

Dichtbij,  
betrokken,  
professioneel

# Verslag over het jaar 2015 directie en bestuur

1



*'We hebben een grote  
spanwijdte en zitten dichtbij  
de bron, namelijk in de wijk'*



MeerWaarde  
Maart 2016



# Inhoudsopgave

1	Algemeen directeur Renata Fideli aan het woord	4
2	Het bestuur doet verslag	6
3	MeerWaarde verbindt mensen en organisaties	9
	3.1 MeerWaarde staat voor verbinding en inclusie	9
	3.2 Missie: signaleren, begeleiden, stimuleren en faciliteren	9
	3.3 Strategie	9
	3.4 Kerntaken: mee doen, voor doen, samen doen en zelf doen	10
	3.5 Doelgroep: opdrachtgever, welzijnvrager en welzijnbijdrager	10
	3.6 Kernwaarden	10
	3.7 Welzijn begint bij je jezelf	10
	3.8 MeerWaarde in het Haarlemmermeers model	10
4	De organisatie	12
	4.1 Organisatiestructuur	12
	4.2 Ondernemingsraad	13
	4.3 Vertrouwenspersoon	13
	4.4 Certificering	13
	4.5 Uitvoering van het werk	14
	4.6 Samenwerkingsafspraken liggen vast in convenanten	15
	4.7 Maatschappelijke ondernemersgroep	15
5	Medewerkers	17
	5.1 Medewerkersbestand	17
	5.2 Verzuimbeleid en verzuimgegevens	18
	5.3 Opleidingen	18
	5.4 Mobiliteit medewerkers	19
6	Facilitaire zaken	20
	6.1 ICT	20
	6.2 Communicatie	20
	6.3 Cursusbureau	20
7	Financiële gegevens	21
	7.1 Resultaat 2015	21
	7.2 Begroting 2016	22
	7.3 Financiële kengetallen	23
8	Een vooruitblik op 2016 en verdere toekomst	24

# 1 Algemeen directeur Renata Fideli aan het woord

**“2015 was voor ons het jaar van de opwaartse kracht. We hebben grote stappen gezet. Zowel in het verstevigen van onze interne organisatie, de implementatie van onze nieuwe werkwijze, als in het proactief vinden van samenwerkingsverbanden”.**

Veranderingen in het sociaal domein en een veranderende vraag vanuit de samenleving. Hoe speel je hier als welzijnsorganisatie adequaat op in?

**Als welzijnsorganisatie hebben we een preventieve rol en stimuleren we de zelfredzaamheid van mensen.** Deze rol kun je alleen goed uitvoeren als je vraag- en vindplaatsgericht werkt en de juiste vraag aan het juiste aanbod weet te koppelen. Een goed voorbeeld is *De Sociëteit*. In navolging van de pilot in Nieuw-Vennep hebben we deze succesformule in 2015 ook in Badhoevedorp geïmplementeerd. Zelfstandig wonende senioren, sommigen met een licht regieoverlies, brengen we hier op een laagdrempelige manier in aanraking met het voorzieningenaanbod in hun directe omgeving.

Een ander voorbeeld is de lancering van *HaarlemmermeerVoorElkaar.nl*. Dit online platform is dé verbindende schakel tussen mensen met een hulpvraag, vrijwilligers en professionals in Haarlemmermeer.

We zijn gestart met de pilot Welzijn op Recept. Dit is een samenwerkingsproject van zorgverleners en welzijnswerk om mensen met psychosociale klachten te helpen door het aanbieden van een welzijnsarrangement, waarmee zij zelf aan de slag kunnen om hun klachten te verminderen of zelfs te doen verdwijnen. Geen pillen, maar welzijn dus. In de loop van 2016 krijgen we meer zicht op de behaalde resultaten.

**Uitbreiding pilot ‘sociaal makelaar’ - een nieuwe manier van werken.** Vorig jaar startten we deze 2-jaar durende pilot in de wijken Linqenda (Nieuw-Vennep) en Overbos (Hoofddorp). Na een jaar ‘learning on the job’ hebben we een derde sociaal makelaar geworven die Haarlemmermeer breed werkt en daarom de naam “sociaal makelaar +” heeft gekregen.

**In een participatiesamenleving wordt het ophalen van informatie bij inwoners steeds belangrijker.** Daarom organiseerden we in 2015 diverse werkbezoeken voor raadsleden van de gemeente Haarlemmermeer om hen zo goed mogelijk te informeren over specifieke thema’s die spelen in de wijken. Als welzijnsorganisatie werken we integraal en wijkgericht en horen zo veel van wat er speelt in de samenleving.

Voor onze organisatie is het belangrijk om terug te horen hoe inwoners en klanten onze dienstverlening ervaren en wat we eventueel kunnen verbeteren. Doen we de goede dingen en doen we ze goed? We hebben hiervoor een meetinstrument ontwikkeld dat we in 2016 gebruiken voor onze MeetWeken.

**In 2015 zijn wederom nieuwe lijnen en contacten gelegd met externe partijen.** Het is belangrijk dat we met partners duurzaam optrekken in het sociaal domein. Hoe je elkaar kunt versterken en wat je voor elkaar kunt betekenen, ieder vanuit zijn eigen rol. Binnen het sociaal domein, maar ook daarbuiten.

In 2015 hebben we met Het Cultuurgebouw Haarlemmermeer een convenant gesloten waarin we hebben bekrachtigd om gezamenlijke projecten te starten met als doel om inwoners van alle leeftijden te stimuleren om maatschappelijk actief te zijn en zich op cultureel terrein te ontwikkelen.

Ook zijn we samen met NMCX, centrum voor duurzaamheid, een project gestart, waarbij we jongeren van 13 tot en met 17 jaar begeleiden in het zoeken en/of houden van een bijbaan.

**Buurtbemiddeling succesvol door de jaren heen.** In 2015 vierde Buurtbemiddeling Haarlemmermeer haar 10-jarig jubileum, waarbij de vrijwilligers in het zonnetje zijn gezet. In deze gemeente werden de afgelopen 10 jaar meer dan 1000 meldingen behandeld met een gemiddeld slagingspercentage van 67%. Buurtbemiddeling is voor en door bewoners. Dat maakt het zeer laagdrempelig en effectief.

**In 2015 is het cursusaanbod van de VrijwilligersAcademie Haarlemmermeer sterk uitgebreid.** Het beroep op de kennis en vaardigheden van vrijwilligers neemt toe. Samen met partners bouwen we daarom aan een breed educatief aanbod voor vrijwilligers in Haarlemmermeer. In 2015 hebben we met succes fors geïnvesteerd in het vinden van nieuwe partners om dit aanbod nog verder uit te breiden.

**Dit jaar hebben we ons vrijwilligersbeleid herijkt.** Hier was absoluut noodzaak toe. Door de verschuiving van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving neemt het beroep op vrijwilligers sterk toe en worden andere competenties gevraagd. Daarnaast is er een nieuwe type vrijwilliger, dat anders dan de vrijwilliger van vroeger, duidelijker grenzen stelt aan zijn inzetbaarheid. Dit vraagt om maatwerk: daarom stemmen we het vrijwilligerswerk meer dan voorheen af op de wensen en behoeften van de vrijwilliger.

**Ontwikkelingen in de samenwerking met de gemeente na het rapport van de Rekenkamercommissie inzake de sturingsrelatie van de gemeente met MeerWaarde.** Op verzoek van het College heeft MeerWaarde de betrokken beleidsambtenaren ondersteund bij het verzorgen van een presentatie aan de gemeenteraad tijdens een informatieve sessie op 26 maart 2015. Ik ben ervan overtuigd dat we mede door de intensieve samenwerking met de gemeente, het afgelopen jaar een vertrouwenwekkende basis hebben neergelegd voor de toekomst, waarin we naast een formele opdrachtgever- en opdrachtnemerrelatie ook als partners samen optrekken.

