

# MeerWaarde

Resultaten koersplan **2018-2020**



MeerWaarde  
WELZIJN

# Zeggen wat je doet en doen wat je zegt

Ik ben een gelukkig mens! Omdat ik een organisatie mag besturen waar zoveel bevolgen mensen werken. Sociaal werkers die zich dag in dag uit inzetten voor de inwoner en zijn of haar omgeving. Maar ook met een professioneel team aan management, staf- en serviceafdelingen, dat er voor zorgt dat onze sociaal werkers hun werk goed kunnen doen. Met elkaar hebben we drie jaar geleden een koers uitgezet, speerpunten geformuleerd en beoogde resultaten benoemd. Zie hier het resultaat. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt is de basis van vertrouwen. Met dit boekje vertellen én verantwoorden we wat we bij MeerWaarde beloven; een sterk MeerWaarde met perspectief: iedere inwoner zelf- en samenredzaam. De afgelopen jaren hebben we laten zien hoe veerkrachtig onze organisatie is. Ik kijk met vertrouwen naar de toekomst.



**Renata Fideli**  
*Directeur-Bestuurder*



MeerWaarde  
WELZIJN

# Inhoudsopgave

<b>1. Bedoelinggericht</b>	<b>4</b>	<b>6. Innovatiegericht</b>	<b>20</b>
we faciliteren, stimuleren en inspireren zodat de klant en professional kunnen schitteren		we ontwikkelen nieuwe dienstverlening en zijn er voor nieuwe doelgroepen	
<b>2. Kennisgericht</b>	<b>7</b>	<b>7. Technologiegericht</b>	<b>24</b>
we delen en verspreiden kennis en bouwen aan een expertisecentrum		we vergroten kennis van digitale tools en mogelijkheden	
<b>3. Wegwijsgericht</b>	<b>10</b>	<b>8. Expansiegericht</b>	<b>26</b>
we zijn het eerste aanspreekpunt en wijzen de weg in het sociaal domein		we laten meer mensen profiteren van onze bouwstenen	
<b>4. Samenwerkingsgericht</b>	<b>14</b>	<b>9. Vrijwilligerstalentgericht</b>	<b>28</b>
we co-creëren duurzame netwerken		we vinden en verbinden vrijwilligers	
<b>5. Relevantiegericht</b>	<b>18</b>	<b>10. Integraalgericht</b>	<b>30</b>
we meten kwaliteit en effectiviteit		we verscherpen onze regisseursrol	



1

## Bedoelinggericht

We faciliteren, stimuleren en inspireren zodat de klant en professional kunnen schitteren.



# Resultaten

- ♥ Sinds 2018 verstrekt de gemeente Haarlemmermeer aan MeerWaarde een meerjarige subsidie. Dit geeft MeerWaarde de noodzakelijke ruimte en meer flexibiliteit waardoor we beter kunnen aansluiten bij de behoefte van de inwoners, nu en in de toekomst.
- ♥ In 2018 vond het JeugdLAB plaats, in 2019 organiseerde MeerWaarde het 1e Social Business & Impact Event en in 2020 het 2e Innovatie- en KennisLAB. Hiermee vond ieder jaar een groot event plaats voor samenwerkingspartners en professionals, waarbij werken vanuit de bedoeling centraal stond. Zo vertelden jongeren bij het JeugdLAB wat hen bezighoudt en hoe zij naar thema's kijken. Op het 2e LAB vertelde onze keynote speaker Wouter 't Hart, auteur van 'Verdraaide organisaties' en 'Anders vasthouden' wat 'werken vanuit de bedoeling' in de praktijk betekent voor sociaal werk en onze samenwerkingspartners. En deelden ervaringsdeskundigen tijdens het 1e Social Business & Impact Event hun ervaringen en geleerde lessen. Daarmee is het gedachtegoed van werken vanuit de bedoeling niet alleen voor onze eigen organisatie het vertrekpunt voor alles wat we doen, maar hebben we dit bij meer dan 200 organisaties en bedrijven in Haarlemmermeer gestimuleerd en geagendeerd.
- ♥ Alle teams volgen een trainingstraject volgens de methode Teamkompas in het kader van zelforganisatie. Hiermee wordt werken vanuit de bedoeling verankerd binnen de teams en bij alle professionals. Het werken vanuit wat echt belangrijk is voor de klant draagt bij aan werkplezier en zingeving van professionals.
- ♥ Alle teams werken met gebiedsplannen waarin gemeenschappelijke doelen zijn geformuleerd.
- ♥ Het staf- en servicemanagement is doorontwikkeld tot faciliterend aan het primaire proces.
- ♥ De managementsturing met het dienend leiderschap is uitgangspunt.
- ♥ Teams worden door de managers primair proces in staat gesteld om binnen een kader zelforganisatie vorm te geven. Ze worden hierbij coachend ondersteund door de manager. Dit is een groeiend en continu proces.
- ♥ De organisatiestructuur is organisch opgebouwd in de vorm van tandwielen. Alle functies en afdelingen staan in verbinding met elkaar en werken vanuit hetzelfde uitgangspunt: wat

heeft de klant nodig?

