



Verslag Raad van Bestuur/ Raad van Toezicht 2021

MeerWaarde
WELZIJN



maart 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 De Raad van Toezicht doet verslag over 2021	5
2 MeerWaarde wijst de weg in het sociaal domein	6
2.1 Onze maatschappelijke opdracht	8
2.2 Sociaal werk is een vak	9
3 Samen werken aan maatschappelijke vraagstukken	10
4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar	12
5 De organisatie	13
5.1 Organisatiestructuur	13
5.2 Uitvoering van het werk	13
5.3 Corona en verder....	15
5.4 Kwaliteitsmanagement	15
5.5 Certificering	16
5.6 Maatschappelijk betrokken ondernemen	17
6 Ondernemingsraad	18
7 Medewerkers	20
7.1 Personele ontwikkelingen	20
7.2 Personeel in cijfers	20
7.3 Arbo	22
7.5 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit	23
7.6 Beroepsregistratie	25
8 Facilitaire zaken	26
8.1 ICT	26
8.2 Huisvestingzaken	27
9 Financiële aandachtspunten	28
9.1 Beperkt weerstandsvermogen en bestemmingsreserve	28
9.2 Corona-impact op bedrijfsvoering	28
9.3 Stijgende loonkosten	28
9.4 Arbeidsmarktkrapte	29
9.5 Innovatie geen luxe maar noodzaak	29
9.6 Expansie	29
9.7 Voorgenomen bezuinigingen hebben averechts effect	29
9.8 Tot slot	30
10 Begroting	31
11 Koersvast vooruit....	32

Bijlage 1 Infographic De toegevoegde waarde van het werk van MeerWaarde - Good2Consult
Bijlage 2 Infographic Klanttevredenheidsonderzoek

Voorwoord

We kunnen er niet omheen: corona. Evenals in 2020 was corona een belangrijk onderdeel van ons leven. Daar waar de rest van het sociaal domein massaal tijdens de Lockdowns haar deuren sloot, ging het sociaal werk juist de straat op. Veilig en beheerst binnen de mogelijkheden van de afgekondigde maatregelen. De coronapandemie maakt duidelijk hoe belangrijk het is om in de gemeente een stevige sociale basis te hebben, met laagdrempelige ondersteuning in de eigen buurt of wijk. En dat die basis er is voor de buurman met psychiatrische problematiek, het stel met een verstandelijke beperking, de vereenzaamde student, de zelfstandige zonder werk, de café-eigenaar om de hoek, het gezin uit Syrië alsook de laaggeletterde oudere in de buurt of wijk. Een stevige sociale basis zorgt voor onderlinge steun en samenwerking. We weten dat dat in veel gevallen niet vanzelf gaat.

Maatschappelijke organisaties als MeerWaarde leggen hiervoor – in opdracht van de gemeenteraad - het fundament. Helaas staan de investeringen in een goede sociale basis in Haarlemmermeer sinds vorig jaar ter discussie vanwege het stilvallen van Schiphol, teruglopende inkomsten uit de toeristenbelasting en de oplopende tekorten in de Jeugdzorg. De gemeenteraad wenst meer grip op het sociaal domein door sturing op kwaliteit en kosten. Om ervoor te zorgen dat de raad in de nabije toekomst keuzes maakt op basis van de feiten, heeft MeerWaarde – als grootste welzijnsorganisatie in Haarlemmermeer - onderzoek laten doen naar de kosten en opbrengsten van de inzet van haar sociaal werkers. De onderzoeksresultaten liegen er niet om.

Onderzoekers van onafhankelijk onderzoeksbureau Good2Consult concluderen namelijk dat de totale inzet van MeerWaarde jaarlijks 18,6 miljoen euro aan zorg- en ondersteuningskosten in Haarlemmermeer voorkomt. Daarvan komt driekwart – 14 miljoen euro – ten laste van de gemeente. Met andere woorden: van elke euro subsidie die MeerWaarde ontvangt, voorkomen wij gemiddeld 3 euro aan maatschappelijke kosten. De aangekondigde bezuiniging van 2,2 miljoen euro zal de kosten van het sociaal domein niet drukken, maar juist zorgen voor een jaarlijkse kostenstijging voor de gemeente van 5 miljoen.

In juni 2021 ontvingen wij uit handen van Lex Staal, directeur van Sociaal Werk Nederland, het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk. De ontvangst van dit certificaat is een grote erkenning van ons sociaal werk en een pluim voor al onze vrijwilligers en medewerkers, maar ook voor onze opdrachtgever, de gemeente Haarlemmermeer, die samen met ons een plan opstelt om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Een taak die we uiterst serieus nemen. Niet in de laatste plaats is de pluim ook bedoeld voor onze inwoners voor wie wij een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben. We zijn trots op alle inwoners, jong en oud, die bij ons aankloppen omdat ze willen werken aan zelf- en samenredzaamheid en een beter toekomstperspectief. Om het kwaliteitslabel te krijgen zijn we door externe onafhankelijke experts beoordeeld op scherpe kwaliteitscriteria. We voldoen hiermee aan onze taak om richting politiek verantwoording af te leggen over het belangrijke werk dat we doen, de kosten én kwaliteit daarvan.

Voor de jaren 2020/2021 werden we verkozen tot Sociaal Werker van het Jaar. Die ambassadeursrol hebben we met verve vervuld. Onze invloedssfeer reikte tot het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ze vroegen ons advies over hoe de minister het mentaal welzijn van jongeren kon bevorderen in relatie tot de coronamaatregelen. We hebben meegewerkt aan het boek 'Zó werkt het Sociaal Domein' en de Canon Sociaal Werk Nederland van FCB. Waardevolle projecten waarmee we landelijk ook meer bekendheid hebben gekregen.

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 onze organisatie. Doordat we innovatiegericht ingesteld zijn, konden we goed en snel inspelen op de corona-vraagstukken. 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.

Verrast werden we met het compliment van onze wethouders; Marjolein Steffens-van de Water en Fouad Sidali, aan het eind van het jaar. Ze complimenteerden en bedanken ons voor onze tomeloze inzet in de afgelopen twee jaar en prijzen ons doorzettingsvermogen en onze creativiteit. We hebben doorgewerkt terwijl bijna alles gesloten was. En hebben daarmee laten zien dat het sociaal werk onomstotelijk van belang is. Ook de wethouders willen blijven inzetten op preventie en doen een beroep op onze inzet voor inwoners die onze hulp hard nodig hebben. We hopen natuurlijk dat deze mooie woorden na de verkiezingen effect gaan hebben op het welzijn van onze inwoners.

In 2021 hebben we zowel ambities kunnen uitvoeren als 'on hold' moeten zetten. Ambities die nog op uitvoering wachten. We voorzien voor 2022 dat we een inhaalslag moeten maken en daarvoor extra middelen nodig hebben. We kijken er naar uit om hiermee in 2022 voortvarend en met frisse energie aan de slag te gaan.

Het afgelopen jaar werd onze veerkracht wederom op de proef gesteld. Het vroeg om aanpassingsvermogen en creatieve slagkracht. Om meeveren en omdenken. Voor onze veiligheid en die van inwoners. De samenleving maken we samen. De inzet van het sociaal werk (medewerkers en vrijwilligers) is daarin een onmisbare schakel!

We kijken met een positieve blik uit naar 2022. In dat jaar vieren we dat we al 25 jaar diepgeworteld zijn in Haarlemmermeer. Een bijzondere gebeurtenis waar we met medewerkers, vrijwilligers en inwoners, samenwerkingspartners en het bedrijfsleven, bij stil zullen staan. Ik kijk uit naar dit bijzondere jubileum!