**Verdiene wat je toekomst.** Zo voelt het besluit van de gemeente Haarlemmermeer om ons code groen toe te kennen. Een bekrachtiging van onze professionaliteit en inspanningen in de afgelopen twee jaar. We weten waar we mee bezig zijn en doen de goede dingen. Die lijn houden we vast.

**Om je ambitie te realiseren moet je zichtbaar zijn.** In Haarlemmermeer willen we het eerste aanspreekpunt zijn voor mensen in kwetsbare situaties en voor mensen die zich willen inzetten voor anderen. Om dit te realiseren moet je niet alleen herkenbaar en zichtbaar zijn in de wijken maar moeten mensen ook weten waarvoor ze bij ons terecht kunnen. In 2015 openden we twee MeerWaarde PlusPunten. Hier kunnen inwoners terecht voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijetijdsactiviteiten, vrijwilligerswerk, hulp en dienstverlening. Daarnaast hebben we voorbereidingen getroffen om in 2016 onze nieuwe website en huisstijl te introduceren. Door consequent de naam MeerWaarde op een goede manier te verbinden aan de dingen die we doen, bouwen we aan een betrouwbaar adres waar iedereen terecht kan en zich geholpen voelt.

## 2 Het bestuur doet verslag

In dit verslag legt het bestuur verantwoording af over zijn werkzaamheden in 2015.

### Samenstelling

Het bestuur bestond in 2015 uit:

- Mw. mr. drs. C.M.A. van der Meule (voorzitter)
- Dhr. drs. H. van Popering RC (penningmeester/secretaris)
- Mw. drs. M. Ruimschotel
- Mw. R.M.D. Schellens (lid remuneratiecommissie)
- Dhr. mr. drs. P.M.R. Schuurmans (lid remuneratiecommissie)

### Nevenactiviteiten bestuursleden

Mw. mr. drs. C.M. A. van der Meule:

- Lid Raad van Toezicht Rosa Manus, Vrouwenopvang, Leiden
- Lid Agendacommissie Hogescholen Netwerk Onderzoek, adviseert onder meer Vereniging Hogescholen m.b.t. kwaliteitszorg onderzoek; nationale wetenschapsagenda
- Voorzitter commissie Beroep en Bezwaar betreffende het eindexamen van de Stichting Algemeen Voortgezet Onderwijs Anhem e.o.

Mw. drs. M. Ruimschotel

- Bestuurslid stichting Soteria Nederland, landelijk; richt zich op betere opvang van mensen met psychoses
- Lid van de Centrale Vrijwilligers Raad van stichting de Regenboog Groep, Amsterdam; richt zich op het ondersteunen van mensen die zich in (sociale) armoede verkeren en stimuleert participatie in de samenleving
- Bestuurslid van de afdeling van een politieke partij, Amsterdam
- Bestuurslid Verhalenfestival Jordaan (buurtfestival), Amsterdam

Dhr. mr. drs. P.M.R. Schuurmans

- Lid Raad van Toezicht Blijfgroep Amsterdam

### De activiteiten van het bestuur

Als bestuur zijn we eindverantwoordelijk voor de organisatie als geheel. We hebben als bestuur verschillende taken. Bij alle te onderscheiden taken voert het bestuur een permanente en kritische dialoog met de algemeen directeur; over doelen, besturing, haalbaarheid en risico's en hun onderlinge samenhang. Een en ander met het uiteindelijke doel dat het handelen van de organisatie moet bijdragen aan onze missie als maatschappelijke organisatie én het waarborgen van de continuïteit van de organisatie.

#### *Controle en besluitvorming*

In de zeven bestuursvergaderingen die er in 2015 zijn geweest, is in een constructieve sfeer met de algemeen directeur gesproken over de koers van de organisatie en de wijze waarop dat zichtbaar wordt in de uitvoering.

Onderwerpen die in de vergaderingen o.a. aan de orde zijn geweest:

- Vaststellen financieel en bestuurlijk jaarverslag;

- Ontwikkelen van een visie, tezamen met andere aanbieders en stakeholders, betreffende de toekomst van de maatschappelijke dienstverlening;
- Bespreken managementrapportages;
- Vaststelling vernieuwd Vrijwilligersbeleid;
- Ontwikkelen/opleiden van medewerkers aansluitend bij de strategische doelen van MeerWaarde;
- HRM beleid, waaronder verzuimbeleid;
- Proactieve samenwerking en afstemming met stakeholders zoals gemeente, woningcorporaties, scholen, wijkraden, partners in de sociale keten;
- Initiëren maatschappelijke ondernemersgroep;
- Vaststellen begroting 2016;
- Overdracht van het onderdeel Steunpunt Huiselijk Geweld naar Stichting Veilig Thuis per 1 januari 2016 inclusief overdracht van drie medewerkers en vaststellen Sociaal Plan;
- Voorbereidingen om over te gaan van een bestuurs- naar een Raad van Toezicht-model, waaronder het vaststellen van een toezicht visie;
- Risico Inventarisatie & Evaluatie;
- Convenant inzake samenwerking gesloten met Cultuurgebouw Haarlemmermeer;
- Besluit tot beëindiging deelname in Noord Hollandse Alliantie i.v.m. opheffing NHA.

Naast deze bestuursvergaderingen vinden tevens regelmatig bilaterale overleggen plaats tussen bestuursleden onderling en individuele bestuursleden samen met de algemeen directeur. In het bijzonder door de voorzitter en de penningmeester/secretaris .

#### *Werkgeverschap*

De werkzaamheden in het kader van de werkgeversrol van het bestuur zijn voorbereid door de remuneratiecommissie, die uit twee bestuursleden bestaat. De remuneratiecommissie heeft een gesprek gehad met de algemeen directeur over het functioneren in 2014 en een advies geformuleerd over de waardering van de algemeen directeur. Ten behoeve van de cyclus van 2015 is vooraf met de algemeen directeur besproken welke doelen en resultaten voor 2015 behaald moesten worden en is een tussentijds gesprek gevoerd.

#### *Bestuurlijke overleg met de gemeente*

De voorzitter en de penningmeester/secretaris hebben, samen met de algemeen directeur, 1x per kwartaal bestuurlijk overleg met de betrokken wethouders van de gemeente Haarlemmermeer. Deze vergaderingen worden voorbereid in de bestuursvergaderingen. Belangrijke onderwerpen uit het overleg waren o.a. de relatie tussen de gemeente en MeerWaarde in algemene zin - mede naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek-, het subsidieproces, het toezicht regime, de jaarverslaglegging. Bijzondere vermelding verdient het overleg met beide betrokken wethouders en een delegatie vanuit het bestuur over de gemeentelijke zorg m.b.t. de bestuurskracht van de organisatie in relatie tot het meerjarige financiële beleid, afgezet tegen de ervaringen uit het verleden. In een bijzonder constructieve sfeer werden verschillende toekomstscenario's verkend en werd hardop nagedacht over de rol/betrokkenheid van de gemeente daarbij in relatie tot de governance zoals die voor MeerWaarde en andere maatschappelijke organisaties van toepassing is.

#### **Tot slot**

Het bestuur heeft grote waardering voor de inzet van de directie, het managementteam, de professionals en de medewerkers van de ondersteunende afdelingen. Onze samenleving zit

in een dynamische tijd. De overgang van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij vraagt om vele veranderingen. Het is moeilijk te voorspellen hoe die gaan verlopen en welke uitdagingen ze bieden. Onze mensen pakken deze uitdaging met beide handen aan. We gaan vol vertrouwen de toekomst tegemoet waarin we ons met plezier en passie inzetten om onze maatschappelijke opdracht uit te voeren.