- ♥ Sinds 2018 laten we door middel van storytelling zien hoe we werken vanuit de bedoeling en hoe dit van betekenis is voor inwoners.
- ♥ Werken vanuit de bedoeling betekent ook dat we onze methodieken kiezen op basis van 'de bedoeling' van het project en/of de ambitie. We passen nieuwe methoden toe om het werk uit te voeren, we werken met scrum (LAB2020), start-up methode (toolbox VCH) en het projectplan volgens het business canvasmodel (VCH).

# Kennisgericht

We delen en verspreiden kennis en bouwen aan een expertisecentrum.



2



# Resultaten

- ♥ We zijn een intensieve samenwerking aangegaan met Youth Spot en het Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland (de werkplaats Sociaal Domein (WSD) van Inholland Lectoraat Empowerment en Professionalisering) waarmee we toegang hebben gekregen tot actualiteitscolleges en schriftelijke onderzoekspublicaties en brengen op onze beurt praktijkkennis in en nemen deel aan wetenschappelijk onderzoek.
- ♥ Met Youth Spot is gestart met twee onderzoeksthema's: 'Jongerenwerk Online' en 'De pedagogische opdracht van het jongerenwerk'. We brengen onze kennis en ervaring op deze thema's samen met de wetenschap, waarmee we elkaar versterken in de ontwikkeling van expertise.
- ♥ We bieden studenten van Hogescholen en Universiteiten stage- en afstudeerplekken. Thema's voor afstudeerstages waren o.a.: eenzaamheid, preventieve interventies voor jongeren met schulden, zorgmijders in Haarlemmermeer, wapenbezit onder jongeren in Haarlemmermeer en het maken van een scoutplan voor het werven van sociaal werkers die passen bij de kernwaarden van de organisatie. Dit geeft ons de mogelijkheid verdieping aan te brengen in ons werk.
- ♥ Per jaar begeleiden wij 10 stagiairs tijdens hun 3e schooljaar. Dit betekent dat ze 10 maanden bij MeerWaarde praktijkervaring opdoen. Dit zijn o.a. stagiairs van de opleiding sociaal werk en sociaal juridische dienstverlening.
- ♥ We zijn kennisexpert op maatschappelijke thema's door het agenderen van vraagstukken waarmee onze inwoners worstelen. Eenzaamheid, de invloed van stress op je brein en mesenbezit onder jongeren zijn o.a. thema's die we aan de kaak hebben gesteld bij samenwerkingspartners, bedrijven en gemeente.
- ♥ We worden op basis van onze expertise over bijvoorbeeld eenzaamheid en onafhankelijke cliëntondersteuning betrokken als adviseur in diverse werkgroepen.
- ♥ We hebben drie conferenties georganiseerd waarin kennis en expertise werden gedeeld met medewerkers, vrijwilligers, samenwerkingspartners en opdrachtgevers: een JeugdLAB, een Business en Social impact Event en een Innovatie- en KennisLAB. Op elk event bleek weer: leren van en met elkaar, door even uit de waan van de dag te stappen, leidt altijd tot







nieuwe inzichten, kennis en ideeën! In break out sessies werd verbinding gemaakt tussen ingehuurd experts, sociaal werkers en ervaringsdeskundigen.

- ♥ We hebben de kennis en expertise van de twee Innovatie- en KennisLABS gedeeld via twee inhoudelijke online magazines.
- ♥ Voor het Innovatie- en KennisLAB zijn wij geaccrediteerd als opleider. Professionals, die geregistreerd staan bij Registerplein en SKJ, kwamen in aanmerking voor registerpunten.
- ♥ De VrijwilligersCentrale heeft als kenniscentrum op het gebied van vrijwillige inzet diverse bijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligerscoördinatoren en via de Vrijwilligers-Academie vele vrijwilligerscoördinatoren en vrijwilligers geschoold.
- ♥ Met onze werkgroep 'Lunch & leren en Kennis en Expertise' zijn we in fase vier (van het 7-fasenmodel) aangekomen. De kennis van onze sociaal werkers wordt gedeeld en vergroot binnen MeerWaarde.
- ♥ Op verschillende thema's hebben we aandachtfunctionarissen en expertisefuncties zoals bijvoorbeeld huiselijk geweld, expert eenzaamheid en expert armoede en schulden.