Renata Fideli
Directeur-Bestuurder

Hoofddorp, 24 maart 2022



1 De Raad van Toezicht doet verslag over 2021

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 2021 blijkt uiteindelijk wereldwijd een tweede corona-jaar te zijn geworden. Weliswaar is een groot deel van de inwoners van Nederland en Haarlemmermeer gevaccineerd in 2021, dit heeft niet voorkomen dat het kabinet een wisselend regime heeft afgekondigd van lockdowns, avondklok, sluitingen en beperkte openingstijden van winkels/ontmoetingen/evenementen, thuiswerken, quarantaines en testverplichtingen. Dit heeft veel gevergd 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, en creatieve oplossingen heeft gezocht om onze maatschappelijke taak op alternatieve wijze in te vullen. En dát al voor het tweede jaar op rij! De uitstraling van ons werk naar buiten werd nog extra onderstreept: de TV-uitzending 'Helden van Nu' en de toekenning van het kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland, vervullen ons met trots.

De Raad van Toezicht bleef op de hoogte van de ontwikkelingen door frequente terugkoppeling van de bestuurder. In totaal is de Raad van Toezicht zes keer live of digitaal 'bijeengekomen'. Onderwerpen waren -naast de corona-ontwikkelingen-, de jaarrekening 2020, de vier- en achtmaandsrapportages, de risico-analyse, innovatie, de nieuwe regelgeving rond stichtingen, en de maatschappelijke kosten-batenanalyse. Het meest besproken onderwerp was de aankondiging door de gemeente Haarlemmermeer dat een derde deel van het budget van MeerWaarde vanaf 2025 komt te vervallen. Uiteraard is alles in het werk gesteld om dit onheil te voorkomen, en zal ons verzet op constructieve wijze voortgang blijven krijgen. We roepen ook vanaf deze plek medewerkers en bewoners op om zich niet te laten ontmoedigen bij de uitvoering van onze zo belangrijke taak!

De verdere professionalisering van ons toezicht is verder ter hand genomen, met aanpassing van de vergaderstructuur, het meer volgen van cursussen en het vaker bijwonen van evenementen. Zo zijn meerdere leden van de Raad van Toezicht aanwezig geweest bij de uitreiking van het sterke kwaliteitslabel door de directeur Sociaal Werk Nederland'. We hopen de intentie om vergaderingen te combineren met werkbezoeken komend jaar na de versoepelingen rond corona wél te kunnen uitvoeren.

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 voorbereidt en voert. Voorts worden financiële zaken voorbereid door de auditcommissie. De portefeuillehouder "kwaliteit" onderhoudt nauw contact met de bestuurder en de adviseur bestuur, strategie en beleid. 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

Mevrouw Mr. Drs. C.M.A. van der Meule, voorzitter, voorzitter remuneratiecommissie

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

Mevrouw Drs. J.E. Beekman, portefeuille kwaliteit

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

De heer Drs. R.J. den Uyl, lid auditcommissie, aftredend volgens rooster per 1 februari 2022

In december 2021 zijn de voorbereidingen gestart voor de vacaturevervulling.

Al met al sluit de Raad van Toezicht het jaar 2021 af met enorme waardering voor medewerkers, managers en bestuurder voor de continue aanpassing van werken in deze lastige tijden van corona en de aangekondigde bezuinigingen in de toekomst. De organisatie staat midden in de samenleving, en ontmoet veel waardering van inwoners en, ondanks de toekomstige bezuiniging, ook van de gemeente. De hierbij getoonde veerkracht van MeerWaarde sterkt 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), vertaald door het BPSW:

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

Sociaal werkers hebben een forse opgave. We krijgen in ons werk te maken met een grote diversiteit aan (groepen) mensen met een uiteenlopend palet aan maatschappelijke problemen en vraagstukken. Zoals eenzaamheid, inclusie, armoede en schulden, re-integratie in het arbeidsproces, verwaarlozing en/of mishandeling, polarisatie en radicalisering. Het betreffen vrijwel altijd ingewikkelde vraagstukken waar niet één oorzaak voor aan te wijzen is.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.

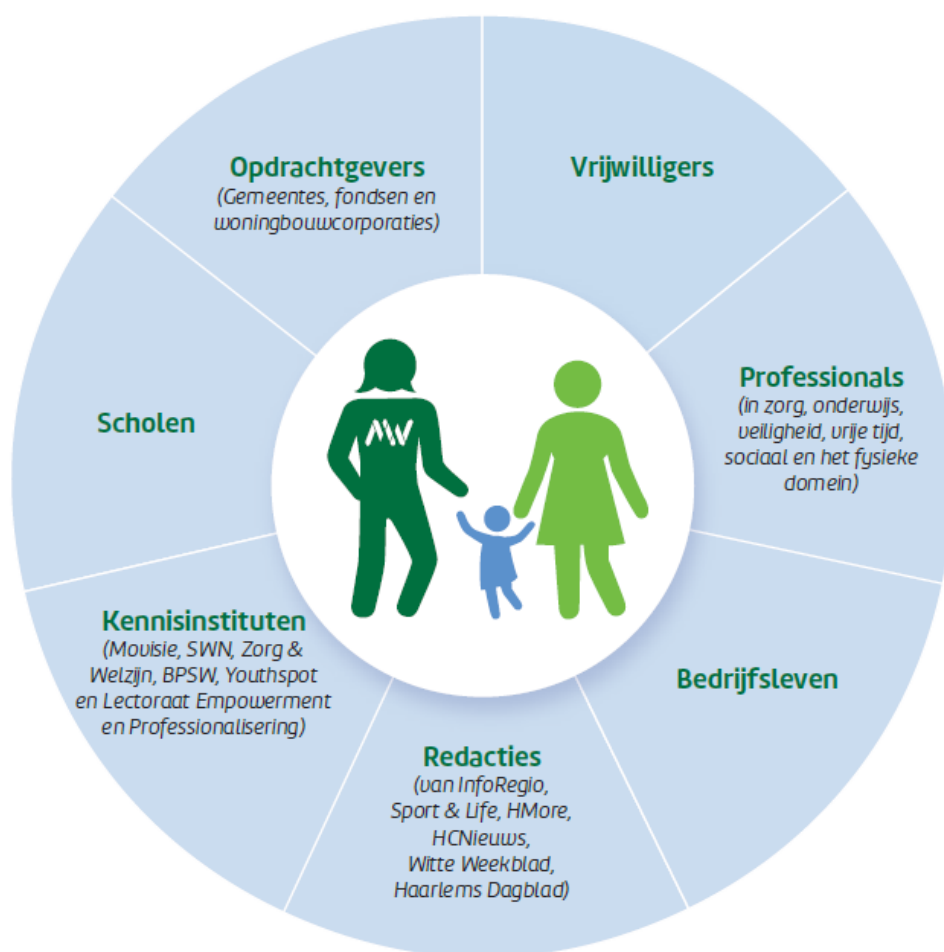
MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

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 samenwerkingsverbanden toe.

Gezond & Meer Lokaal Preventieakkoord Haarlemmermeer 2021-2024

Samen met partners in Gezond & Meer Lokaal Preventieakkoord werken we aan onze gezamenlijke droom: 'Inwoners van Haarlemmermeer zijn bekend en betrokken met de beweging van Gezond & Meer. Via de beweging wordt er steeds meer gezond aanbod gecreëerd samen met partners en inwoners. Het aanbod is betaalbaar, bereikbaar en bekend voor zoveel mogelijk Haarlemmermeesters. Zo zorgen we ervoor dat het steeds makkelijker wordt om overal in de gemeente gezonde keuzes te maken en inwoners meer bewust zijn van een gezonde leefstijl.' Deze alliantie sluit aan bij onze pijlers 'Eigen kracht'.

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 Haarlemmeer. 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. 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 deze uit.