## 3 MeerWaarde verbindt mensen en organisaties

In het strategisch beleidsplan 2013-2016 'van zorgen voor naar zorgen dat' hebben we een visie en missie geformuleerd. Gaandeweg de uitvoering van het plan deden zich nieuwe inzichten en mogelijkheden voor. Veranderingen in wet- en regelgeving zorgen voor turbulente maatschappelijke ontwikkelingen. Dat betekent een radicale transformatie van het werk. In 2015 heeft MeerWaarde de lijn van een externgerichte organisatie voortgezet. De kwaliteit en inzet van professionals was meer dan ooit gericht op burgerkracht en participatie.

### 3.1 MeerWaarde staat voor verbinding en inclusie

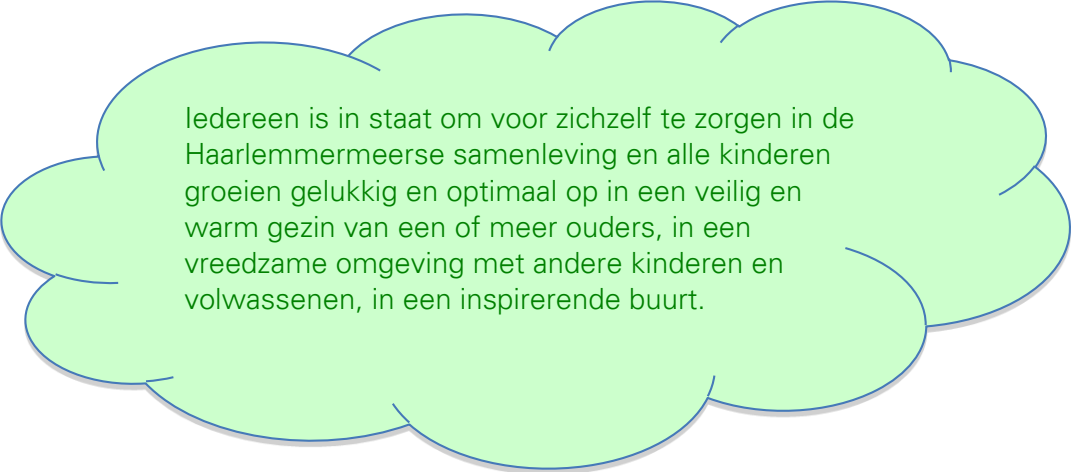
De samenleving is sterk in beweging. Er wordt meer nadruk gelegd op participatie en eigen kracht van de mensen. Sociaal werk kan de zelfredzaamheid van mensen stimuleren en informele netwerken helpen versterken. In de visie van MeerWaarde staat de inwoner centraal. De inwoner die zelf in staat is om bij te dragen aan welzijn in de sociale omgeving waarin hij actief is en ook steun kan putten uit die omgeving. MeerWaarde gaat uit van het zelforganiserend vermogen van mensen. Door inwoners met elkaar te verbinden, te activeren en te stimuleren stelt MeerWaarde hen in staat hun zelfredzaamheid te vergroten.

### 3.2 Missie: signaleren, begeleiden, stimuleren en faciliteren

De missie van MeerWaarde is het voorkomen van en vroegtijdig signaleren van knelpunten bij mensen, jeugd en volwassenen, en in wijken door het bieden van begeleiding aan kwetsbare inwoners of mensen in een (dreigende) kwetsbare situatie en het versterken van sociale netwerken door het stimuleren van inwoners om maatschappelijk actief te zijn en het faciliteren van initiatieven van inwoners in Haarlemmermeer.

### 3.3 Strategie

We werken aan een sociale en veilige omgeving waarin niemand er alleen voor staat. Onze strategie is gericht op het verbinden van mensen en organisaties op thema's die hen raken. Vanuit onze missie en strategie werkt MeerWaarde aan een droom:



Iedereen is in staat om voor zichzelf te zorgen in de Haarlemmermeerse samenleving en alle kinderen groeien gelukkig en optimaal op in een veilig en warm gezin van een of meer ouders, in een vreedzame omgeving met andere kinderen en volwassenen, in een inspirerende buurt.

### 3.4 Kerntaken: mee doen, voor doen, samen doen en zelf doen

MeerWaarde:

- zorgt dat mensen (blijven) meedoen in de samenleving;
- geeft een steuntje in de rug en zorgt dat mensen de regie over hun leven weer terug krijgen.

*We maken mensen en wijken sterker door de verbindingen die we leggen.*

### 3.5 Doelgroep: opdrachtgever, welzijnvrager en welzijnbijdrager

MeerWaarde verdeelt haar doelgroep in:

- opdrachtgevers waaronder de gemeente(s) als subsidiegever, alsmede andere organisaties die diensten bij ons inkopen (zoals woningcorporaties en fondsen);
- iedereen met een welzijnsvraag ('welzijnvragers');
- zij die een bijdrage aan welzijn, sociale samenhang en leefbaarheid willen leveren ('welzijnbijdragers').

### 3.6 Kernwaarden

In het werk hanteren we een aantal kernwaarden. Onze medewerkers dragen deze kernwaarden uit in hun omgang met gemeente, cliënten, samenwerkingspartners en vrijwilligers. De kernwaarden zijn:

- Dichtbij
- Betrokken
- Professioneel

### 3.7 Welzijn begint bij jezelf

Welzijn betekent dat een mens zich wel bevindt, zich prettig en gelukkig voelt. Voor een belangrijk deel is de eigen privéomgeving van mensen hierbij bepalend en de relaties die mensen hebben met familie, vrienden, burens en collega's. Over het algemeen gaat het goed met het welzijn van inwoners. Zo'n 80% van de mensen zorgt prima voor zijn of haar eigen welzijn.