3

## Wegwijsgericht

We zijn het eerste aanspreekpunt en wijzen de weg in het sociaal domein.



# Resultaten

- ♥ Op onze laagdrempelige PlusPunten kunnen inwoners terecht voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijwilligerswerk, vrije-tijdsactiviteiten, hulp- en dienstverlening. Vier PlusPunten zijn operationeel waar inwoners uit heel Haarlemmermeer terecht kunnen. Mensen stappen makkelijk bij ons binnen en voelen zich welkom. Bij het verlaten van het PlusPunt voelen inwoners zich op weg geholpen of gesteund. Een vraag moet direct goed opgepakt worden zodat mensen niet opgeven. Bij de PlusPunten én bij ons werk in de wijk gebeurt dat.
- ♥ We hebben een communicatiestrategie opgesteld en vertaald in een toolkit voor professionals 'Aan de slag met communicatie'.
- ♥ Het persbeleid is herzien.
- ♥ Ons gedrag en wat we uitstralen vormen samen wie we zijn en hoe inwoners en andere stakeholders ons waarnemen. Met onze uniforme kleding zijn we goed te herkennen en aan te spreken. De MeerWaarde-kleding bestaat uit een uitgebreide collectie van veertien kleding-items zodat iedere medewerker zich bij het dragen prettig voelt. Onze medewerkers dragen de kleding met trots, voelen zich verbonden met onze organisatie en dragen met verve uit waar we voor staan.
- ♥ We hebben een start gemaakt met een merkenbeleid. In de loop van ons bestaan zijn bij MeerWaarde diverse 'labels' (productmerken) ontstaan. Een gevaar voor onze organisatie is dat bij het geleidelijk uitdijen van de merkportfolio, het aanbod en de samenhang voor de buitenwereld vervaagt. We werken verder aan de positionering van het MeerWaarde-merk vanuit de één-merk-gedachte.
- ♥ Sociaal werk is mensenwerk. De verhalen van onze klanten, vrijwilligers en sociaal werkers vertellen we door zodat andere mensen met vergelijkbare problemen gemotiveerd worden om hulp te zoeken. Deze vorm van storytelling geeft een kleurrijk en interessant portret van de werkpraktijk. Alle verzamelde verhalen zijn te lezen op: [www.meerwaarde.nl/over-meerwaarde/verhalen-van-onze-klanten](http://www.meerwaarde.nl/over-meerwaarde/verhalen-van-onze-klanten). Voor de fotografie vragen we een lokale fotografe.
- ♥ Om de zichtbaarheid en herkenbaarheid te vergroten, zijn vijf gebiedsteams en bijna alle medewerkers individueel gefotografeerd. Deze beelden worden zowel online als in drukwerk gebruikt.

- ♥ Zichtbaar zijn we ook door inzet van diverse communicatiemiddelen: deelname aan het TV-programma 'Een goede buurt', advertenties, gesponsorde pagina's in het HC-Nieuws, brochures, folders, flyers, posters, rollbanners, jaarverslagen, buitenreclame, film 'dag uit het leven van een sociaal werker jeugd', berichten via sociale media (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn en website), sponsoring van servicestoelen in het Spaarne Gasthuis, redactie in (ondernemers)magazines zoals InfoRegio, Hmore, Sport & Life en 433Magazine, op MeerRadio en in de Zorgspecials tijdens de Week van Zorg en Welzijn. Buurtbemiddeling heeft een promotiefilm gemaakt en de Vrijwilligers-Centrale heeft een website laten bouwen als onderdeel van de MeerWaarde-website.
- ♥ Aan de hand van een communicatiecircuit kwamen acht verschillende communicatieonderwerpen aan bod. Van pitch tot communicatieplan en van persbericht tot nieuws op de website. Aan sociale media, vloggen en communities werd eveneens aandacht besteed. Hiermee is zowel de online als de offline vindbaarheid van MeerWaarde versterkt.
- ♥ Als onderdeel van ons vitaliteits- en zichtbaarheidsbeleid hebben we tien MeerWaarde-fietsen toegevoegd aan ons 'wagenveld'.
- ♥ De uitgestrektheid van Haarlemmermeer vraagt om vervoer waarin we ons over grote afstan-

den snel en makkelijk kunnen verplaatsen. Het wagenpark is vernieuwd met twee MeerWaarde-auto's. Hartgerink en Klomp en BLS Reclame hebben dit mede mogelijk gemaakt.

