatie geen luxe maar noodzaak is. Juist ten tijde van crisis verandert de wereld het snelst. Innoveren is belangrijk en dat betekent voor ons verbeteren van wat we vandaag al doen en meegaan met de veranderende behoeften en wensen van onze klant; de inwoners. Daarmee kunnen wij als organisatie bouwen aan een duurzaam sociaal werk én stevige sociale basis voor nu en in de toekomst in Haarlemmermeer.

5.5 Kwaliteitsmanagement

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

Bij de uitvoering van het tevredenheidsonderzoek maken we gebruik van de methodiek: de Net Promotor Score² (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.

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Sinds 2016 organiseren we jaarlijks 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 laat de stijgende lijn in de resultaten van de afgelopen vier jaar zien. We zijn heel trots op het mooie, zeer positieve resultaat van dit onderzoek. Onze aanpak van de verbeterpunten werpt zijn vruchten af. Een NPS-score van 62,2 is ongekend hoog.

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

Sinds 2020 onderzoeken we tweejaarlijks klanttevredenheid. In 2021 staat de tevredenheidsmeting onder klanten in de planning.

Tevredenheidsonderzoek samenwerkingspartners jeugd

In 2020 hebben we MeerWaarde MeetWeken uitgevoerd onder samenwerkingspartners in het jeugddomein. In het najaar hebben onze sociaal werkers gedurende drie weken gesprekken gevoerd met 40 partners. De resultaten zijn als volgt:

	NPS	Tevredenheidsscore
2020	37,5	7,9

Maar liefst 97% van de ondervraagden gaf de samenwerking een voldoende. 67% gaf zelfs een 8 of hoger.

Verbeterpunten die samenwerkingspartners aangaven:

- Verstevigen van de samenwerking.
- Effectueren van het eerste aanspreekpunt.
- Meer bekendheid over het dienstenaanbod.

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.

5.6 Certificering

We hebben de volgende keurmerken:

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

Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland

In 2020 hebben we voorbereidingen getroffen voor het behalen van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland. Met het kwaliteitslabel kunnen we aantoonbaar en effectief operationeel laten zien dat we voldoen aan de waarden en normen van de branche. Het kwaliteitslabel is ook een leerinterventie voor doorlopende verbetering op organisatie- en brancheniveau. Het helpt ons bewust te zijn van onze vakmanschap en onze rol daarin. In 2021 doorlopen we het certificeringsproces.

5.7 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 MeerBusiness Haarlemmermeer & Schiphol slaan we bruggen naar het bedrijfsleven en met HMore organiseren we dialogosessies over maatschappelijke en bedrijfsmatige thema's.

6 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

De bezetting van de Ondernemingsraad is in 2020 gewijzigd. Peter Rethans en Maud Tromp zijn toetreden tot de OR. Daarmee bestaat de OR uit de volgende leden:

Susan Chattelon (sociaal werker)

Liesbeth Pannekeet (sociaal werker)

Peter Rethans (sociaal makelaar)

Maud Tromp (adviseur bestuur, strategie en beleid)

De taakverdeling is als volgt:

	Liesbeth	Maud	Peter	Susan
Voorzitter				
Secretaris				
Communicatie				
Arbo				
Arbeidsvoorwaarden				
Financiën				

Ontwikkelpunten

In juli 2020 heeft de Ondernemingsraad een tweedaagse scholing gevolgd. Tijdens de training zijn vier ontwikkelpunten benoemd die de komende jaren leidend zijn in de advisering door de OR aan de Raad van Bestuur:

- Faciliteiten/Arbo.
- Aanpak zelforganisatie.
- Doorgroeimogelijkheden.
- Verbinding binnen de organisatie.

Overlegmomenten

De OR heeft elke 14 dagen vergaderd. Hiervan was één vergadering openbaar. Elf collega’s namen deel aan de openbare vergadering.

Op 3 december vond het jaarlijkse overleg met de Raad van Toezicht plaats in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.

In 2020 heeft vier keer een Overlegvergadering plaatsgevonden met de Raad van Bestuur.

Gevraagd en ongevraagd advies

De OR heeft dit jaar meegedacht over:

- Verzuimbeleid.
- RI&E Nieuw-Vennep.
- Aantoonbaar vakmanschap door registratie in Registerplein.
- Beleid gesprekscyclus.
- Videobellen als onderdeel van de werkoverlegregeling.
- Thuiswerkbeleid.
- Verplichte vrije dagen 2021.

Communicatie met de achterban

De OR heeft

- drie nieuwsflitsen uitgebracht (augustus, november en december);
- een openbare vergadering georganiseerd;
- informatie gedeeld tijdens de personeelsbijeenkomsten.