4 MeerWaarde zichtbaar en herkenbaar

Profilering is een belangrijk onderdeel van ons werk. We komen daarmee in het vizier van inwoners, waardoor we vroegtijdig kunnen ondersteunen en escalatie in een later stadium voorkomen. In 2021 waren we op afstand dichtbij. Door op straat aanwezig te zijn, op huisbezoek te gaan, digitale hulpverlening te bieden en ons online in de leefwereld van de doelgroep te begeven. Daarnaast hebben we gewerkt aan profilering van het vak sociaal werk door de sociaal werker van het jaar. Hiermee behouden we onze koploperspositie in het sociaal werk en blijven daardoor een aantrekkelijke werkgever voor potentiële sociaal werkers. Iets wat in een markt met arbeidskrapte van cruciaal belang is.

Wat hebben we een verscheidenheid aan communicatiemiddelen ingezet:

- We hebben artikelen geplaatst in het magazine InfoRegio.
- Onze sociaal makelaar jeugd is geïnterviewd door Platform31.
- De sociaal werker van het jaar nam het woord in een artikel van Sociaal werk Werkt!, Webinar GGZ & Welzijn in the spotlight, op Registerplein, op NHNieuws en op magazines.voordejeugd.nl.
- We leverden redactionele bijdragen aan 433magazine en Sport & Life.
- HMore portretteerde vier medewerkers.
- In het HCNieuws en het Witte Weekblad vulden we drie pagina's met content.
- Onze Directeur-Bestuurder stelde actuele maatschappelijke thema's aan de kaak via haar blogs.
- Om zichtbaar en herkenbaar in de wijk te zijn en de rol van eerste aanspreekpunt in wijken en dorpen goed te kunnen vervullen, dragen onze medewerkers bedrijfskleding. Ons pakket aan kleding hebben we uitgebreid met zomer t-shirts.
- Om aansluiting te houden bij de inhoud van het werk en de toegevoegde waarde voor de inwoners is het belangrijk dat we gemeenteraadsleden informeren. We geven immers uitvoering aan de beleidsdoelstellingen van de gemeente. Daarom bezoeken we Raads- en Fractievergaderingen en delen informatie zoals de subsidieaanvraag, de jaarlijkse subsidieverantwoording en blogs en opiniestukken.
- 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. In het jaarverslag 'Zelf, samen, sterker!' lichten we een aantal hoogtepunten van ons werk uit en benoemen we de maatschappelijke waarde van het sociaal werk.
- Onze ingezette merkenarchitectuur hebben we in 2021 verder uitgewerkt in brochures, folders en flyers.
- Begin van het jaar waren we te zien in het programma 'Helden van Nu'.
- Onze website en sociale mediakanalen LinkedIn, Twitter, Instagram en Facebook, hebben we actief ingezet om volgers te informeren over onze dienstverlening en kennis te delen over actuele maatschappelijke vraagstukken.
- De beste manieren om mensen te inspireren om op tijd begeleiding of ondersteuning te zoeken en onze toegevoegde waarde te laten zien, zijn de ervaringsverhalen van onze inwoners. We hebben een aantal mooie en inspirerende klantverhalen kunnen optekenen.

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 2021 bestond het managementteam uit manager financiën & control, manager strategie & innovatie en manager sociaal werk. Vanaf december 2021 is de adviseur bestuur, strategie en beleid aan het MT toegevoegd. 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 secretarieel ondersteund door het bestuurssecretariaat; het management door het management-/gebiedsteamsecretariaat.

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

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

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

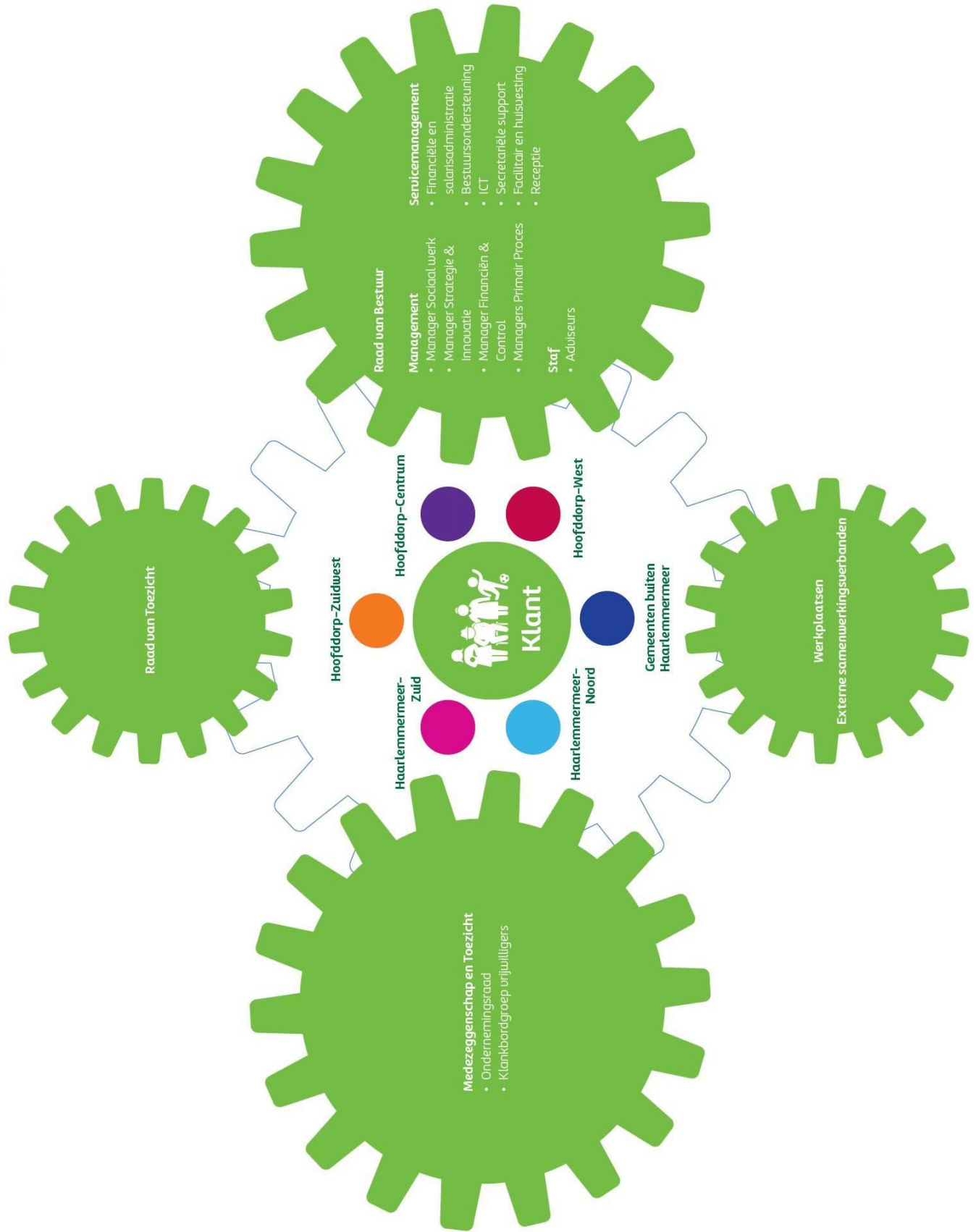
5.2 Uitvoering van het werk

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. In verband met de beëindiging van de huurovereenkomst van PlusPunt Zwanenburg in 2021, is team Noord inclusief het PlusPunt tijdelijk gestationeerd op het hoofdkantoor.

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 en verder...