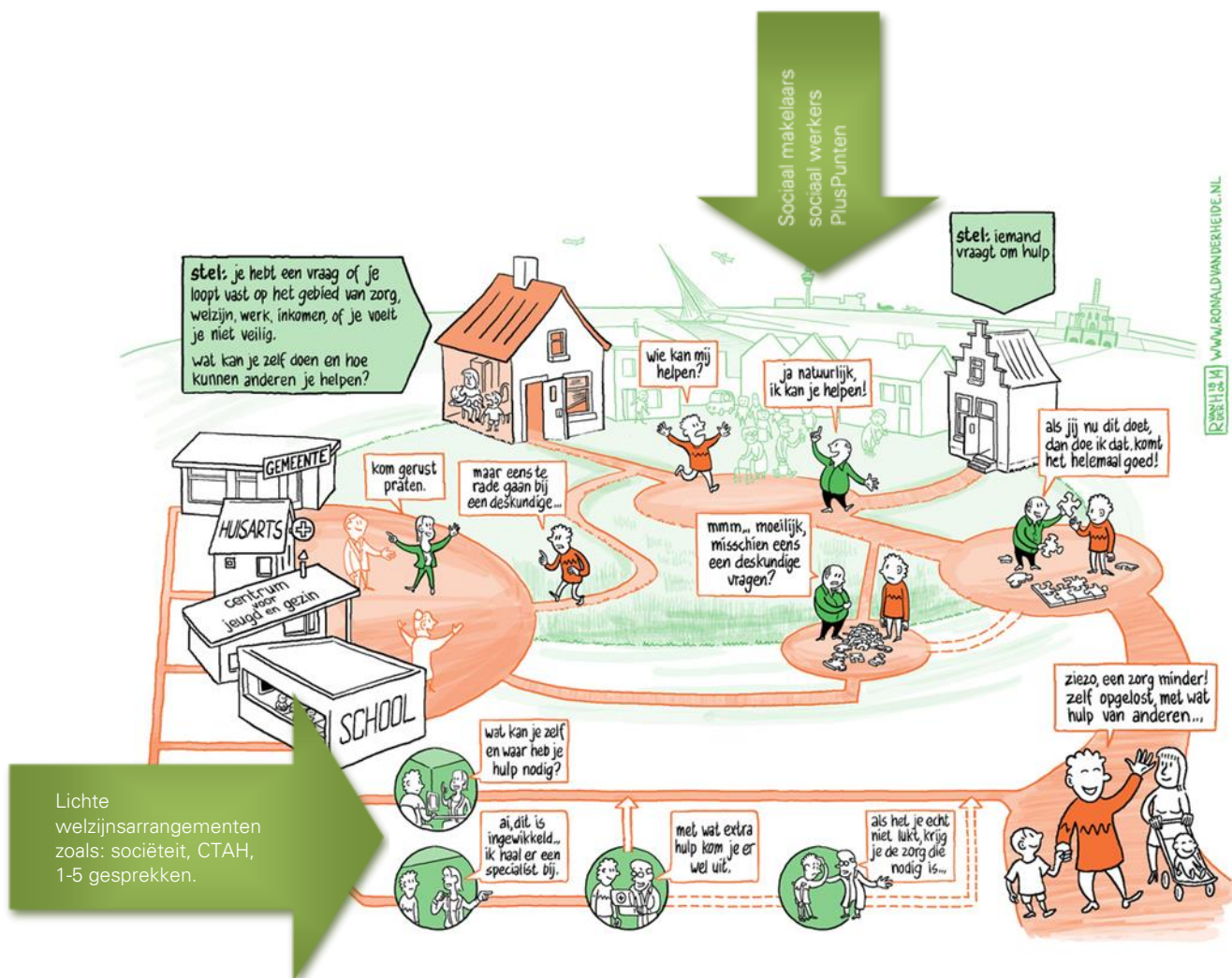
Gemeenten zijn niet verantwoordelijk voor het welzijn van mensen; voor het feit dat mensen zich goed voelen. Wel zijn gemeenten verantwoordelijk voor de hiervoor stimulerende voorwaarden. De gemeente is aanspreekbaar op adequate fysieke en sociale infrastructuur waarop welzijn kan gedijen.

### 3.8 MeerWaarde in het Haarlemmermeers model

In Haarlemmermeer wordt vanaf 2015 gewerkt met het [Haarlemmermeerse model voor zorg en ondersteuning](#). De voorzieningen die MeerWaarde aanbiedt in Haarlemmermeer zijn vrij toegankelijke voorzieningen waarvoor geen indicatie nodig is. De sociaal werkers van MeerWaarde hebben in Haarlemmermeer een belangrijke opdracht als het gaat om informatie & advies, preventie & vroegsignalering en lichte hulpverlening.

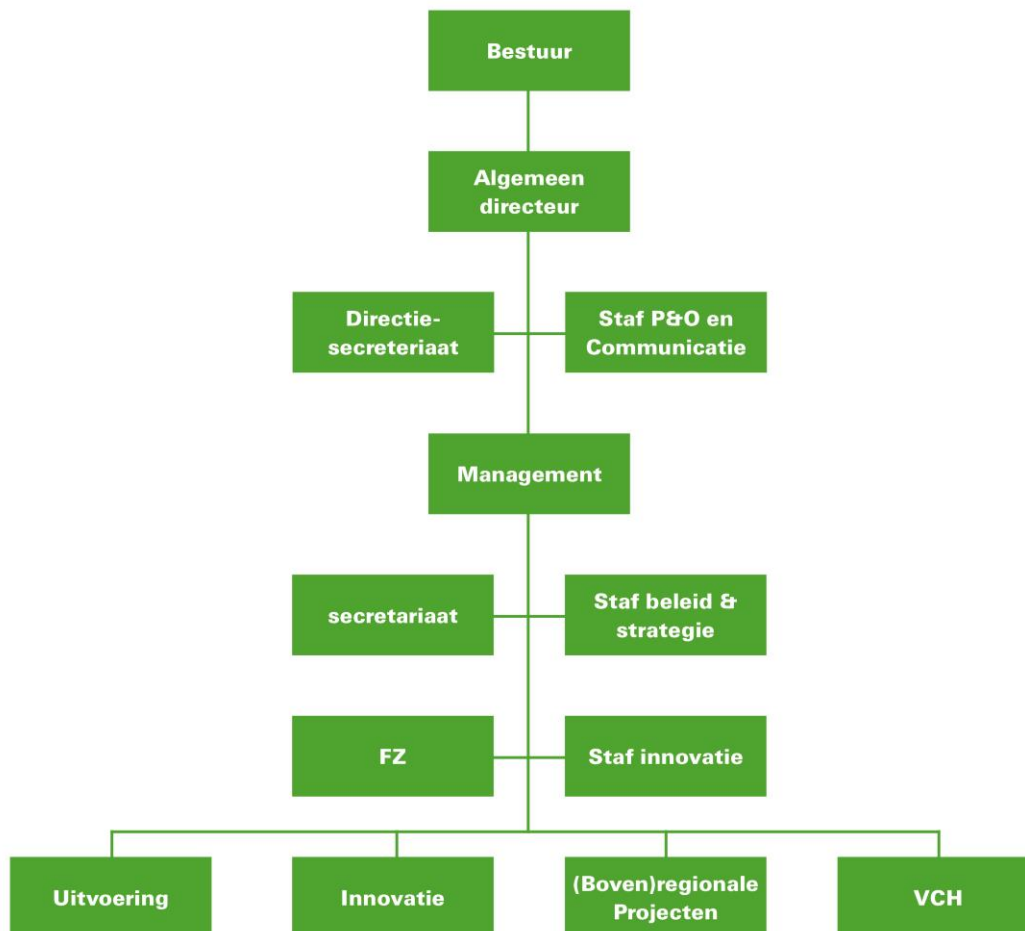
Over het Haarlemmermeerse model leggen we onze visie op welzijn. Daarin krijgen ook functies die met activeren, stimuleren en participeren te maken hebben, een plek.

Met de juiste vorm van ondersteuning kunnen mensen hun leven beter vormgeven en kunnen zij grip krijgen op hun eigen leven en invulling geven aan hun bestaan. Als het sociale netwerk rondom inwoners wordt versterkt, wordt minder snel een beroep gedaan op geïndiceerde professionele zorg. Het gaat er hierbij om aan de voorkant te investeren, zodat mensen kunnen meedoen en niet buiten de boot vallen. De uitdaging is dat mensen niet alleen zelf meedoen, maar ook actief zijn ten behoeve van medemensen en de gemeenschap. Dat geldt voor individuele bewoners, groepen van bewoners en ondernemers. In elke wijk of gebied staat een team van sociaal werkers klaar, die op een laagdrempelige wijze met de inwoners in contact treedt en de spil is bij netwerkvorming rondom de welzijnvrager: enerzijds richting informele netwerken en andere inwoners, anderzijds richting professionals. Wij werken aan bruisende, vitale sociale wijken en dorpen. Wijken en dorpen waarin mensen elkaar weten te vinden en waar op basis van een vraag, een aanbod is van welzijnsarrangementen.



## 4 De organisatie

### 4.1 Organisatiestructuur



Het Bestuur is het hoogst leidinggevende orgaan en vervult de rol van constituerende leiding en richt zich op vaststelling van het algemeen beleid. Bij de directie ligt de dagelijkse leiding.

Het Managementteam bestaat uit de algemeen directeur, de manager financiën & control, de manager innovatie & projecten en een manager uitvoering en richt zich op het strategisch en operationeel beleid en op innovatie.

De algemeen directeur en het management worden ondersteund en geadviseerd door stafmedewerkers beleid & strategie, p&o, marketing en communicatie, innovatie en financiële zaken.