7 Medewerkers

7.1 Personele ontwikkelingen

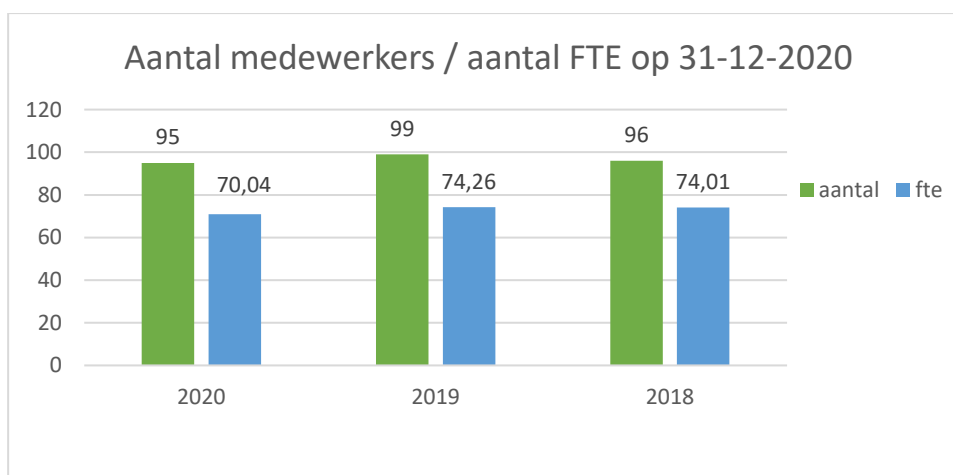
Halverwege 2020 ontstond een vacature voor manager sociaal werk. Opvulling daarvan vond op 1 januari 2021 plaats. Daarnaast zijn om diverse redenen, zoals de (pre)pensionering van medewerkers en starten van nieuwe projecten, vacatures opengesteld, waarna een aantal sociaal werkers alsmede een nieuwe medewerker op de financiële administratie, is aangesteld.

7.2 Personeel in cijfers

Medewerkersbestand

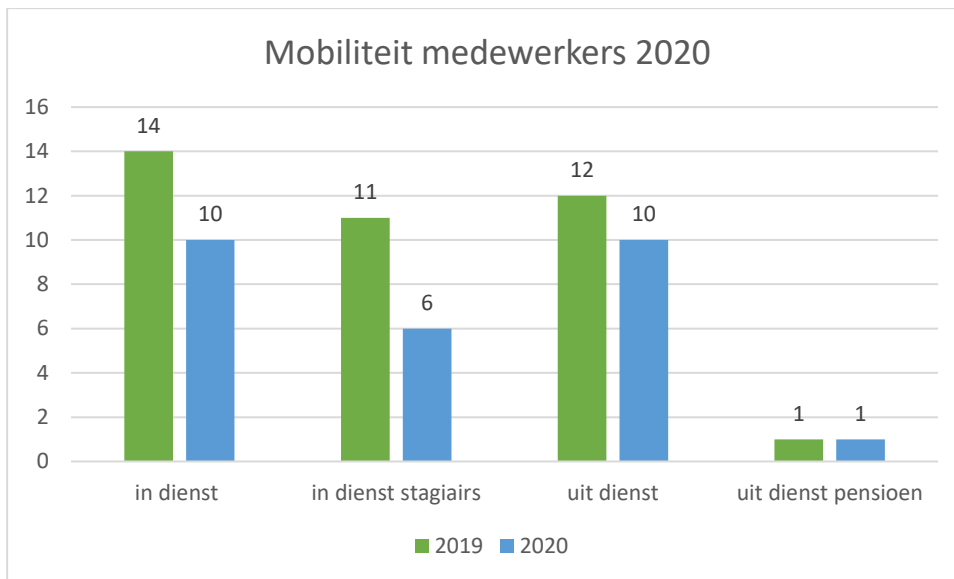
Het medewerkersbestand ziet er op **peildatum 31 december 2020** als volgt uit:

- 95 medewerkers en 70,04 FTE. (in 2019: 99 resp. 74,26 fte,) incl. stagiairs;
- 50% is 45 jaar of ouder en 24% is ouder dan 55 jaar (in 2019: 56% resp. 29%);
- 78,5% is vrouw en 21,5% man (in 2019: 81% versus 19%);
- 89% werkt parttime en 11% fulltime (36 uur) (in 2019: 86% versus 14%);
- 73% heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 27% voor bepaalde tijd (in 2019: 81% versus 19%);
- Er waren net als in 2019 twee oproepkrachten (één ten behoeve van receptie en een ten behoeve van advies op oproepbasis).



Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst: 10 (2019: 14)
- Stagiairs: 6 (2019: 11)
- Uit dienst: 10 (2019: 12)
- Met pensioen: 1 (2019: 1)



Stagiairs

MeerWaarde werkt graag en frequent met stagiairs met verschillende opleidingsachtergronden. Naast het voorbereiden van nieuwe talenten in ons werkveld brengt het onze medewerkers nieuwe kennis en ideeën en ondersteunen stagiairs hen in het primaire proces. Na afloop van een stage evalueren we de opbrengst voor beide partijen. Soms resulteert een stage op een later moment in een aanstelling als betaald medewerker.

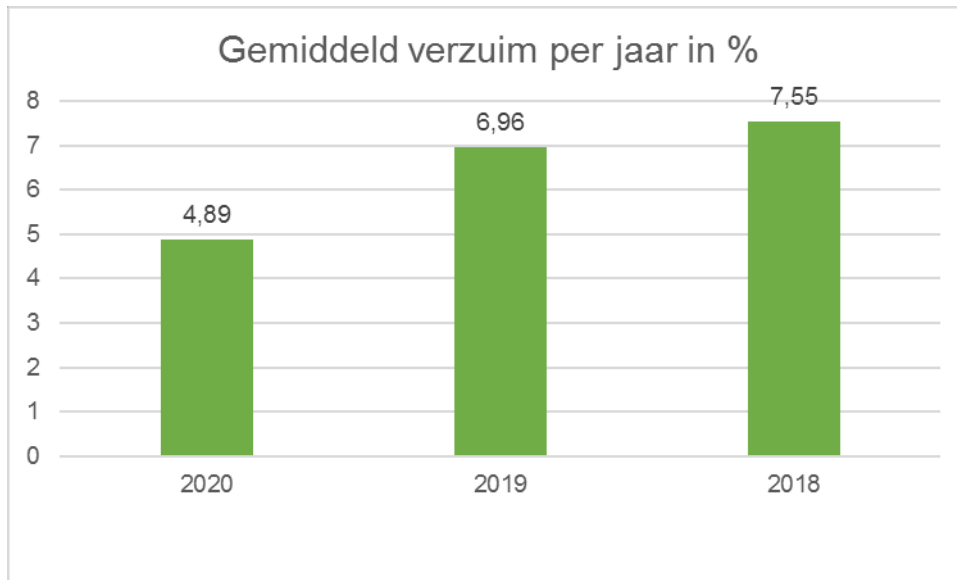
Onze koplopperspositie in het sociaal werk maakt MeerWaarde voor studenten een interessant stagebedrijf. Waar we andere jaren studenten ontvingen uit Amsterdam, Haarlem en Leiden, kregen we dit jaar een stagiair van de Hogeschool Windesheim uit Almere/Zwolle. In 2020 liepen dertien studenten stage bij ons, zij waren afkomstig van de volgende studierichtingen en opleidingen:

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

Daarnaast hebben we een afstudeerstage kunnen bieden aan een student Toegepaste Psychologie. Zij heeft een scoutplan ontwikkeld om medewerkers te werven en te behouden als gevolg van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en in het sociaal domein.

Verzuim

Na een hoog verzuimcijfer in 2018 (7,55) is in samenspraak met de bedrijfsarts, HR en leidinggevenden ingezet op nog betere begeleiding in het re-integratietraject van medewerkers die verzuimen, is geïnvesteerd in tijdige verzuimgesprekken en wordt actief gestuurd op preventie vanuit arbobeleid. Inmiddels heeft dit geresulteerd in een verdere daling van het verzuim, ondanks de impact van corona op ons werk en de medewerkers.



7.3 Arbo

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

Als gevolg van de oproep van de overheid, om besmetting met het coronavirus zoveel mogelijk te beperken, heeft ook MeerWaarde waar mogelijk het thuiswerken gestimuleerd. Dit betekende voor veel medewerkers het optimaliseren van de thuiswerkplek, door de werkgever gefaciliteerd met advies en middelen. In dit kader heeft MeerWaarde in november aan alle medewerkers een vergoeding voor vitaal thuiswerken uitgekeerd. Medewerkers die niet thuiswerken, konden de vergoeding gebruiken voor verbetering van hun werkplek op kantoor of anderszins inzetten om tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken.

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 arbeidgerelateerd verzuim en arbeidsongevallen voorkomen. Een werkgever is verplicht een preventiemedewerker aan te stellen. Deze opereert onafhankelijk.