- ♥ We betrekken het bedrijfsleven bij maatschappelijke vraagstukken en brengen maatschappelijk en zakelijk Haarlemmermeer samen. De waardering vanuit het bedrijfsleven voor MeerWaarde is groot. Een ondernemer heeft om die reden de Directeur-Bestuurder genomineerd voor The Guts Award 2020 van Businesspark Nieuw-Vennep/Zuid. De organisatie van onze Innovatie- en KennisLABS was mogelijk door sponsoring van bedrijven uit Haarlemmermeer.
- ♥ Elk gebiedsteam bestaat uit een vaste kern van sociaal werkers. Waar nodig wordt de hulp ingeroepen van andere sociaal werkers en worden met elkaar ervaringen uitgewisseld. Dit blijft flexibel als de situatie hierom vraagt.
- ♥ Onze vier PlusPunten zijn voor inwoners een herkenbaar, vertrouwd en centraal in de wijk gelegen fysiek aanspreekpunt met vaste openingstijden, zowel overdag als in de avonden.
- ♥ Elke professional is generalist bij de klant en specialist in het team.
- ♥ Tijdens de coronamaatregelen, hebben we met relatief kleine doch ludieke acties, ons zichtbaar gemaakt onder inwoners o.a. door de verspreiding van flyers, tekeningen, maaltijden en polsbandjes op scholen.





4

## Samenwerkingsgericht

We co-creëren duurzame netwerken.



# Resultaten

- ♥ MeerWaarde participeert in diverse intentieverklaringen, convenanten en akkoorden zoals:
  - Samenwerkingsverband 'Meer voor elkaar-akkoord'.
  - Het Taalakkoord.
  - Convenant Psychosociale Hulpverlening Kennemerland.
  - Visiedocument Ketenzorg Dementie Amstelland en Meerlanden.
  - Integrale wijkaanpak Meer voor Elkaar in de buurt.
  - GHOR.
  - Wijkleerbedrijf.
  - Compaan.
  - Werkgroep Samenwerken in het sociaal domein.
  - OCO (onafhankelijke cliëntondersteuning) i.s.m. MEE.
  - MeerWaarde verzorgt BuurtBemiddeling in de gemeenten Haarlemmermeer, Zandvoort, Bloemendaal, Heemstede en Haarlem.
  - Lokaal Sportakkoord.
  - Convenant Opstapregeling.
  - Regenboogalliantie Haarlemmermeer.
- ♥ Daarnaast werken we samen in diverse netwerken zoals bijvoorbeeld:
  - Preventiepartner in de keten van ketenzorg dementie.
  - Gezonde wijkaanpak.
  - Ouderen netwerk Rijsenhout.
  - Kwaliteitscommissie ouderenzorg Haarlemmermeer.
  - Project van groot naar beter i.s.m. gemeente en Ymere.
- ♥ Met bedrijven hebben we een gezamenlijke uitdaging om goed te zorgen voor mensen in Haarlemmermeer en daarbuiten. Ieder vanuit hun eigen rol. De inwoners die wij in ons werk tegenkomen, zijn dezelfde mensen die als medewerker verbonden zijn aan een bedrijf. We brengen maatschappelijk en zakelijk Haarlemmermeer samen. We nemen deel aan bedrijvenplatforms zoals MeerBusiness Haarlemmermeer, HMore en Rotary.
- ♥ Met Welzijn op Recept versterken we de samenwerking tussen welzijn en de gezondheidszorg. De oorzaak van een gezondheidsklacht kan een psychosociale achtergrond hebben waardoor een inwoner meer baat heeft bij het verbeteren van het welbevinden en versterken van de veerkracht dan bij medicatie of medische zorg.

Bij de uitvoering van Welzijn op Recept werken we samen met huisartsen en fysiotherapeuten in o.a. de Gezondheidscentra Haarlemmermeer en Zorggroep Haarlemmermeer. We maken gebruik van de kennis van het Kennisnetwerk Welzijn op Recept.