Het bestuur en de algemeen directeur worden secretarieel ondersteund door het directiesecretariaat en het management door het secretariaat.

In de brede laag, onder het management, bevinden zich de sociaal werkers die samen met een groot aantal vrijwilligers het werk 'in het veld' uitvoeren, organiseren, faciliteren en/of ondersteunen. Hier vinden de contacten met welzijnsvragers en welzijnsbijdragers plaats. Deze brede laag wordt aangestuurd door teamleiders of manager.

## 4.2 Ondernemingsraad

Vanaf 13 oktober 2015 bestaat de Ondernemingsraad uit de volgende leden: Magriet Kolkman (voorzitter), Sjoerd Mercera, Susan Chattelon en Nathalie Beltman. De algemeen directeur heeft 6x per jaar overleg met de Ondernemingsraad en stemt, indien nodig, tussentijds af met de voorzitter. In 2015 waren o.a. de onderwerpen van overleg: offerte en begroting 2016, verzuimbeleid en instemming met aangaan contract nieuwe bedrijfsarts, advies inzake overdracht bedrijfsonderdeel Steunpunt Huiselijk Geweld naar Stichting Veilig Thuis en instemming met het Sociaal Plan, instemming RI&E, instemming opleidingsplan 2015.

## 4.3 Vrijwilligersraad

De Vrijwilligersraad van MeerWaarde bestaat uit de volgende leden:

Dhr. D. Krijger (voorzitter)

Dhr. F. Buijs (secretaris)

Dhr. J.A. van Dierendonck

Dhr. B.P. Poldervaart

In 2015 heeft de Vrijwilligersraad drie keer overleg gevoerd met de algemeen directeur van MeerWaarde. In deze vergaderingen kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Vrijwilligersbeleid
- Update vrijwilligersbestand

In 2015 is de beleidsnota Vrijwilligerswerk bij MeerWaarde (2007) herzien. In nauw overleg met de Vrijwilligersraad is gewerkt aan de totstandkoming van een nieuw Vrijwilligersbeleid dat in 2016 geëffectueerd wordt.

## 4.4 Vertrouwenspersoon

MeerWaarde heeft een interne vertrouwenspersoon die aanspreekpunt is voor iedereen die te maken heeft (gehad) met ongewenst gedrag en biedt ondersteuning en hulp bij het zoeken naar oplossingen.

In verband met het vertrek van de interne vertrouwenspersoon, worden in overleg met de Ondernemingsraad de mogelijkheden onderzocht voor het instellen van een extern vertrouwenspersoon in 2016.

## 4.5 Certificering

Het productcluster 'Buurtbemiddeling' heeft een kwaliteitskeurmerk: het door CCV erkende PLUS-certificaat. De Vrijwilligerscentrale heeft Het NOV Kwaliteitskeurmerk voor steunpunten vrijwilligerswerk (3 sterren). In 2015 zijn voorbereidingen getroffen voor het keurmerk Blik op werk voor onze activiteiten t.b.v. participatie.

## 4.6 Uitvoering van het werk

In de wijken werken we integraal met zes gebiedsteams in Haarlemmermeer: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp Zuid/West, Hoofddorp Centrum, Hoofddorp West, Nieuw-Vennep en Haarlemmermeer-Zuid. In de gebiedsteams werken de disciplines samen. Daarnaast voeren we een (deel) van onze dienstverlening uit in aangrenzende gemeenten: Haarlemmerliede & Spaarnwoude, Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede.

MeerWaarde werkt vraaggericht en onderhoudt nauwe contacten met opdrachtgevers en partnerinstellingen zodat de sociaal werkers de behoeften en wensen van de inwoners kennen. We zijn voor alle inwoners bereikbaar voor informatie, advies of begeleiding. In eerste instantie komen welzijnsvragers bij het Voordeurteam of de twee PlusPunten (in Haarlemmermeer Noord en Hoofddorp West) terecht. Hulpvragen worden via het Voordeurteam decentraal uitgezet in de gebiedsteams. Daarnaast ontvangen sociaal werkers vragen en signalen rechtstreeks van de welzijnsvragers en welzijnsbijdragers in de wijken, via gebiedsmanagers van de gemeente en via netwerkpartners.

De Vrijwilligerscentrale valt onder MeerWaarde en heeft enerzijds de taak om 600 vrijwilligersorganisaties te ondersteunen (waarvan MeerWaarde er één is) en werkt anderzijds nauw samen in het sociaal domein met MeerWaarde.

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

In Haarlemmerliede & Spaarnwoude is een sociaal werker als welzijnscoach en buurtsportcoach actief.

### Vrijwilligersbeleid

Een groot deel van de bereikte resultaten is in belangrijke mate de verdienste van vrijwilligers. Ruim 600 mensen zetten zich voor anderen in door bij te dragen aan een welzijnsdienst. Achter een (groep van) vrijwilliger(s) staat een sociaal werker die de vrijwilligers traint en coacht en de continuïteit en kwaliteit bewaakt. Voorbeelden van diensten die uitgevoerd worden door vrijwilligers o.l.v. een sociaal werker: formulierenbrigade, thuisadministratie, preventieve huisbezoeken, ouder- en kind-inloop (OKI) en home-start.

### Veilig Thuis

Veilig Thuis Kennemerland is bovenregionaal georganiseerd in een samenwerkingsverband tussen de organisaties MeerWaarde (Haarlemmermeer), Socius (Midden Kennemerland) en Kontext (Zuid Kennemerland). De standplaats is Haarlem, werkgebied Veiligheidsregio Kennemerland. Vanaf 1 januari 2015 is het SHG (Stichting Huiselijk Geweld) samen met het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) verder gegaan onder de naam Veilig Thuis. Per 1 januari 2016 wordt Veilig Thuis Kennemerland een zelfstandige stichting. Voor de medewerkers in dienst van MeerWaarde hebben we voorbereidingen getroffen voor ontslag bij MeerWaarde en overgang naar de nieuwe Stichting. Voor de betreffende medewerkers is tevens een sociaal plan opgesteld.

### Inzet in Meer-teams en pilot Ouderenzorg

We participeren in drie Meer-teams en de pilot Ouderenzorg van de gemeente Haarlemmermeer.



## **GHOR**

MeerWaarde is onderdeel van de crisishulpverlening binnen de GHOR-organisaties (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en zorgt voor de psychosociale hulpverlening in de veiligheidsregio Kennemerland. Bij calamiteiten en rampen voeren we taken conform vastgestelde procedures uit. De inzet in de GHOR doen we samen met Socius (Midden Kennemerland) en Kontext (Haarlem). De GGD coördineert.

*De inhoudelijke verslaglegging van het sociaal werk met daarin onze bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van de opdrachtgever wordt weergegeven in het inhoudelijk jaarverslag over 2015.*

## **4.7 Samenwerkingsafspraken liggen vast in convenanten**

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 samenwerkt.

MeerWaarde is partner in de volgende convenanten:

- Convenant Uitvoering Samenwerking Aanpak Operationeel Jongerenbeleid
- Convenant Strategisch overleg Jeugd Haarlemmermeer
- Convenant Samenwerkingsorganisatie Centrum voor Jeugd en Gezin Haarlemmermeer
- OGGz-Convenant
- Convenant Cultuurgebouw
- Buurtbemiddeling
- Meer voor elkaar-akkoord
- Meer-team
- Ouderenzorg Nieuw-Vennep, Badhoevedorp en Hoofddorp Centrum
- Veilig Thuis Kennemerland
- De Sociale Coach
- GHOR
- Sociëteit Nieuw-Vennep
- Noord-Hollandse Alliantie

Natuurlijk werken onze sociaal werkers ook op lokaal niveau incidentgestuurd of structureel met organisaties samen. Op basis van een welzijnsvraag leveren we maatwerk in een wijk.