Begin 2020 is een nieuwe preventiemedewerker benoemd. Meerdere medewerkers zijn individueel geadviseerd. Er is algemene informatie beschikbaar gesteld via het intranet en de preventiemedewerker heeft de acties uit het plan van aanpak behorende bij de Risico Inventarisatie- en Evaluatie van het PlusPunt in Nieuw-Vennep, aangestuurd en bewaakt.

Daarnaast is de preventiemedewerker lid van het corona-crisisteam.

Vertrouwenspersoon

De informatie met betrekking tot beschikbaarheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon is gecommuniceerd. In 2020 zijn twee meldingen bij de vertrouwenspersoon binnen gekomen. Deze heeft een luisterend oor geboden en doorverwezen.

7.4 Beleidsaanpassingen

Inwerkbeleid

Om nieuwe medewerkers goed te laten landen in de organisatie zijn in 2019 verschillende afspraken, documenten en acties samengevoegd en geformaliseerd tot een model inwerkprogramma. Dit is in 2020 geïmplementeerd en verder verfijnd. Zo zorgen we enerzijds dat alle nieuwe medewerkers dezelfde basisinformatie ontvangen en wegwijs gemaakt worden in reglementen, werkprocessen en interne afspraken en dat het voor de leidinggevenden en begeleidende collega's helder is wat nieuwe medewerkers aan informatie en documentatie ontvangen. Anderzijds heeft de nieuwe medewerker een houvast van wat er van hem of haar wordt verwacht en waar de belangrijkste documentatie is terug te vinden.

Thuiswerkbeleid

Als gevolg van de corona-pandemie is de omslag naar thuiswerken in een stroomversnelling geraakt. Bij MeerWaarde spreken we liever van tijd- en plaatsafhankelijk werken omdat niet alle werkzaamheden vanuit huis verricht kunnen worden. Een belangrijk deel van het werk betreft tenslotte het contact met de inwoners van onze gemeente. Tijd- en plaatsafhankelijk werken zal voortaan in ons werk een belangrijke plaats blijven innemen. Om die reden is beleid met mogelijkheden en kaders ontwikkeld. Aanvullend op de eerder genoemde eenmalige financiële thuiswerkvergoeding ontvangen medewerkers een MeerWaarde-laptopruzak.