- ♥ We zijn medetrekker van de alliantie 'Samen tegen eenzaamheid' met daarin een brede vertegenwoordiging van maatschappelijke organisaties, bedrijven en vrijwilligersorganisaties. We trekken hierin op met het Ministerie van VWS. De inzet in Haarlemmermeer werd landelijk opgepikt. Tijdens de Kick-off werden filmopnames gemaakt van onze sociaal makelaar ten behoeve van een compilatiefilm van het Ministerie van VWS over de Week tegen Eenzaamheid 2019.
- ♥ In het project 'Vrijwillig Traineeship 2.0' werken we met diverse landelijke partners, zoals Vitis Welzijn en daarnaast regionale partijen, zoals Ons Tweede Thuis en Adamas Inloophuis samen.
- ♥ De VrijwilligersCentrale werkt duurzaam samen met diverse vrijwilligersorganisaties bij haar activiteiten zoals de organisatie van kennis- en expertisebijeenkomsten en de Vrijwilligers-Academie.
- ♥ Scholen zijn belangrijke vindplaatsen; er is intensieve samenwerking vormgegeven in pilot-projecten met scholen in primair en voortgezet onderwijs.
- ♥ In het Netwerk Ouderenzorg Rijsenhout brengen

we zorg en welzijn dicht bij elkaar. We maken afspraken over de rol van welzijn, waarbij meer aandacht komt voor preventie en lichte vormen van ondersteuning die zwaardere zorg voorkomen.

- ♥ Initiator van onderzoek naar juiste zorg op de juiste plek i.s.m. MEE en OTT. Samen met MEE en OTT hebben we het initiatief genomen tot onderzoek naar de juiste zorg op de juiste plek. Hierbij is het zorgpad van de inwoner in beeld gebracht.
- ♥ Project signaleringsnetwerk met bedrijven over eenzaamheid i.s.m. Rabobank en Axxicom Thuishulp. In deze publiek-private samenwerking heeft MeerWaarde de kennis bij bedrijven over het signaleren van eenzaamheid vergroot.
- ♥ MeerWaarde is aangesloten bij het Netwerk GGZ Haarlemmermeer. Deze verbinding biedt ruimte voor verschuiving naar lichte, preventieve ondersteuning.
- ♥ Bij de initiatieven 'Meer voor elkaar' zorgt MeerWaarde ervoor dat ze hier altijd aanwezig is. Doordat wij hier een stabiele partner zijn, zijn er al verschillende andere samenwerkingen in de wijken tot stand gekomen zoals het organiseren van een workshop voor jongeren i.s.m. Brijder en Maatvast.
- ♥ MeerWaarde is daarnaast de verbinder tussen CJG en welzijn.
- ♥ We participeren in het Regionaal bestuurlijk overleg Zorg en Welzijn Haarlemmermeer: Regiobeeld Haarlemmermeer 'Juiste Zorg op de Juiste Plek'.



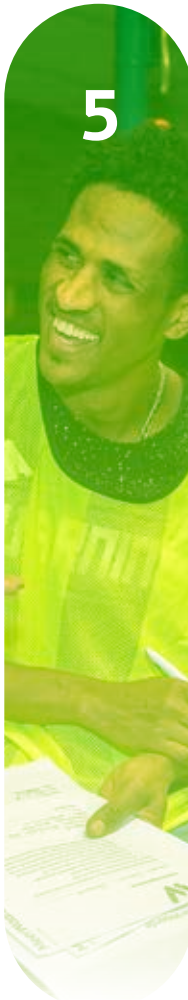




5

## Relevantiegericht

We meten kwaliteit en effectiviteit.



# Resultaten

- ♥ We hebben geëxperimenteerd met nieuwe vormen van effectmeting zoals met de methodiek positieve gezondheid en de maatschappelijke Business Case. Ons zelfontwikkelde instrument bij 'Reken af met geldstress' is een variant op de methodiek positieve gezondheid.
- ♥ De maatschappelijke Business Case (mBC) over sociaal makelen toont aan dat ons werk naast maatschappelijk, ook economisch rendeert en biedt een informatie- en dialooginstrument voor beleidskeuzes.
- ♥ Onze NPS is gegroeid van 46 in 2018 naar 62,2 in 2019. De tevredenheidsscore steeg van 8,6 in 2018 naar 8,9 in 2019.
- ♥ Onze samenwerkingspartners in het jeugddomein geven ons een rapportcijfer van 7,9 en een NPS van 37,5.
- ♥ We hebben tools ontwikkeld om te kunnen voldoen aan de AVG en informatieveiligheid en de taken behorend bij een functionaris gegevensbescherming belegd bij de adviseur HR en adviseur bestuur, strategie en beleid.
- ♥ We hebben de Governance Code van Sociaal Werk Nederland verkregen; een instrument voor goed bestuur en toezicht in het sociaal werk.
- ♥ We hebben ons lidmaatschap van het klachtenreglement Maatschappelijke Dienstverlening Noord, Zuid-Holland en Utrecht geprolongeerd. Het reglement is van toepassing op cliënten die gebruik maken van onze dienstverlening binnen alle pijlers.
- ♥ De bouwsteen BuurtBemiddeling heeft het CCV-kwaliteitskeurmerk PLUS-certificaat.
- ♥ Met onze opdrachtgever Gemeente Haarlemmermeer zijn we resultaatindicatoren overeengekomen die beter zicht geven op wat we bereiken.
- ♥ We faciliteren en stimuleren onze sociaal werkers om zich te laten registreren bij het Registerplein.
- ♥ We hebben voorbereidingen getroffen om in 2021 het Kwaliteitslabel Sociaal Werk te behalen.