## **4.8 Maatschappelijke ondernemersgroep**

MeerWaarde en het Cultuurgebouw/Pier K hebben op 16 september 2015 een convenant gesloten waarin door de partijen de intentie is uitgesproken meer samen te werken om welzijn en cultuur dichterbij te brengen.

Op directieniveau is de ambitie geformuleerd om een maatschappelijke ondernemersgroep op te zetten met als doel: elkaar versterken in het sociaal domein Haarlemmermeer door ervaring, visie en strategie uit te wisselen.

Een aantal partijen zijn bij elkaar gebracht op het gebied van sport, sociaal vastgoed, woningbouw, gezondheidszorg, ouderenzorg en kinderopvang.

Op 11 december 2015 vond de eerste bijeenkomst van de directies van de maatschappelijke ondernemersgroep plaats. Naast MeerWaarde bestaat de maatschappelijke ondernemersgroep uit de volgende organisaties:

- Cultuurgebouw Haarlemmermeer
- De Linde
- Gezondheidscentra Haarlemmermeer
- Het Historisch Museum Haarlemmermeer
- Kinderopvang Haarlemmermeer
- Stichting Maatvast
- Sportservice Haarlemmermeer
- Ymere

Alle deelnemers waren content met het initiatief en hebben in de bijeenkomst van 11 december 2015 afgesproken om in 2016 vervolgbijeenkomsten te plannen.

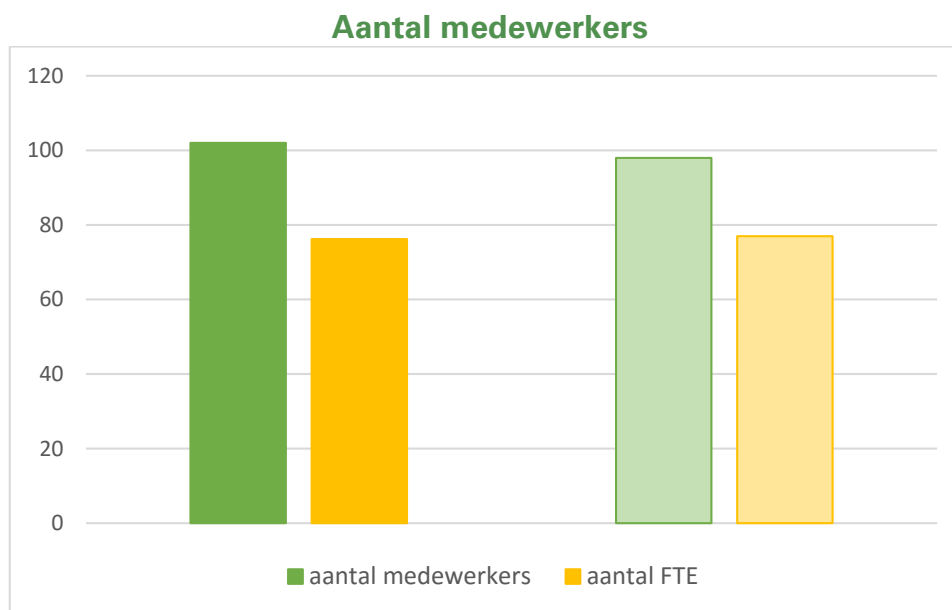


## 5 Medewerkers

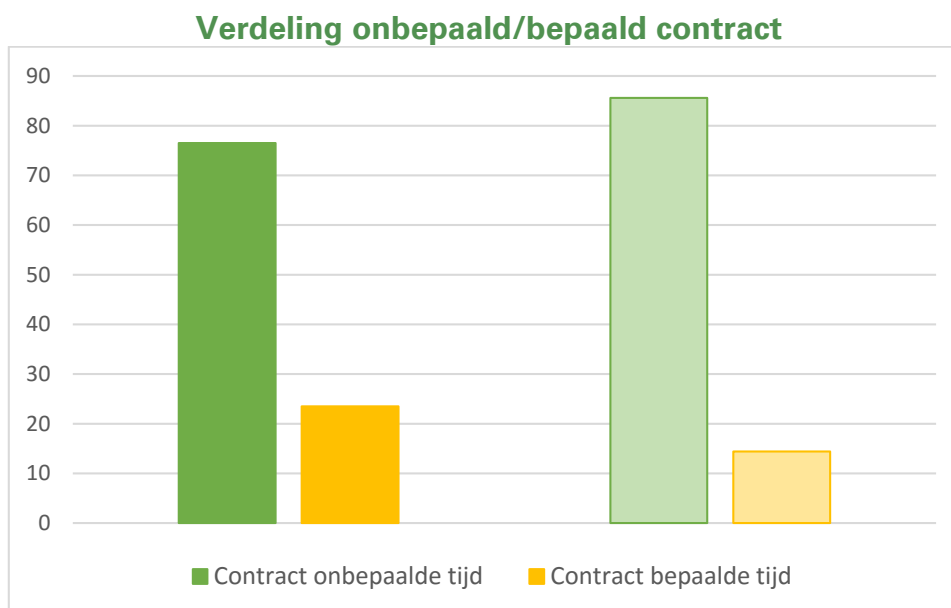
### 5.1 Medewerkersbestand

Op 31 december 2015 telt MeerWaarde:

- 102 medewerkers en 76,20 FTE (in 2014: 98 en 76,98 FTE's)
- 49% is 45 jaar of ouder en 22,5% ouder dan 55 jaar (in 2014 55,1% resp. 26%)
- 77,5% is vrouw en 22,5% man (in 2014: 79,6% resp. 20,45%).
- 87,3% werkt parttime en 12,7% fulltime (in 2014 84,9%/15,1%)
- Er waren drie oproepkrachten (2 ten behoeve van receptie en 1 ten behoeve van sociaal werk (jeugd)), (in 2014 2 ten behoeve van de receptie).

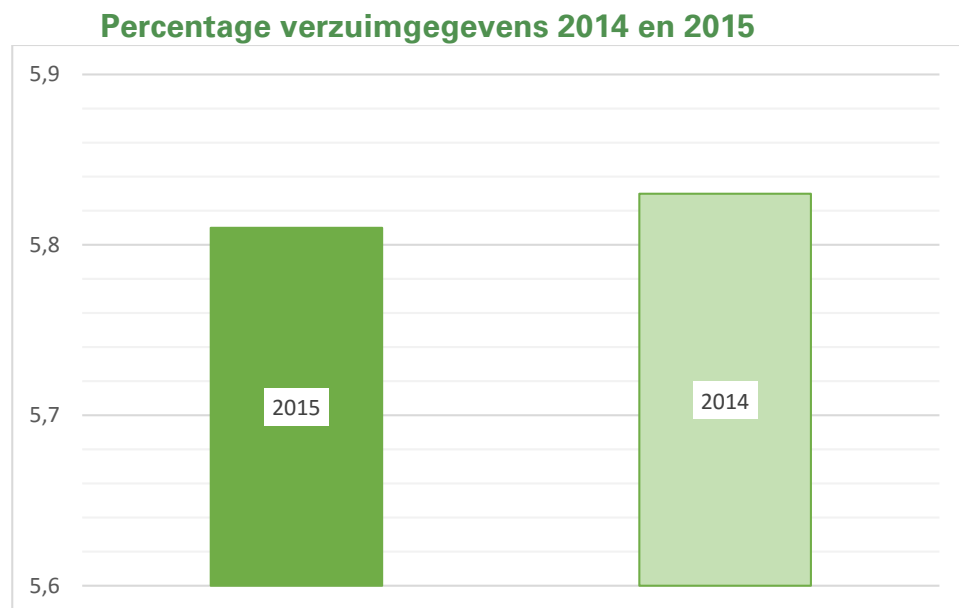


- 76,5% heeft een contract voor onbepaalde tijd en 23,5% heeft een contract voor bepaalde tijd (in 2014: 85,6% voor onbepaalde tijd/14,4% voor bepaalde tijd).