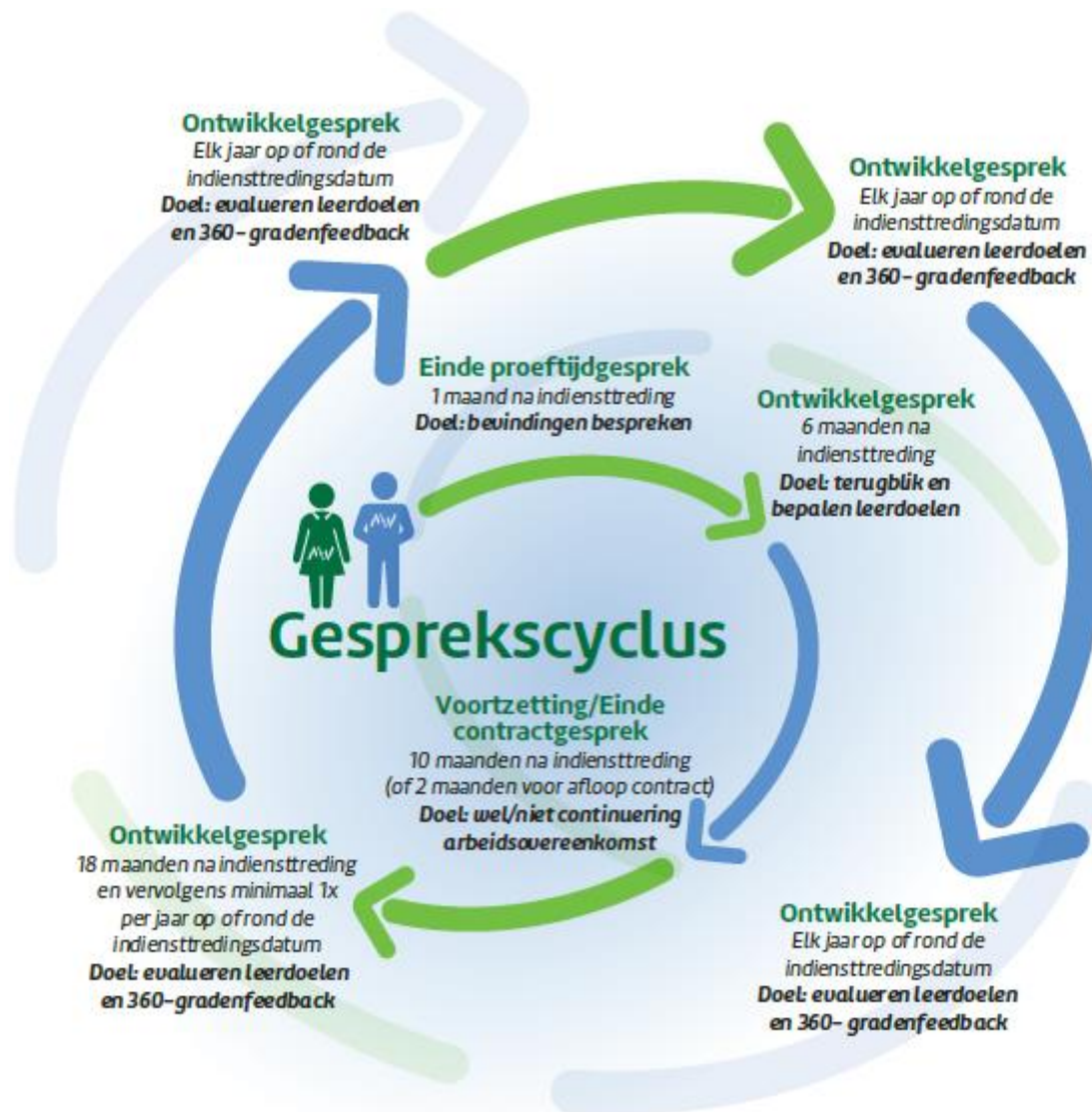
Sociaal calamiteitenplan

Een sociale calamiteit kan optreden als zich (de dreiging van) één of meer incidenten voordoen die een uiting vormen van bestaande spanningen en/of problemen. Deze spanningen en/of problemen kunnen in potentie dreigen te escaleren tot een ernstige aantasting van de openbare orde en veiligheid. Denk bij een sociale calamiteit aan maatschappelijke onrust die ontstaat na bijvoorbeeld een rel, een vechtpartij, een familiedrama of interetnische spanningen. Sociale calamiteiten kunnen een grote maatschappelijke impact hebben. Groeiende onrust kan leiden tot spanningen met confrontaties tot gevolg. En dat heeft weer gevolgen voor de openbare orde en veiligheid.

In Haarlemmermeer vonden in de afgelopen jaren diverse schiet- en steekincidenten plaats. De gevolgen en nasleep van deze incidenten kunnen we zien als een sociale calamiteit. We hebben een plan opgesteld waarin we de rol, de verantwoordelijkheden en de activiteiten van MeerWaarde bij een sociale calamiteit beschrijven.

Gesprekscyclus

Het is vanzelfsprekend dat medewerkers bij MeerWaarde blijvend actief aan de eigen ontwikkeling en deskundigheidsbevordering werken. MeerWaarde faciliteert en stimuleert haar medewerkers hierbij. Eerder is vastgesteld dat de klassieke manier van beoordelen niet meer wenselijk is voor onze organisatie, aangezien deze niet helpt om de betrokkenheid en eigen regie van onze medewerkers te vergroten. Daarvoor in de plaats is een cyclus ontwikkeld, waarin o.a. werken vanuit de bedoeling centraal staat. Werken van binnenuit, wat is er nodig om de medewerker te laten excelleren en wat is zijn/haar eigen rol daarbij. Deze gesprekscyclus is in de tweede helft van het jaar geïmplementeerd. Voor de introductie is een explanatie ontwikkeld waarin de MeerWaarde-gesprekscyclus wordt uitgelegd.



7.5 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit is een gedeelde verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer. Medewerkers die competent, gezond, gemotiveerd zijn, plezier hebben in hun werk en geïnteresseerd zijn aan de koers van de organisatie leveren een optimale prestatie en kunnen het werk ook op langere termijn goed volhouden. Ze zijn duurzaam inzetbaar. Duurzame inzetbaarheid is goed voor de organisatie en voor de medewerker.

Van medewerkers wordt gevraagd zelf de touwtjes in handen te nemen en eigen regie te nemen. Van werkgevers wordt gevraagd medewerkers hierin te motiveren om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Door met elkaar in gesprek te gaan en afspraken te maken komt de beweging op gang.

In de gesprekscyclus tussen medewerker en leidinggevende komt het onderwerp 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.

7.5.1 Leren is een ongoing proces

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

Dit wordt bekrachtigd in het Koersplan MeerWaarde 2018 – 2020. 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.

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

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

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

Bij MeerWaarde wordt het volgende opleidingsmodel toegepast:

- **Need to have:** trainingen die nodig zijn om het werk kwalitatief goed uit te voeren en veelal een verplicht karakter hebben.
- **De opleidingscarrousel:** 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

Als gevolg van de corona-pandemie zijn sommige trainingen, zoals Bedrijfshulpverlening, uitgesteld naar 2021. Andere trainingen zijn omgezet in een online training zoals EHBO en AVG.