Aan het begin van de coronacrisis in 2020 kreeg het sociaal werk het predicaat 'cruciaal beroep'. Dat betekende niet alleen dat wij aan het werk gingen terwijl bijna de rest van Nederland op slot zat, het betekende vooral erkenning van de toegevoegde waarde van ons werk. De problematiek die wij al jarenlang tegenkomen in de praktijk, werd nu zichtbaar.

Inmiddels zijn we twee jaar verder en kunnen we stellen dat de crisis er bij iedereen behoorlijk heeft ingehakt. Iedereen kent en ervaart de gevolgen, in ons privéleven maar zeker ook op zakelijk gebied. Als MeerWaarde hebben we met ons CoronaPunt, een centraal telefoonnummer waar mensen terecht kunnen met vragen en zorgen, de afgelopen twee jaar veel inwoners én ondernemers kunnen helpen. Maar helaas zijn we er als samenleving nog lang niet. De effecten van de crisis zullen nog jarenlang door sudderen en zijn voor een deel blijvend. Een stevige sociale basis, nu en in de toekomst, blijft noodzakelijk om als gemeente veerkrachtig te zijn.

De coronacrisis heeft ons met beide benen op de grond gezet. Wendbaarheid en flexibiliteit zijn organisatiewaarden die van enorm belang zijn om als organisatie tijdens crises snel te kunnen meebewegen. De Oekraïne-crisis bevestigt dit. Reservering van financiële middelen in de vorm van een crisisinterventiebudget of calamiteitenreserve is onmisbaar om snel, proactief en preventief impactvolle maatschappelijke ontwikkelingen op te vangen.

5.4 Kwaliteitsmanagement

5.4.1 Klanttevredenheidsonderzoek

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

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

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

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

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

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:

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

5.4.2 De toegevoegde waarde van het werk van MeerWaarde

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

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

5.4.3 Governance Code

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

5.5 Certificering

5.5.1 Kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland

Op 29 juni 2021 ontvingen we uit handen van Lex Staal, directeur van brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk. De onderzoekers constateren in hun toetsingsrapport twee opvallend sterke punten van MeerWaarde:

- “MeerWaarde heeft een scherpe zelfkritische blik wanneer het gaat om de doelmatigheid en efficiency van de eigen organisatie en acteert hier op.”
- “Ondanks de coronacrisis heeft MeerWaarde al haar doelen in 2020 behaald en haar diensten voortgezet.”

De afgelopen twee jaar hebben we twee plannen gerealiseerd: een ambitieus koersplan en een coronaplan. Lex Staal zegt daarover: “Dat zegt iets over de organisatie. Over het elan en het enorme verantwoordelijkheidsgevoel van 100 medewerkers. Jullie zijn er op de momenten dat mensen jullie nodig hebben. Daarnaast is de organisatie naar zichzelf blijven kijken: 'doen we het goed of kan het beter?' Dit zelfreinigend vermogen is een groot compliment waard.”

Op 48 van de 49 normen scoorden we positief. De resterende norm is gedeeltelijk behaald en daarvoor ligt een plan van aanpak klaar. Staal: “Deze norm gaat over persoonlijke ontwikkeling en intervisie. De mensen bij MeerWaarde zijn zo betrokken dat ze het afgelopen jaar onvoldoende zijn toegekomen aan hun eigen deskundigheidsbevordering.” Alle capaciteit en menskracht is ingezet voor de inwoners. Na de coronacrisis komt hier ook weer aandacht voor.

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

We hebben een filmpje gemaakt over de uitreiking: <https://www.youtube.com/watch?v=41lQKpkFcA8>

Het Kwaliteitslabel stelt eisen aan de hoge kwaliteit van medewerkers. Daarnaast hebben we als organisatie ambities als het gaat om verdere professionalisering van onze medewerkers. Onze medewerkers blijven we aansporen tot verdere ontwikkeling van deskundigheid die aansluit bij de maatschappelijke vraagstukken, bij de maatschappelijke opdracht van de gemeente en de koers van de organisatie. Om deze ambitie te bereiken zullen middelen gereserveerd moeten worden.

5.5.2 Overige certificering

We hebben de volgende keurmerken:

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

5.6 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 en Hmore slaan we bruggen naar het bedrijfsleven. Met YourGift Cards bereiden we een plan van aanpak voor over de invulling van SROI (Social Return on Investment).

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

Aan het begin van 2021 bestond de bezetting van de Ondernemingsraad uit de volgende leden:

Susan Chattelon (sociaal werker) t/m 31 december 2021

Liesbeth Pannekeet (sociaal werker)

Peter Rethans (sociaal makelaar) t/m 30 november 2021

Maud Tromp (adviseur bestuur, strategie en beleid)

Tijdens de zittingsperiode zijn Susan en Peter uit dienst gegaan waardoor vacatures zijn ontstaan. In 2022 gaan we, samen met de Directeur-Bestuurder, daarop actief werven.

Ontwikkelpunten

In november 2021 heeft de Ondernemingsraad een eendaagse scholing gevolgd. Tijdens de training zijn twee ontwikkelpunten benoemd die de komende jaren leidend zijn in de advisering door de OR aan de Raad van Bestuur:

- Aanpak zelforganisatie en verbinding binnen de organisatie.
- Werkplezier en terugdringen ziekteverzuim

In 2020 stonden de ontwikkelpunten ‘doorgroeimogelijkheden’ en ‘faciliteiten/arbo’ op onze adviesagenda. Aan beide punten is inmiddels naar tevredenheid uitvoering gegeven:

- ‘Doorgroeimogelijkheden’ staat geagendeerd op de strategische HR-visie.
- Aan ‘Faciliteiten/arbo’ is voldaan met de ‘Vergoeding vitaal thuiswerken 2021’ en de RI&E Skagerrak.
- In het kader van ‘Verbinding binnen de organisatie’ hebben we een gesprek gehad met de manager strategie & innovatie en de adviseur beleid en innovatie volwassenen. In de reis naar zelforganisatie noteren we dit onderwerp als een continue aandachtspunt.

Overlegmomenten

De OR heeft elke 14 dagen vergaderd. De vergadering van 1 juni 2021 was openbaar en had als thema ‘werkplezier’.

In 2021 heeft vier keer een Overlegvergadering plaatsgevonden met de Raad van Bestuur.

Op 1 december vond het jaarlijkse overleg met de Raad van Toezicht plaats in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.

Gevraagd en ongevraagd advies

De OR heeft dit jaar meegedacht over:

- Evaluatie Plan inwerken nieuwe medewerkers.
- Begroting 2022.
- RI&E Skagerrak.
- Strategische HR-visie en Plan van Aanpak.
- Rol OR bij aanbestedingen.
- Verplichte vrije dagen 2022.
- Regeling structureel thuiswerken

Communicatie met de achterban

De OR heeft

- Twee nieuwsflitsen uitgebracht (maart en april);
- een openbare vergadering georganiseerd;
- informatie gedeeld tijdens de personeelsbijeenkomsten.

7 Medewerkers

7.1 Personele ontwikkelingen

2021 was een jaar van uitersten. Aan de ene kant werd op vele punten pas op de plaats gemaakt door de impact die corona had op de uitvoerende werkzaamheden. Anderzijds leverde die ongewone situatie ook vraagstukken op rond taakinvulling en continuïteit van bijvoorbeeld projecten. Daarbovenop kwam de aankondiging over de bezuinigingen wat direct merkbaar werd in de personele ontwikkelingen. Door de onzekere omstandigheden verlieten maar liefst zeventien collega's onze organisatie. Een uitermate onwenselijke situatie. Na enorme inspanningen van zowel afdeling HR, onze managers Primair Proces en onze sociaal werkers, lukte het ons om veertien nieuwe medewerkers te verwelkomen. Een knappe prestatie gezien de arbeidsmarktkrapte en de onzekerheden met betrekking tot de bezuinigingen.