## 5.2 Verzuimbeleid en verzuimgegevens

- Verzuimpercentage: 5,81 % (2014: 5,83%).



In 2015 is het proces om te komen tot een andere vorm van verzuimaanpak (meer preventiegericht) afgesloten met de keuze voor een nieuwe bedrijfsarts. Deze start met ingang van januari 2016.

## 5.3 Opleidingen

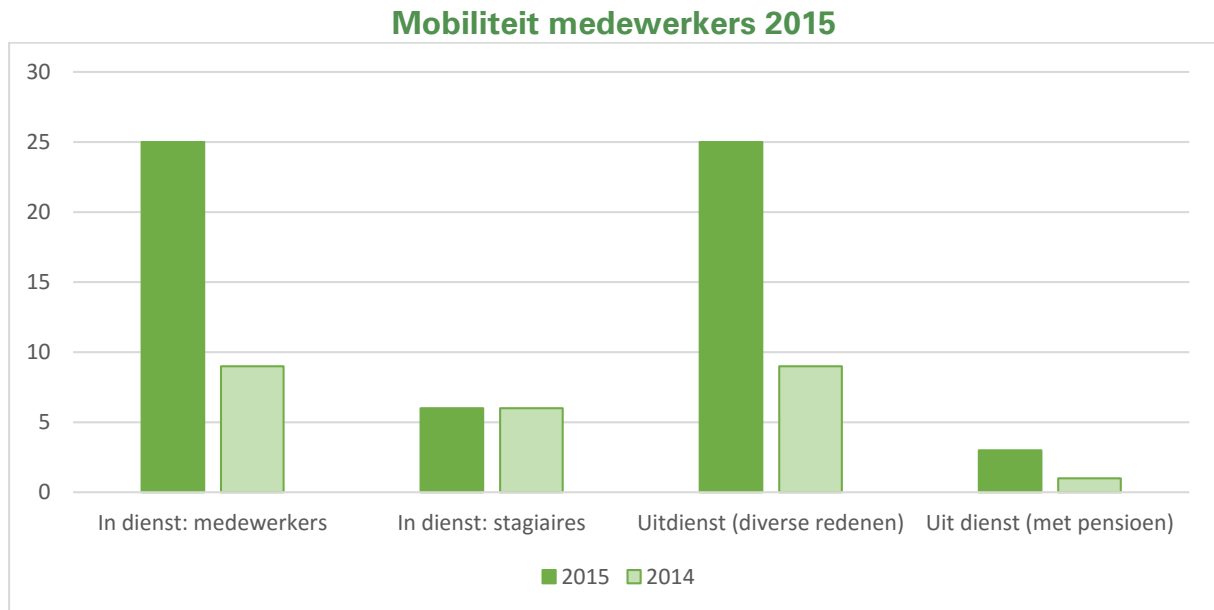
De wereld van welzijn en maatschappelijke dienstverlening is volop in beweging en MeerWaarde ontwikkelt hierin mee. Onze rol als welzijnsorganisatie is verschoven van hulpverlening naar het inzetten van burgerkracht en participatie en dit betekent voor onze sociaal werkers een andere focus op hun rol en een nieuwe manier van werken. Om deze veranderende rol vorm te kunnen geven heeft MeerWaarde gesteld dat alle sociaal werkers met behulp van motiverende gesprekstechnieken het informele circuit rondom een cliënt moeten kunnen activeren en de cliënt zelf laten meedenken over oplossingen. Daarnaast dienen alle sociaal werkers in staat te zijn om te werken met (gekwalificeerde) vrijwilligers en hen te laten ontwikkelen zodat zij hun eigen employability kunnen vergroten. Om alle sociaal werkers te faciliteren in bovenstaande ontwikkeling is er een tweetal trainingen georganiseerd: zelfregie en sociale netwerken benutten én op maat begeleiden van vrijwilligers.

Naast deze trainingen heeft er een centrale studiedag plaatsgevonden, waarbij loopbaaninspiratie het speerpunt van de dag was. Medewerkers hebben ook op individuele basis aandacht besteed aan hun eigen ontwikkeling. Met de komst van de invoering van het loopbaanbudget zal dit alleen nog maar gaan toenemen.

Uiteraard vinden naast bovenstaande trainingen de noodzakelijke trainingen/herhalingscursussen jaarlijks plaats.

## 5.4 Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers in dienst 2015: 25 (2014: 9)
- Stagiaires 2015: 6 (2014: 6)
- Uit dienst 2015: 25 (2014: 9)
- Met pensioen 2015: 3 (2014: 1)



## 6 Facilitaire zaken

### 6.1 ICT

#### Software

Naast een urenverantwoording wordt het steeds belangrijker om te beschrijven wat we bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van onze opdrachtgevers. Om onze medewerkers te helpen bij het inzichtelijk maken van de maatschappelijke effecten van hun werk, gebruiken we verschillende registratiesystemen:

- Regas van KWIZ door de maatschappelijke dienstverlening (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden en ouderenadvies).
- RegiWelzijn van Adsysco voor de deelnemersregistratie aan groepsactiviteiten.
- RegiActOnline van Adsysco voor het digitaal aanmelden van groepsactiviteiten.
- KeDo van Xlab door het jongerenwerk.
- Word van Microsoft voor activiteiten en werkzaamheden van samenlevingsopbouw, kinderwerk en seniorenwerk.
- Process IT door de Vrijwilligerscentrale.
- CCV door Buurtbemiddeling.
- MensCentraal door de Meer-teams.
- Matchpoint is het signaleringssysteem waarin we samen met ketenpartners hulpverlening rondom een jongere registreren.
- RegiTijd van Adsysco voor de urenverantwoording
- Exact Globe voor de financiële administratie
- Profit (Afas) voor de salaris- en personeelsadministratie

#### Hardware

De ICT is in 2014 en 2015 vernieuwd. PC's met daarop nog de "oude" Microsoft XP software zijn vervangen. De medewerkers die functioneel mobiel moeten kunnen werken zijn gefaciliteerd met een laptop of Ipad.

### 6.2 Communicatie

In 2015 heeft MeerWaarde de lijn van brandmanagement verder ingezet door zichtbaarheid en herkenbaarheid in wijken, uniformiteit in communicatiemiddelen, effectief gebruik van social media, aansprekende arbeidsmarktcommunicatie, communicatie-ondersteuning bij projecten en inzet op public relations en public affairs. Enkele gerealiseerde projecten zijn: signing PlusPunten, webpagina's per gebied, protocol social media, een populair jaarverslag 2014 en een actieve bijdrage aan de CJG-krant 2015 en de krant 'Zorg en ondersteuning' van de gemeente Haarlemmermeer.

### 6.3 Cursusbureau

In 2015 verzorgde het cursusbureau de administratie van 436 activiteiten, workshops en cursussen waaraan bijna 5.000 mensen deelnamen. Het cursusbureau voert naast de eigen deelnemersregistratie, ook de deelnemersregistratie uit van de activiteiten van de Brede Scholen in Floriande.