6

## Innovatiegericht

We ontwikkelen nieuwe dienstverlening en zijn er voor nieuwe doelgroepen.



# Resultaten

- ♥ We hebben een organisatiebrede visie op innovatie en expansie opgesteld.
- ♥ Er is een inspiratieruimte waar men vrij kan denken en creativiteit kan stimuleren.
- ♥ In 2018 verschenen de resultaten van het vervolgonderzoek 'Sturen op MeerWaarde' van de Rekenkamercommissie. De aanbevelingen uit het onderzoeksrapport uit 2014 zijn grotendeels opgevolgd. Verbetermogelijkheden ziet de RKC op sturing vanuit de gemeente op het 'wat' in plaats van op het 'hoe' bijvoorbeeld ten aanzien van het innovatiebudget. Om in te kunnen spelen op actuele ontwikkelingen is flexibiliteit een randvoorwaarde.
- ♥ We hebben over de opbrengsten en resultaten van succesvolle innovaties gerapporteerd aan de fondsenverstrekkers en geïntegreerd in onze reguliere dienstverlening.
- ♥ We hebben nieuwe aanpakken en diensten ontwikkeld zoals:
  - 1+1=3
  - Haarlemmermeerse Maatjes
  - Reken af met geldstress,
  - FriendsOnline
  - WoordVriend
- FamilieMaatjes
- Vrijwillig Traineeship 2.0.
- Mantelbezorger
- Proeftuin loket Bedrijfsleven
- Compaan
- Pilot Soepel maatwerk ouderen
- Vernieuwende aanpak Eenzaamheid (w.o. ontwikkeling signaleringskaart eenzaamheid)
- Lokaal signaleringsnetwerk Eenzaamheid met bedrijven
- Realiseren van BUR+ in gebiedsteams
- Personenalarmering
- Digitale innovaties (zie technologiegericht).
- ♥ We zijn nieuwe samenwerkingen aangegaan met onder andere:
  - Bedrijfsleven
  - Alliantie rondom eenzaamheid
  - Netwerk GGZ
  - Organisaties in de Opstapregeling (1e lijns zorgorganisaties)
  - Zorg en Zekerheid.
- ♥ We hebben nieuwe doelgroepen bereikt zoals:
  - Zelfstandigen
  - Medewerkers van bedrijven met hulpvragen
  - Moeilijk matchbare vrijwilligers

- Gezinnen en jongeren die latente gevoelens van eenzaamheid hebben
- Ervaringsdeskundigen.
- 📍 Innovatiedenken staat binnen de teams op de agenda, om signalen en ontwikkelingen snel op te kunnen pakken en cliënten blijvend volgens de laatste inzichten te kunnen bedienen.
- 📍 Er is een vernieuwend uitvoeringsplan ParticipatiePunt gerealiseerd en de doorontwikkeling en uitvoering daarvan is gestart.
- 📍 Bij elk nieuw te ontwikkelen thema of project worden sociaal werkers betrokken om zo de binding met de werkvloer en de inwoners in Haarlemmermeer te houden. Tevens worden innovaties door sociaal werkers vanuit de inwoners aangedragen.
- 📍 Door onze deelname aan Youth Spot rondom 'jongerenwerk Online' waren we direct in staat om jongeren, toen COVID-19 uitbrak, snel online te vinden en begeleiden.





7

## Technologiegericht

We vergroten kennis  
van digitale tools  
en mogelijkheden.