Opleidingscarrousel

In het voorjaar heeft een inventarisatie plaatsgevonden van noodzakelijke en wenselijke deskundigheidsbevordering. Vanuit ons speerpunt Kennisgericht, zijn we gestart met kennisdelen in de vorm van (online) bijeenkomsten Lunch & Leren. Het doel van de bijeenkomsten is leren van en met elkaar. In oktober vond de eerste bijeenkomst over taal plaats. In november was het onderwerp 'Sociale media en digitaal werken'.

Overige trainingen die onder andere gevolgd zijn:

- Sexting & Grooming door sociaal werkers Jeugd.
- Bijeenkomsten sociaal domein verzorgd door de gemeente voor nieuwe medewerkers.
- Training voorlichter Eenzaamheid door sociaal makelaars.

Meerdere medewerkers hebben deelgenomen aan online congressen en webinars op hun vakgebied of over een specifiek thema zoals: eenzaamheid, kindermishandeling en huiselijk geweld, werknemers en geldzorgen, het congres Sociaal Werk, het congres Sociaal Domein, en een webinar over Regenboogsteden door Movisie.

En ter ondersteuning van werkzaamheden of verdieping van kennis hebben medewerkers individueel deelgenomen aan cursussen als Zakelijk tekenen, Het Rijnlands model en zelforganisatie en Friendraising (over het betrekken van het bedrijfsleven bij de organisatie).

Teamontwikkeling

In 2019 hebben alle teams gezamenlijk TeamTalk, een trainingstraject volgens de methode **Teamkompas** in het kader van zelforganisatie, gevolgd. Met als doel meer verantwoordelijkheid binnen de teams te beleggen om zodoende medewerkers meer uit zichzelf en uit elkaar te laten halen voor de beste kwalitatieve en professionele dienstverlening aan onze klanten. Deze teamontwikkeling behelst ook een andere rol van leidinggeven voor de leidinggevenden.

Na het vastleggen van doelen voor het team en hoe deze te bereiken is er dit jaar een vervolg aan gegeven waarbij aandacht was voor de verschillende routes naar een doel, de rollen van de teamleden en het belang van de onderlinge verbinding. Ook was er een training voor leidinggevenden met aandacht voor verschillende vormen van leiderschapstijlen in de organisatie.

Werken aan individuele inzetbaarheid

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

Het loopbaanbudget kan worden ingezet voor de financiering van een studie, outplacement, maar bijvoorbeeld ook een sportabonnement. Als gevolg van de corona-pandemie zijn de stoelmassages, waarvoor het budget ook kon worden ingezet, voorlopig geannuleerd.

7.6 Beroepsregistratie

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

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

Om registratie van sociaal werkers bij Registerplein te stimuleren, zijn we in het laatste kwartaal van 2020 gestart met het faciliteren (documenten en kosten) van de registratie. Eind 2020 zijn veertien sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein en er lopen dan nog verschillende registratietrajecten.

7.7 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Nadat MeerWaarde in 2018 en 2019 grote stappen heeft gezet in het AVG proof maken van MeerWaarde is het in 2020 zaak geweest om AVG mee te nemen in alles wat we doen richting inwoners, opdrachtgevers, vrijwilligers en medewerkers.

Informatiemateriaal in tekst en beeld is beschikbaar op www.meerwaarde.nl/privacy.



8 Facilitaire zaken

8.1 ICT

Software

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

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

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

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

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

Ontsluiting van informatie voor vrijwilligers van MeerWaarde gebeurt via de website. In 2020 vond implementatie van RegiMatch plaats. Deze applicatie is geschikt voor registratie van vrijwilligers. Na een opschoningsactie zijn alle ruim 350 vrijwilligers overgezet en is data aangevuld. De volgende stap is dat in 2021 alle vrijwilliger coördinatoren zelf toegang hebben tot de applicatie en zo de data van hun eigen vrijwilligers up-to-date kunnen houden.

Na implementatie van het HR systeem Daywize in 2019, lag in 2020 de focus op verbetering van de werkprocessen in het systeem.

De corona-pandemie heeft de organisatie in 2020 voor nieuwe uitdagingen gesteld. Een ruim thuiswerkbeleid, het werken in een “team-bubbel”, het anders inrichten van cliëntcontacten waren aan de orde. MeerWaarde is erin geslaagd, zich volledig te vernieuwen op het gebied van communicatie met elkaar en met de inwoner door:

- (digitaal) vergaderen en besprekingen met Teams, Zoom en andere software;
- cliëntcontacten vergaand te verleggen naar telefonie en Teams;
- oprichting van een corona-telefoonlijn en uitbreiding van de digitale openingstijden (receptie);
- voorbereiding van het digitale inclusieve cliëntdossier Ehealth samen met Myneva.