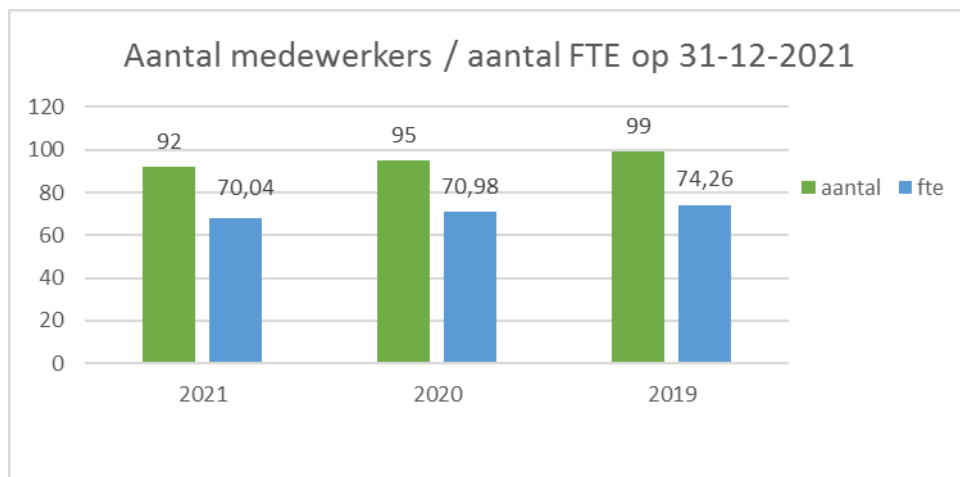
Per 1 december is er een nieuwe cao sociaal werk overeengekomen. De looptijd van de nieuwe cao is van 1-7-2021 tot en met 1-7-2023. MeerWaarde heeft de aangepaste arbeidsvoorwaarden per direct geïmplementeerd.

7.2 Personeel in cijfers

Medewerkersbestand

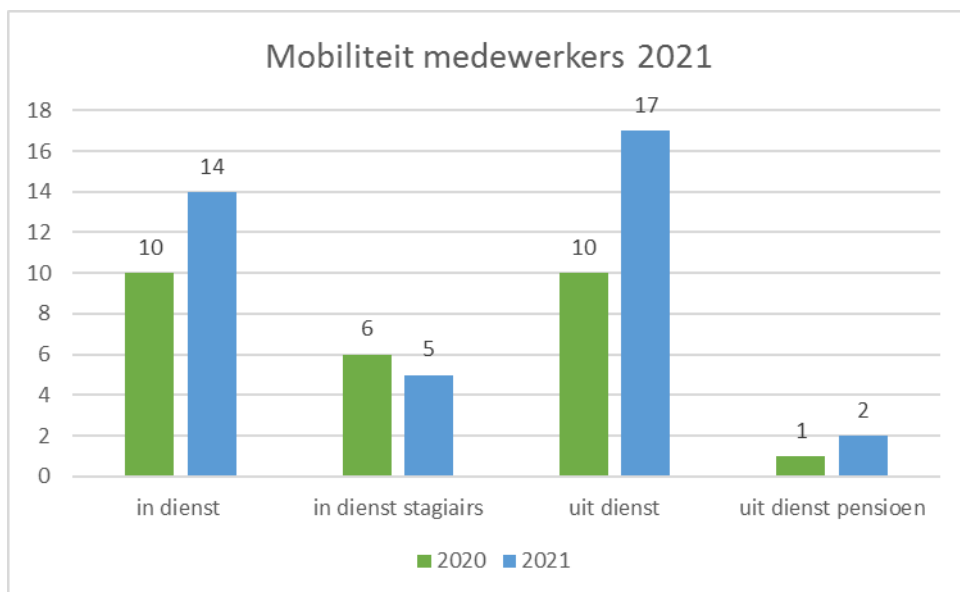
Het medewerkersbestand ziet er op **peildatum 31 december 2021** als volgt uit:

- 92 medewerkers en 69,39 FTE. (in 2020: 95 resp. 70,04 fte) incl. stagiairs;
- 52% is 45 jaar of ouder en 27% is ouder dan 55 jaar (in 2020: 50% resp. 24%);
- 78% is vrouw en 22% man (in 2020: gelijk aan 2020);
- 89% werkt parttime en 11% fulltime (36 uur) (gelijk aan 2020);
- 73% heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en 27% voor bepaalde tijd (gelijk aan 2020);
- Er waren net als in 2020 twee oproepkrachten (één ten behoeve van receptie en een ten behoeve van advies op oproepbasis).



Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst: 14 (2020: 10)
- Stagiairs: 5 (2020: 6)
- Uit dienst: 17 (2020: 10)
- Met pensioen: 2 (2020: 2)



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 koploperspositie in het sociaal werk maakt MeerWaarde voor studenten een interessant stagebedrijf. In 2021 kwamen de stagiairs van de volgende studierichtingen en opleidingen:

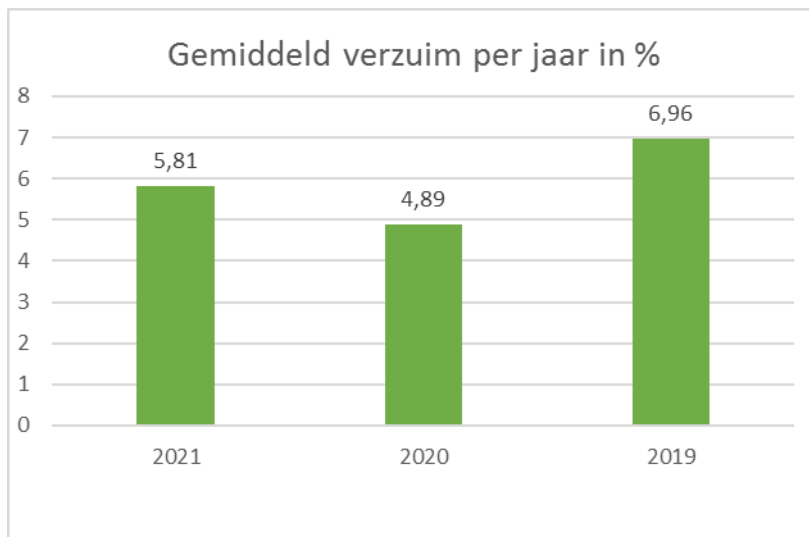
Studierichting	Naam opleiding	Studiejaar
HBO Social Work	Hogeschool Leiden	3 ^e
	Hogeschool Amsterdam	
HBO Sociaal Juridische Dienstverlening	Hogeschool Amsterdam	3 ^e
	Hogeschool Leiden	

Verzuim

In 2021 is het gemiddelde verzuimcijfer ten opzichte van 2020 gestegen naar 5,81% (2020: 4,89%).

Het kort verzuim bleef redelijk stabiel (uitgezonderd de maanden november, december waar Nederland weer te maken kreeg met een corona-golf). Met name het langdurig verzuim steeg fors waarbij het in de tweede helft van het jaar zelfs verdubbelde.

In het verzuim zagen we de effecten van de aangekondigde bezuiniging terug. Vanaf de eerste dag van de coronacrisis heeft het sociaal werk haar tanden gezet in de ondersteuning aan inwoners. Als cruciaal beroep voelden we een grote verantwoordelijkheid voor het welzijn van onze inwoners. De werkdruk was immens. Dat de gemeente een bezuiniging op het sociaal werk aankondigde, leidde tot een gevoel van onderwaardering dat niet heeft bijgedragen aan onze ambitie om een laag ziekteverzuim te realiseren.



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.