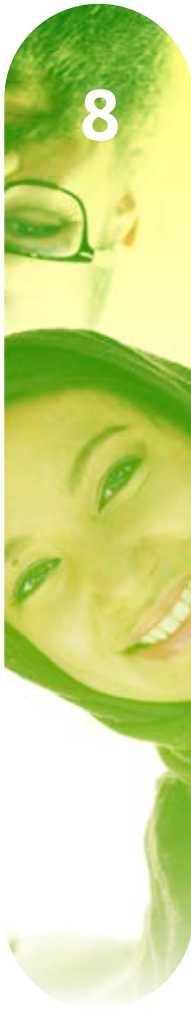


# Resultaten

- Alle medewerkers zijn in het bezit van flexibele devices waarmee tijd- en plaatsonafhankelijk gewerkt kan worden. Het kantoor in de rugzak.
- Met videobellen/beeldbellen m.b.v. Microsoft Teams bleven we zichtbaar én met behoud van lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen, in contact met inwoners, samenwerkingspartners en elkaar. Deze manier van contact was plaatsonafhankelijk en reistijd werd bespaard. In het sociaal werk zoeken we naar het ideale evenwicht tussen online dienstverlening en persoonlijke contacten.
- We hebben een proef gedraaid met blended hulpverlening in de vorm van een online klant-dossier. Deze vorm van dienstverlening sluit goed aan bij de ontwikkeling dat inwoners zelf meer regie krijgen over hun welzijnstraject door inzage in het dossier, online huiswerkopdrachten en toegang tot e-learnings. In hun eigen omgeving en op een voor hen passend tijdstip.
- Onze medewerkers vinden makkelijker hun weg in het gebruik van digitale alternatieven. In 2020 hebben we webinars ontwikkeld en gegeven en hebben we een chatfunctie op de website geïmplementeerd.
- Met ons sociale mediabeleid stelden we richtlijnen op die medewerkers een houvast boden en het begrip 'sociale media' behapbaar maakten. Medewerkers zijn getraind in het effectief gebruiken van sociale media.
- We hebben een portal voor medewerkers geïmplementeerd waarin HR-gegevens en -tools beschikbaar zijn gesteld.
- In 2019 is onderzoek gedaan naar digitaal welzijn: een overzicht van websites, apps, webinars en e-learnings, die sociaal werkers en sociaal makelaars kunnen inzetten in hun werk met inwoners. In 2020 startten we met de implementatie ervan.
- De mailserver is naar de cloud verhuisd en de serveromgeving is volledig vernieuwd en extern geplaatst.
- De VrijwilligersCentrale heeft een uitgebreid aanbod aan online training en scholing voor vrijwilligers.
- We hebben mogelijkheden in beeld gebracht van gegevensuitwisseling tussen gezondheidszorg en welzijn.
- We hebben maatregelen genomen ten behoeve van de cybersecurity.



8



## Expansiegericht

We laten meer mensen profiteren van onze bouwstenen.



# Resultaten

- ♥ Het relatiemanagement met het bedrijfsleven is belegd bij de Directeur-Bestuurder en manager strategie & innovatie.
- ♥ In 2020 was 5,4% van onze inkomsten afkomstig van een andere opdrachtgever dan de gemeente Haarlemmermeer (in 2019: 5,05% en in 2018: 4,04%).
- ♥ Om preventief te kunnen werken is het belangrijk dat we in een vroeg stadium bij de inwoner in het vizier zijn en vice versa. Dat betekent investeren in naamsbekendheid en zichtbaarheid en goed laten weten wat we doen. Een wens die de inwoners ook uitspreken in onze klanttevredenheidsonderzoeken. Zichtbaarheid en herkenbaarheid van onze sociaal werkers en vrijwilligers, online en offline, maakt MeerWaarde een sterk merk en voor inwoners, samenwerkingspartners, bedrijfsleven en opdrachtgevers een betrouwbare en toegankelijke partner.
- ♥ De maatschappelijke Business Case (mBC) sociaal makelen is gerealiseerd en de uitkomsten ervan zijn aan partners binnen en buiten Haarlemmermeer gepresenteerd. Dit heeft geleid tot spin off zoals in de uitgave platform31.nl/publicaties/de-kracht-van-het-gewone en publiciteit vanuit de brancheorganisatie.
- ♥ Op onze Innovatie- en KennisLABS hebben we kleine welzijnsorganisaties in de omliggende gemeenten geïnspireerd en geprikkeld.
- ♥ In 2020 haalden we met een medewerker, de titel Sociaal werker 2020 binnen! Deze overwinning heeft MeerWaarde en het sociaal werk jeugd/jongerenwerk landelijk en regionaal op de kaart gezet. We zijn geïnterviewd voor NPO-Radio5, de Nationale Ombudsman, de vakbladen: Zorg & Welzijn, Sociaal Werk van BPSW en Sociaal Werk Nederland en regionaal/lokaal: MeerRadio, HC-Nieuws en InforMeer. Om jongeren te inspireren om voor het vak van sociaal werker te kiezen heeft [www.youchooz.nl](http://www.youchooz.nl) ons gevraagd regelmatig een blog te verzorgen. Het belang van sociaal werk jeugd/jongerenwerk, nieuwe samenwerkingen aanjagen om gezamenlijk impact te maken en de behoeften van jongeren in coronatijd zijn thema's die we dankzij de titel nog beter kunnen agenderen.