Hardware

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 MeerWaarde servers zijn ondergebracht in een extern data-centrum. MeerWaarde is en was vanaf het begin van de pandemie toegerust op 100% thuiswerkcapaciteit en opgewassen tegen crisissomstandigheden, dit met maximaal veilige data-opslag en data-toegankelijkheid.

De telefooncentrale is in 2020 compleet omgezet naar VoIP telefonie. Telefonie is hierdoor in de Cloud beheersbaar en stuurbaar.

De netwerkprinters in de hoofdvestiging zijn met het pasjessysteem veilig en AVG-proef.

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

8.2 Huisvestingzaken

Huur en onderhuur

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 is continu bezig om haar vestiging goed te onderhouden en te moderniseren.

Er is in 2020 veel aandacht besteed aan de verbetering van de luchtbehandelingssystemen en de toegangsdeuren zijn vernieuwd. Ter verduurzaming is het hele pand overgegaan op ledverlichting.

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

In juli 2020 is MeerWaarde een nieuw leasecontract aangegaan met CoffeeClick om de medewerkers op alle locaties te kunnen voorzien van een goede kwaliteit koffie/thee/vers water.

Ter verbetering en verduurzaming van haar vervoersmiddelen heeft MeerWaarde in 2020 ingezet op een nieuw leasecontract voor twee bedrijfsauto's. Dit werd mede mogelijk gemaakt door Hartgerink en Klomp en BLS Reclame.

9 Financiële aandachtspunten

In 2020 heeft MeerWaarde een risico-inventarisatie laten uitvoeren. Onze bedrijfsvoering is erop gericht om potentiële risico's te mijden en onze organisatie gezond te houden. Met de analyse is bevestigd dat de gemeente ons beperkt in deze opdracht.

9.1 Beperkt weerstandsvermogen en bestemmingsreserve

MeerWaarde is voor bijna 95% afhankelijk van subsidie van de gemeente Haarlemmermeer en mag geen weerstandsvermogen groter dan 5% hebben. Als gevolg van de tekorten in de jeugdzorg hangt ons een mogelijke korting op onze subsidie boven het hoofd. Uit de risico-analyse blijkt dat MeerWaarde in dat geval niet genoeg andere bronnen van inkomsten heeft (weerstandsvermogen). In de bevindingen staat: "Vanuit regelgeving is MeerWaarde beperkt in het aanhouden van eigen vermogen (weerstandsvermogen), wat resulteert in het risico dat MeerWaarde te weinig weerstandsvermogen heeft om te overleven wanneer de exploitatie onder druk komt te staan. MeerWaarde is als gevolg hiervan financieel kwetsbaar. Bij toenemende zorgvraag, druk op overheidsfinanciën/subsidie (bijvoorbeeld als gevolg van recessie) en stijgende kosten (met name personeelskosten als gevolg van cao-afspraken) is MeerWaarde minder goed in staat om eventuele tegenvallers te weerstaan."

Uit de vergelijking met de benchmark blijkt bovendien dat het weerstandsvermogen van MeerWaarde aan de onderkant van de bandbreedte zit. Dit is een eis van de gemeente, het is MeerWaarde namelijk niet toegestaan het weerstandsvermogen te vergroten. In andere gemeenten staat de subsidieverstrekker een hoger weerstandsvermogen toe (10% of zelfs hoger). Deze beperking, samen met het niet mogen opbouwen van bestemmingsreserve, maakt MeerWaarde kwetsbaar.

MeerWaarde erkent dit risico en neemt dit uiterst serieus omdat het risicomijdende bedrijfsvoering in de weg staat. Bovendien wordt doordat we geen bestemmingsreserve mogen opbouwen, deskundigheidsbevordering een ondergeschoven kindje. Een onwenselijke situatie voor een sector waarin permanente professionalisering nodig is.

In het bestuurlijk overleg met de gemeente Haarlemmermeer is dit risico diverse keren aangekaart. Momenteel zijn we in bezwaar tegen de 5%-norm alsmede tegen de weigering tot het vormen van bestemmingsreserve.