Hoewel de werkzaamheden van MeerWaarde tot de cruciale beroepen behoren, heeft MeerWaarde ook in 2021 naar aanleiding van de oproep van de overheid, om besmetting met het coronavirus zoveel mogelijk te beperken, waar mogelijk het thuiswerken gefaciliteerd. Dit betekende voor veel medewerkers het optimaliseren van de thuiswerkplek, door de werkgever gefaciliteerd met advies en middelen. In november heeft MeerWaarde ter bevordering van de thuiswerkplek 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.

Sinds 2020 treedt de HR Adviseur als preventiemedewerker op. Als gevolg van het vertrek van deze functionaris in oktober is een tijdelijke bezetting geweest door een interim HR adviseur. Met de komst van een nieuw aangestelde HR Adviseur is deze positie sinds begin 2022 weer permanent ingevuld.

Vertrouwenspersoon

De informatie met betrekking tot beschikbaarheid en bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon is gecommuniceerd. Uit het jaarverslag van de vertrouwenspersoon blijkt dat er in 2021 geen meldingen zijn binnengekomen.

7.4 Beleidsaanpassingen

Werving & Selectie

In het najaar 2021 ontstond er een grote vraag naar nieuw personeel zowel in ondersteunende diensten als het primaire proces. In een sterk competitieve arbeidsmarkt gecombineerd met een actueel bezettingsvraagstuk voor MeerWaarde is in kwartaal 4 gekozen voor een directere arbeidsmarktcommunicatie. Zo is op veel verschillende online platformen gerekruteerd. Voor de vacature van manager strategie & innovatie hebben we een executive search partner ingezet.

De arbeidsmarktkrapte en de dreiging van de aangekondigde bezuinigingen vragen om ludieke vormen van werving en behoud van medewerkers. Met name de bezuinigingen baren ons zorgen bij het binden van de huidige medewerkers en het vinden van nieuwe. Hoe voorkomen we dat mensen kiezen voor een organisatie met meer zekerheid? Hoe halen we goede mensen uit de markt als we niet kunnen beloven dat ze langer mogen blijven dan hun tijdelijke aanstelling? Hoe blijven we een aantrekkelijke, betrouwbare en toekomstbestendige werkgever als de gemeente tegelijkertijd een bezuinigingsagenda aan het voeren is? Dat zijn arbeidsmarktvraagstukken die veel extra capaciteit vragen van onze organisatie.

Thuiswerkbeleid

De Regeling (structureel) thuiswerken (instemming OR januari 2021) werd geschreven toen bedrijven als gevolg van de corona-pandemie, en de adviezen vanuit de overheid, hun personeel vanaf maart/april 2020 zoveel mogelijk vanuit huis lieten werken. Medio 2021 heeft MeerWaarde dit beleid nader uitgewerkt in een Notitie Vervolg op de 'Regeling (structureel) Thuiswerken. Hierin werden voornamelijk de financiële aspecten verder uitgewerkt.

Daarnaast is meer aandacht gekomen voor het preventieve aspect van thuiswerken. Wettelijke kaders schrijven helder voor waartoe een werkgever verplicht is in het kader van een gezonde en veilige werkplek. Dit geldt ook voor de thuiswerkplek. Dit wordt de 'zorgplicht' van de werkgever genoemd. In het arbeidsomstandighedenbesluit is opgenomen dat de werkplek in de eigen woning moet worden ingericht volgens de ergonomische beginselen. MeerWaarde ziet de inrichting van de thuiswerkplek als basisvoorwaarde voor een gezonde en veilige werkplek en wenst dit te vertalen naar een standaard voorziening voor iedere medewerker. Hiermee wordt proactief en preventief invulling gegeven aan haar zorgplicht.

Veilig werken en veilig thuisbezoek

De missie van MeerWaarde is om het eerste aanspreekpunt te zijn door relevante en toegankelijke welzijnsdiensten te bieden waarmee mensen en wijken, dorpen en kernen sterker gemaakt worden. We werken in wijken met vaste bekende gezichten. Een voorwaarde om ons werk goed te doen is dat medewerkers zich veilig voelen. Afgelopen jaar hebben we de reeds bestaande uitvoeringsrichtlijnen getoetst aan de nieuwe maatschappelijke omstandigheden en waar nodig aangepast. Deze herziene richtlijnen moeten er toe leiden dat onze medewerkers optimale handvatten aangereikt krijgen voor een te allen tijde veilige werksituatie.

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 geëngageerd 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 opfrissen.

Dit wordt bekrachtigd in het Koersplan MeerWaarde en nader uitgewerkt in Koers Jeugd en Koers Volwassenen. 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 waren sommige trainingen, zoals Bedrijfshulpverlening, EHBO en AVG, uitgesteld naar 2021. Deze trainingen zijn uiteindelijk omgezet en uitgevoerd in een online training. Andere trainingen met het label Need to have zijn Sociale Vaardigheden met groepen kinderen en de training Ethiek in het sociaal werk. Deze zijn door corona niet uitgevoerd.

Gelukkig is een aantal trainingen wel of gedeeltelijk uitgevoerd. De training Omgaan met Agressie is door bijna alle medewerkers gevolgd. Tevens heeft de training Laaggeletterdheid grotendeels doorgang gevonden.

Opleidingscarrousel

Ook dit jaar 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. Onderwerpen waren o.a. 'Taal', 'Sociale media en digitaal werken' en 'Positieve gezondheid'.

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

Een aantal medewerkers hebben een training van CTER (Contraterrorisme, Extremisme en Radicalisering), MHFA (Mental Health First Aid) en Discriminatie (van Bureau Discriminatiezaken) gevolgd. Tenslotte is een workshop met als thema fit-work-4-women aangeboden gericht op duurzame inzetbaarheid tijdens de overgang.

Teamontwikkeling

In 2019 hebben alle teams gezamenlijk TeamTalk, een trainingstraject volgens de methode **Teamkompas** in het kader van zelforganisatie, gevolgd. Het doel hiervan was meer verantwoordelijkheid binnen de teams te beleggen om de 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.

Tot medio 2021 is de inbedding van deze werkwijze in de organisatie verder doorgezet. Nieuwe medewerkers kregen een TeamTalk training aangeboden en daarnaast zijn de facilitaire teams getraind. Als vervolg op TeamTalk ontstond de behoefte om na deze training ook individuele coaching te kunnen afnemen. Deze behoefte is vormgegeven in een beleidsnotitie. Concrete invulling volgt in 2022.

Werken aan individuele inzetbaarheid

Naast inzet vanuit de organisatie is het belangrijk dat medewerkers verantwoordelijkheid voor hun eigen duurzame inzetbaarheid nemen. Dit kan liggen op het terrein van ontwikkeling naar een volgende functie, coaching gericht op het opdoen van meer zelfinzicht, betere regie over de eigen situatie leren voeren, maar ook activiteiten in de vrije tijd waardoor een medewerker vitaal blijft. In 2021 organiseerden we de MeerWaarde Gezondheidsweek.

Het loopbaanbudget kan worden ingezet voor de financiering van een studie, outplacement, maar bijvoorbeeld ook een sportabonnement. MeerWaarde heeft vanaf het 4^e kwartaal extra ingezet op voorlichting richting de medewerkers waarmee meer bewustwording ontstaat over de regiefunctie van de eigen ontwikkeling.

7.6 Beroepsregistratie

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

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

MeerWaarde stimuleert medewerkers zich te registreren. Eind 2021 is 47% van de sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein en er lopen verschillende registratietrajecten. Door middel van voorlichting en ondersteuning vanuit HR streven we naar een zo hoog mogelijke registratie in 2022. We maken niet alleen een inhaalslag als het gaat om het aantal beroepsgeregistreerden; op de deskundigheidsbevorderende activiteiten behorend bij de registratie, de maatschappelijke opdracht van de gemeente en de koers van de organisatie zullen eveneens inhaalslagen gemaakt moeten worden. Hiervoor hebben we in 2022 financiële middelen nodig en hopen dat de gemeente toestemming geeft hiervoor een reservering te kunnen doen.