## 7 Financiële gegevens

### 7.1 Resultaat 2015

(Bedragen in €1.000)	Begroting		
	2015	2015	2014
Baten			
Subsidies	6.027	5.908	5.795
Opbrengst doorbelaste diensten	16	12	18
Overige opbrengsten	475	370	524
	6.518	6.290	6.337
Lasten			
Lonen en salarissen	3.804	3.623	3.777
Sociale lasten	983	878	889
Afschrijvingen	24	38	13
Overige bedrijfskosten	1.733	1.814	1.617
	6.544	6.354	6.296
Bedrijfsresultaat	-26	-64	41
Financiële baten en lasten	10	12	21
Resultaat deelneming	-	-	-
Resultaat voor resultaatbestemming	-16	-52	62
Bij/af: mutatie bestemmingsreserve	40	94	-52
<b>Resultaat na resultaatbestemming</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>10</b>

Voor een analyse van afwijkingen tussen gerealiseerde baten en lasten en de begrote exploitatie verwijzen wij u graag naar de toelichting op de staat van baten en lasten zoals opgenomen in de jaarrekening 2015.

## 7.2 Begroting 2016

Ook in 2016 verwachten wij een sluitende exploitatie met een overschot van €36k.

(Bedragen in €1.000)	Begroting 2016
<b>Opbrengsten</b>	
Reguliere subsidie gemeente H'meer	5.678
Subsidie gemeente H'meer additioneel	103
Subsidie overige (niet H'meer)	318
Overige opbrengsten	172
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>6.271</b>
<b>Directe kosten</b>	
Activiteitkosten	489
<b>Bruto Saldo</b>	<b>5.783</b>
Personele kosten	4.645
Organisatiekosten	542
Huisvestingskosten	535
Afschrijving	37
<b>Indirecte Kosten</b>	<b>5.759</b>
<b>Totaal Bedrijfsresultaat</b>	<b>24</b>
Financiële baten/lasten (-/-)	12
<b>Resultaat excl.bestemmingsreserves</b>	<b>36</b>

## 7.3 Financiële kengetallen

Balans (Bedragen in €1.000)	2013 31-dec.	2014 31-dec.	2015 31-dec.
Materiële vaste activa	26	79	126
Financiële vaste activa	15	15	15
Vorraden	2	2	1
Vorderingen	632	425	529
Liquide middelen	925	1.429	1.379
<b>Totaal activa</b>	<b>1.600</b>	<b>1.950</b>	<b>2.051</b>
Eigen vermogen*	697	759	743
Voorzieningen	63	40	26
Kortlopende schulden	840	1.151	1.282
<b>Totaal passiva</b>	<b>1.600</b>	<b>1.950</b>	<b>2.051</b>
Werkkapitaal	719	705	627
Liquiditeit	1,9	1,6	1,5
Solvabiliteit	44%	39%	36%

## 8 Een vooruitblik op 2016 en verdere toekomst

### De wereld om ons heen is volop in beweging

De wereld van welzijn en maatschappelijke dienstverlening is volop in beweging en MeerWaarde ook. Samen met partners werken we aan een sterke samenleving waarin iedereen meetelt, meedoet en kan bijdragen. Bij MeerWaarde signaleren we twee stromingen die als een rode draad door ons werk lopen. Enerzijds is er een steeds sterkere focus op preventie, zodat inwoners minder een beroep hoeven doen op zwaardere zorg, anderzijds zien we een toename in de 1<sup>e</sup> lijns hulp- en dienstverlening door de komst van nieuwe doelgroepen binnen het welzijnswerk.

### Nieuwe doelgroepen binnen het welzijnswerk

MeerWaarde signaleert nieuwe groepen 'welzijnsvragers' enerzijds en een toename van 'welzijnsvragers' anderzijds. Concreet zijn dit:

- Vluchtelingen.
- Mensen met een fysieke of cognitieve beperking, mensen met psychische en psychiatrische problemen.
- Mensen, die onafhankelijke cliëntondersteuning nodig hebben,
- Een toename van mensen (o.a. jongeren) met schulden en financieel kwetsbaren.
- Een toename van economische daklozen en daarbij gepaard gaande huisvestingsproblematiek.
- Meer kinderen onder de armoedegrens.
- Toename van mensen met een eenzaamheidsproblematiek en mensen zonder netwerk.
- Toename van (v)echtscheidingen.

### Sociaal werkers zijn sociaal ondernemers

De sociaal werker van de toekomst is iemand die permanent in de wijken actief is, een belangrijke rol speelt in het organiseren van de kracht van de wijk en het scheppen van kansen in wijken waar het minder goed gaat. De sociaal werkers zijn de sociaal ondernemers in het sociaal domein. Inwoners kunnen bij hen terecht met allerlei vragen op het gebied van welzijn. Sociaal makelaars zijn onze verbinders pur sang. Zij werken vanuit de gedachte dat we elkaar kunnen helpen om dingen voor elkaar te krijgen of te voorkomen. Deze werkwijze wordt de komende jaren uitgebreid naar meer wijken in Haarlemmermeer.

### Vrijwilligersinspraak en medezeggenschap

We zien vrijwillige inzet als een onmisbare component in de samenleving. Vrijwillige inzet brengt mensen bij elkaar en draagt bij aan de ontwikkeling van de mens. Vrijwillige inzet betekent een ander helpen, jezelf ontwikkelen, voorzieningen realiseren en initiatief nemen. Achter een groep van vrijwilligers staat een sociaal werker die de vrijwilligers begeleidt en de kwaliteit bewaakt. MeerWaarde streeft ernaar om in de uitvoering van haar producten meer vrijwilligers in te zetten. Na het in 2015 vastgestelde vrijwilligersbeleid is het nu tijd voor een volgende stap: vrijwilligersinspraak en medezeggenschap.

### Financiering van projecten door nieuwe opdrachtgevers

MeerWaarde is geworteld in Haarlemmermeer en ziet ook in de toekomst daar haar basis. Vanuit de signalerende rol zetten we ons in om wijken en mensen sterker te maken. De gemeente Haarlemmermeer is hierin zowel een partner als de belangrijkste opdrachtgever. Dit betekent echter niet dat de gemeente Haarlemmermeer de enige opdrachtgever is. Juist in deze tijd achten wij het van belang ondernemerschap te tonen en financiering van



projecten ook middels andere wegen te verkrijgen. We verbreden onze focus op opdrachtgevers en richten ons tevens op andere gemeenten, fondsen, woningcorporaties en maatschappelijk betrokken ondernemers.

### **Welzijn is co-creëren**

Welzijnswerk doen we niet alleen maar samen met onze opdrachtgevers, bewoners in de wijken en informele en formele organisaties. We zijn al met diverse organisaties een partnerschap aangegaan. Daarnaast wordt met een groot aantal organisaties op casusniveau samengewerkt. We gaan in 2016 onze samenwerkingsafspraken bestendigen en nieuwe samenwerkingsconcepten ontwikkelen.

### **We luisteren naar klantervaringen**

Tevreden klanten zijn de ambassadeurs van de organisatie. Door middel van periodieke klanttevredenheidsonderzoeken wordt getoetst of onze koers juist is of dat de dienstverlening moet worden bijgesteld. Ook wordt hierdoor informatie verkregen over nieuwe vragen van de doelgroep. In maart en oktober nemen we klanttevredenheids-onderzoeken af volgens de NPS-methode en verdiepingsonderzoeken. We hebben hiervoor de campagne 'MeerWaarde MeetWeken' ontwikkeld.

### **MeerWaarde krijgt een nieuwe "look"**

Het huidige beeldmerk past niet meer bij MeerWaarde 3.0. Het beeldmerk is gedateerd en qua toepasbaarheid beperkt. Zowel naar buiten toe (klanten, relaties, pers etc. ) als naar binnen toe (medewerkers en vrijwilligers) is het van belang uit te dragen dat we met een vernieuwende organisatie bezig zijn. Een vernieuwende huisstijl geeft een versterkend effect om de gewenste verandering bij sociaal werkers kracht bij te zetten. In 2015 werken we aan een restyle van het logo en de website.