9

## Vrijwilligers- talentgericht

We vinden en verbinden  
vrijwilligers.



# Resultaten

- ♥ Achter een (groep van) vrijwilliger(s) staat een sociaal werker die de vrijwilligers werft, traint en coacht en de continuïteit en kwaliteit van het vrijwilligerswerk bewaakt. De sociaal werkers doen dit met behulp van 'de Toolkit voor professionals: Werken met vrijwilligers'.
- ♥ Sociaal werkers laten vrijwilligers groeien, ze geven de vrijwilligers een gevoel van eigenwaarde en stimuleren wederkerigheid.
- ♥ Alle regels, protocollen en richtlijnen voor het doen van vrijwilligerswerk zijn samengevat in de 'Wegwijzer voor vrijwilligers: Welkom bij MeerWaarde!'.
- ♥ Het vrijwilligersbeleid 2018–2020 'Binden én boeien' vormt de basis voor de toolkit voor professionals en de wegwijzer voor vrijwilligers.
- ♥ Het systeem waarin we vrijwilligers registreren is up to date en doorontwikkeld zodanig dat het voldoet aan de uitgangspunten van ons vrijwilligersbeleid.
- ♥ Alle documentatie en informatie relevant voor vrijwilligers hebben we ontsloten via de MeerWaarde-website.
- ♥ Voor een betere zichtbaarheid en herkenbaarheid voor inwoners en andere stakeholders én meer betrokkenheid bij MeerWaarde is voor MeerWaarde-vrijwilligers en MENES-ambassadeurs uniforme kleding ontwikkeld.
- ♥ Op 17 april 2018 vierden we ons 20-jarig bestaan met medewerkers en vrijwilligers in De Meerse in het Cultuurgebouw. De impact van vrijwillige inzet stond centraal. Na een plenair programma deelden medewerkers en vrijwilligers ervaringen en kennis uit met elkaar tijdens een 'walking dinner'.
- ♥ Steeds vaker maken we gebruik van ervaringsverhalen die andere inwoners aanzetten tot het zoeken van hulp. Ervaringsdeskundigheid is o.a. ingezet bij de aanpak eenzaamheid.
- ♥ Binnen MeerWaarde benutten en delen we de expertise op het gebied van vrijwillige inzet van de VrijwilligersCentrale.



10

## Integraalgericht

We verscherpen onze regisseursrol.



# Resultaten

- Met het project 'Reken af met geldstress' hebben we een methodiek in handen die uitgaat van een integrale benadering.
- In de gebiedsnetwerken 'Meer voor elkaar' spelen we een actieve rol in de versterking ervan. Door organisaties met elkaar te verbinden wordt er integraler gewerkt met als resultaat: een op de inwoners beter afgestemde dienstverlening.
- Ons projectplan om in de PlusPunten integraler te werken met samenwerkingspartners vormt een onderdeel van de werkgroep Wegwijzers onder regie van de gemeente Haarlemmermeer.
- Samen met samenwerkingspartners bekijken we per casus wie de regierol het beste past. Maatwerk en goede en snelle dienstverlening zijn leidend.

Resultaten Koersplan 2018–2020

Is een uitgave van MeerWaarde, maart 2021

Fotografie: Martine Goulmy

## MeerWaarde

Postbus 429

[informatie@meerwaarde.nl](mailto:informatie@meerwaarde.nl)

2130 AK Hoofddorp

[www.meerwaarde.nl](http://www.meerwaarde.nl)

023–569 88 88

## Volg ons op:



## Blik vooruit

Gedurende de looptijd hebben we het corporate Koersplan vertaald naar twee doelgroep–koersplannen: Koers Jeugd 2018 – 2023 'De kracht van dichtbij' en Koers Volwassenen 2020 – 2023 'Anders kijken, denken én doen'. Zij vormen de leidraad en ons kompas voor de komende jaren. Met enthousiasme en deskundigheid zetten we de ingeslagen weg voort en effectueren onze koersplannen.





MeerWaarde  
WELZIJN