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.
- Elvy en Merge&Mail voor online inkoop en fiattering, zoals de koppeling aan Exact.
- 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 online vrijwilligersregistratie.
- De efficiency verhogende online koppeling tussen Daywize, JAN salarissen en RegiCare.
- RFPman online als subsidieregister.
- Facilitair register op intranet.
- SharePoint Designer als intranet.

Door de toevoeging van Elvy en Merge&Mail aan Exact Globe zijn wij overgestapt naar een papierenloze boekhouding. Daarnaast kunnen managers en adviseurs hun kosten papierenloos inzien en verantwoorden.

Ontsluiting van informatie voor vrijwilligers van MeerWaarde gebeurt via de website. In 2020 vond implementatie van RegiMatch voor registratie van vrijwilligers plaats. De applicatie is online toegankelijk.

Na implementatie van het HR systeem Daywize in 2019, werd in 2021 de synchronisatie van de online systemen van salarisadministratie, HR en tijdschrijven mogelijk gemaakt.

Hardware

Ook de hardware is ingericht op het faciliteren van de overstap naar hybride werken. Alle sociaal werkers zijn in het bezit van een flexibele werktool. De serveromgeving van MeerWaarde is na een volledige vernieuwing uitgebreid met een tweede server. De twee servers zijn ondergebracht in een extern data-centrum. De telefooncentrale via VoIP telefonie is in de Cloud beheersbaar en stuurbaar.

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

MeerWaarde is en was vanaf het begin van de pandemie toegerust op 100% thuiswerkcapaciteit met maximaal veilige data-opslag en data-toegankelijkheid.

De devices en andere ICT-middelen vragen om onderhoud en actualisatie. Om tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen werken in de wijk zijn snelle en geavanceerde software en hardware nodig waarvoor we financiële middelen willen benutten vanuit het aan te vragen bestemmingsreserve.

8.2 Huisvestingzaken

Huur en onderhoud

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

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

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

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

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

Vanaf 2020 wordt veel aandacht besteed aan de verbetering van de luchtbehandelingssystemen.

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

9 Financiële aandachtspunten

9.1 Beperkt weerstandsvermogen en bestemmingsreserve

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.

MeerWaarde is voor bijna 95% afhankelijk van subsidie van de gemeente Haarlemmermeer en mag geen weerstandsvermogen groter dan 5% hebben. Als gevolg van een niet-sluitende begroting bij de gemeente Haarlemmermeer 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 blijft, 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.

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 ligt al twee jaar 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 en de effecten van corona in Haarlemmermeer nog enigszins toelaatbaar houden. 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 2021 hebben we minder kunnen investeren in personele ontwikkeling door meer directe uren te leveren.

9.3 Stijgende loonkosten

Er is een nieuw cao akkoord gesloten met een loonsverhoging van 2,5% per 1 december 2021 en een toezegging van 1,13% van het Rijk, wat moet leiden tot een loonsverhoging van 1,5% voor de middeninkomens, per 1 januari 2022. De toezegging van het Rijk zal door de gemeente definitief geëffectueerd moeten worden. We verwachten een extra accresverhoging om de toezegging te bekostigen. De inflatiecorrectie van 1,5% zoals berekend in de prestatieverlening is niet afdoende om zowel de loonsverhoging uit de cao als de Rijkstoezegging te bekostigen.

De stijging van de loonkosten heeft consequenties voor onze kostprijs, die op zijn beurt weer consequenties heeft voor de beschikbare uren capaciteit. 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. Uiteindelijk zal deze ontwikkeling leiden

tot nog meer druk op de zwaardere kostbare zorg en nog grotere budgetoverschrijdingen. En dat terwijl we juist hebben geconstateerd dat investeringen in preventie lonend zijn doordat het kosten in de zwaardere zorg bespaart. 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 medewerkers werkzaam in het sociaal werk bedraagt 53.600. In de branche heeft 34% van de organisaties moeilijk vervulbare vacatures. Ook bij MeerWaarde zien we vacatures langer openstaan. We hebben bovendien te maken met een vastgetimmerd cao waardoor collega's alleen op inhoud kunnen doorgroeien. Daarnaast hangt ons een bezuiniging van éénderde van onze totale dienstverlening boven het hoofd dat onze medewerkers onzeker maakt. Hoe houden we in deze tijd van arbeidskrapte onze mensen binnenboord en voorkomen we dat ze kiezen voor een organisatie met meer zekerheid? Hoe halen we goede mensen uit de markt als we niet kunnen beloven dat ze langer mogen blijven dan hun tijdelijke aanstelling? Hoe blijven we een aantrekkelijke, betrouwbare en toekomstbestendige werkgever als de gemeente tegelijkertijd een bezuinigingsagenda aan het voeren is?

9.5 Innovatie geen luxe maar noodzaak

Onze innovatiekracht zorgt ervoor dat we wendbaar zijn. Daardoor konden we vanaf het begin van de coronapandemie slagvaardig, snel en efficiënt onze dienstverlening aanpassen en voortzetten, nieuwe aanpakken ontwikkelen, antwoorden vinden op nieuwe vraagstukken en nieuwe doelgroepen helpen. Met adrenaline en passie ontstonden nieuwe ideeën, mogelijkheden en kansen. Inwoners bleven ons vinden! Innovatiekracht gebeurt niet vanzelf. Onder begeleiding van onze managers strategie & innovatie, ontwikkelen de adviseurs beleid en innovatie samen met het sociaal werk onze dienstverlening door en hebben we oog voor maatschappelijke vraagstukken en nieuwe doelgroepen in Nederland in het algemeen en in Haarlemmermeer in het bijzonder. Best practices vertalen we naar lokale, op maat gemaakte aanpakken. Innovatiekracht en innovatiedenken zit stevig verankerd in onze organisatie en bleek in het afgelopen jaar meer dan ooit geen luxe maar noodzaak te zijn.

9.6 Expansie

Vrijwel al onze dienstverlening is gericht op het bevorderen van het welzijn van de inwoners in Haarlemmermeer. Daarbij is de gemeente Haarlemmermeer onze grootste opdrachtgever met daarnaast een aantal fondsen. In omliggende gemeenten zijn wij actief met een specifieke bouwsteen, namelijk BuurtBemiddeling. Wij geloven dat wij met onze bouwstenen veel goeds bereiken bij onze klanten. Om die reden zien wij veel kansen om meer van onze bouwstenen naar omliggende gemeenten te exporteren zodat ook de inwoners in die gemeenten hun welzijn kunnen verbeteren met onze diensten. We vergeten daarbij de inwoners in Haarlemmermeer niet. Kansen en mogelijkheden om met andere geldstromen de kwetsbaarheid van onze inwoners te verkleinen, laten we niet onbenut. We zien dit als win-win omdat we daarmee eveneens de kwetsbaarheid van MeerWaarde als organisatie reduceren. Het benutten van andere geldstromen gaat niet zonder slag of stoot. Daarvoor zijn onderzoek en inspanningen nodig. We kunnen dit goed uitvoeren met financiële middelen uit de aangevraagde bestemmingsreserve.