9.2 Corona-impact op bedrijfsvoering

Niet alleen heeft corona flinke impact gehad op de samenleving, ook ons werk, onze bedrijfsvoering én onze ambities werden geraakt. De eerste en enige prioriteit van onze sociaal werkers lag bij de inwoners in Haarlemmermeer. De vraag nam toe en werd complexer. Nieuwe doelgroepen wisten ons snel te vinden. Bestaande methodieken werden omgevormd. Kortom, dankzij veel flexibiliteit van onze medewerkers konden we inwoners blijven ondersteunen en verbinden. Directe en indirecte inzet zijn communicerende vaten. Meer inzet in directe uren leidt automatisch tot minder ruimte voor personele ontwikkeling. Dit zien we terug in de financiële gegevens. In 2020 hebben we minder kunnen investeren in personele ontwikkeling.

9.3 Stijgende loonkosten

Hoewel de brutolonen van medewerkers stijgen, blijft de indexering achter. Dit heeft consequenties voor onze kostprijs, die op zijn beurt weer consequenties heeft voor de beschikbare urencapaciteit. Het hardst raakt het de inwoners in Haarlemmermeer. Met minder capaciteit kunnen we minder begeleiding en ondersteuning bieden terwijl we signaleren dat de vraag van inwoners alleen maar toeneemt. Wat uiteindelijk weer zal leiden tot nog meer druk op de zwaardere kostbare zorg en nog grotere budgetoverschrijdingen. De CAO Sociaal Werk loopt dit jaar af. Op dit moment zijn de vakbonden en Sociaal Werk Nederland onderhandelingen gestart over een nieuwe CAO. We voorzien een stijging van de loonkosten. Over de dekking van de loonkosten in relatie tot het achterblijven van indexering, maken we ons grote zorgen.

9.4 Arbeidsmarktkrapte

Zorg en welzijn is een grote en cruciale bedrijfstak binnen de Nederlandse economie. Het aantal sociaal werkers bedraagt 54.000 medewerkers. In de branche heeft 54% van de organisaties moeilijk vervulbare vacatures. Ook bij MeerWaarde zien we vacatures langer openstaan. Om die reden is onlangs een student afgestudeerd op de realisatie van een scoutplan om medewerkers te binden en te behouden. Onderscheidend vermogen zorgt ervoor dat MeerWaarde een aantrekkelijke werkgever blijft, dat potentiële medewerkers voor MeerWaarde kiezen en goede medewerkers worden behouden. Van essentieel belang blijft dat MeerWaarde haar koploperspositie behoudt, om zo verzekerd te zijn van voldoende gekwalificeerd personeel, nu en in de toekomst.

9.5 Het belang van investeren

Met de volgende zin wordt de risico-analyse ingeleid:

“De afgelopen jaren heeft MeerWaarde veel energie gestopt in het optimaliseren van haar dienstverlening, het nadrukkelijk invulling geven aan het uitgangspunt ‘midden in de samenleving staan’ en het betrekken van medewerkers, vrijwilligers en andere betrokkenen bij het koersplan. Het gevolg is dat medewerkers trots zijn om bij MeerWaarde te werken, cliënten (zeer) positief zijn over de dienstverlening en MeerWaarde op de gewenste manier op de kaart staat in de samenleving. Het spreekt voor zich dat het noodzakelijk is en blijft om hierin te investeren om zodoende zorg te dragen voor draagvlak in de samenleving.”

Wij vullen hierbij aan dat investeren, naast draagvlak creëren, ook kostenbesparend werkt. In onze maatschappelijke business case tonen we aan dat elke euro aan het sociaal werk besteed, in het derde jaar 5,50 euro oplevert.

Tot slot wijzen we op het normaliserende effect van het sociaal werk. Door te blijven investeren in zwaardere kostbare zorg houden we de honger naar zorg in stand en gaan we zorg als normaal ervaren. Het sociaal werk kan dat patroon doorbreken.

Het mag duidelijk zijn dat wij het van belang vinden om blijvend te investeren in combinatie met een gezonde en risicomijdende bedrijfsvoering met uiteindelijk één doel: *gelukkige inwoners in Haarlemmermeer die in staat zijn om voor zichzelf te zorgen midden in een veilige en betrokken omgeving.*

10 Begroting

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

11 Koersvast vooruit...

In 2020 liep ons corporate Koersplan 'Het sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein' af. We maken de balans op omtrent onze speerpunten. Daarvan verschijnt in 2021-Q1 een verslag. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt is de basis van vertrouwen. Met het verslag vertellen én verantwoorden we aan onze stakeholders wat we bij MeerWaarde beloven.

De corporate Koers is 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. Beiden 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. Met enthousiasme en deskundigheid zetten we de ingeslagen weg voort en effectueren onze koersplannen waarmee we iedereen inspireren om in beweging te komen en samen met ons invulling te geven aan ons motto: Zelf, samen sterker!