9.7 Voorgenomen bezuinigingen hebben averechts effect

Investeren in het sociaal werk werkt kostenbesparend. Dit wordt aangetoond door het onafhankelijk onderzoeksbureau Good2Consult dat afgelopen zomer het effect van de inzet van sociaal werkers van MeerWaarde in Haarlemmermeer heeft onderzocht. De totale inzet van MeerWaarde voorkomt jaarlijks minstens 18,6 miljoen euro aan zorg- en ondersteuningskosten in Haarlemmermeer. Daarvan zou driekwart - 14 miljoen euro – ten laste komen van de gemeente. Van elke euro subsidie die MeerWaarde ontvangt voorkomen wij gemiddeld dus 3 euro aan maatschappelijke kosten. Met dit onderzoek wordt aangetoond dat de voorgenomen bezuinigingen op MeerWaarde hun doel voorbij schieten en zelfs een averechts effect hebben. Door op MeerWaarde te korten krijgen we in Haarlemmermeer ongewenst te maken met meer inzet van jeugdzorg en WMO; meer opname of

begeleiding van volwassenen; meer bijstandsuitkeringen; eerdere uitval op school of werk en sneller oplopende schulden en huisuitzettingen.

Door MeerWaarde in 2025 met 2,2 miljoen euro te korten – het gaat hier om 36% van de totale subsidie aan MeerWaarde, waarvan 48% op het jongerenwerk – krijgt de gemeente jaarlijks 5 miljoen extra aan kosten voor o.a. de WMO en Jeugdzorg voor haar kiezen.

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

9.8 Tot slot

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

Laagdrempelig. Effectief. Preventief.

Ons sociale hart bloedt bij de gedachte alleen al dat we onze inwoners in de toekomst niet meer het perspectief kunnen bieden waar we als sociale gemeente voor staan: een sociaal en veilig vangnet voor iedereen. We hebben bovendien zorgen over onze passievolle en bekwame medewerkers, die dag en nacht klaarstaan voor onze inwoners en onvermoeid zijn doorgegaan tijdens de coronacrisis. Zij zien 'hun' zorgvuldig opgebouwde sociale basis afbrokkelen en de ondersteuning aan kwetsbare inwoners op de tocht staan. Laten we er gezamenlijk voor zorgen dat het welzijn van de inwoners niet het kind van de rekening wordt om andere oorzaken van de tekorten in de gemeentebegroting op te lossen.

Met het behalen van het Kwaliteitslabel en de resultaten van het onderzoek door Good2Consult bieden we u voldoende data om grip te krijgen op het sociaal domein als het gaat om sturing op kwaliteit en kosten én zorgen we ervoor dat u in de nabije toekomst keuzes kunt maken op basis van feiten.

10 Begroting

Begroting 2022 [1000 €]	Budget 2022	Budget 2022 NA KORTING
<i>In de begroting toegepaste indexering prestatiesubsidie</i>	1,5%	1,5%
Opbrengsten		
Reguliere subsidie gemeente H'meer	6.143	6.143
KORTING OP REGULIERE SUBSIDIE GEMEENTE HAARLEMMERMEER	-	161-
Subsidie gemeente H'meer additioneel	80	80
Subsidie overige (niet H'meer)	418	418
Overige opbrengsten	84	84
Onderproductie	-	-
Totaal opbrengsten	6.725	6.564
Directe kosten		
Activiteitenkosten	532	532
BRUTO SALDO	6.193	6.032
Personele kosten		
Lonen en salarissen	3.914	3.914
Sociale lasten	727	727
Pensioenlasten	330	330
Extern personeel	55	55
Overige personeelskosten	209	209
Mutatie voorziening vakantiedagen	-	-
Ontvangen uitkeringen en subsidies	15-	15-
Totaal lonen en salarissen	5.220	5.220
Bedrijfskosten		
Afschrijving	43	43
Organisatiekosten	521	521
Huisvestingskosten	403	403
Totaal bedrijfskosten	967	967
Totaal indirecte kosten	6.187	6.187
Voorziening personeel	-	-
Totaal Bedrijfsresultaat	6	155-
Overige		
Financiële baten/lasten (-/-)	3	3
Resultaat exclusief bestemmingsreserves	3	3
Organisatiekosten via bestemmingsreserve	77	77
Lasten Huisvesting/verhuizing via bestemmingsreserve	20	20
Totaal kosten via bestemmingsreserve	97	97
Dotatie bestemmingsreserve organisatie ontwikkeling	-	-
Onttrekking aan bestemmingsreserve organisatie ontwikkeling	77-	77-
Onttrekking aan bestemmingsreserve huisvesting/verhuizing	20-	20-
Totaal dotatie/onttrekkingen bestemmingsreserves	97-	97-
Totaal mutaties bestemmingsreserves	97-	97-
Totaal	3	158-

Momenteel zijn we in bezwaar tegen het voornemenbesluit om ons te korten op de prestatiesubsidie 2022 met een bedrag van € 160.724 als gevolg van een overschrijding van 2,55% van het vrij besteedbaar vermogen in 2020. Als gevolg van dit voornemenbesluit sluit MeerWaarde de begroting 2022 in haar jaarrekening af met een verlies. Dit leidt tot imagoschade. En dat wilden we met een risicomijdende bedrijfsvoering nu juist voorkomen.

11 Koersvast vooruit....

In 2020 liep ons corporate Koersplan 'Het sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein' af. De balans hebben we opgemaakt in het boekje 'Resultaten koersplan 2018-2020', waarin we vertellen én verantwoorden 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!



Steekproef van **331** werkelijke hulpvragen in Haarlemmermeer

Dit komt overeen met **2.467** soortgelijke hulpvragen van de inwoners elk jaar

32% van het aantal vragen betreft hulp aan kinderen/ouders en jongeren

Totaal voorkomen kosten elk jaar:

18,6 MILJOEN



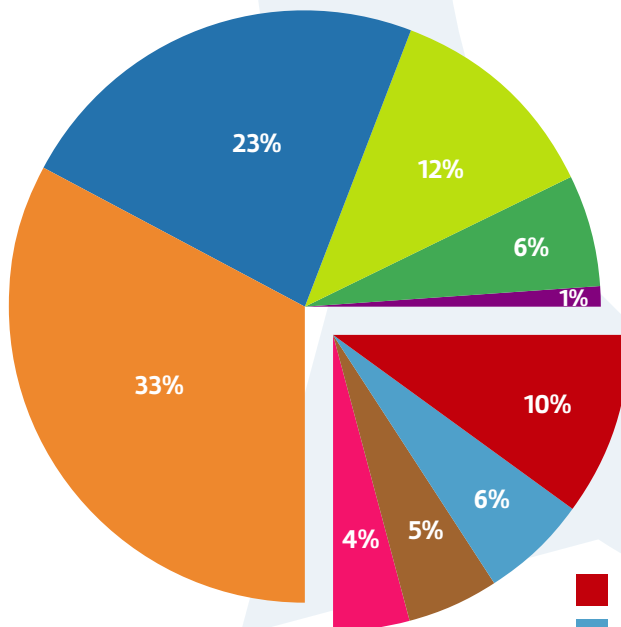
Subsidie aan MeerWaarde in 2021: **5,9** miljoen euro *

Deze jaarlijks voorkomen kosten zouden anders voor rekening komen van:

Gemeente

(€ 14 mln)

- Zorg en Ondersteuning Volwassenen
- Jeugd
- Werk en Inkomen
- Gemeente & Mee, Veilig Thuis e.d.
- Herstel vernielingen openbare ruimte



Overige partijen
(€ 4,6 mln)

- Zorgverzekeraar (medische hulp)
- Politie en justitie
- Rijksoverheid (Wet Langdurige Zorg)
- Overige

Wat klanten vinden over onze dienstverlening

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2021



**Goed luisteren
maakt ons beter!**

'Door goed te luisteren naar wat inwoners, partners en vrijwilligers vinden van de dingen die we doen, kunnen we (nog) beter worden'. Dit luisteren geven we op verschillende manieren vorm. Een methode is onze MeetWeken. Dit zijn kwantitatieve meetmomenten waarin we met behulp van een enquête meer inzicht willen krijgen in de kwaliteit van onze dienstverlening.

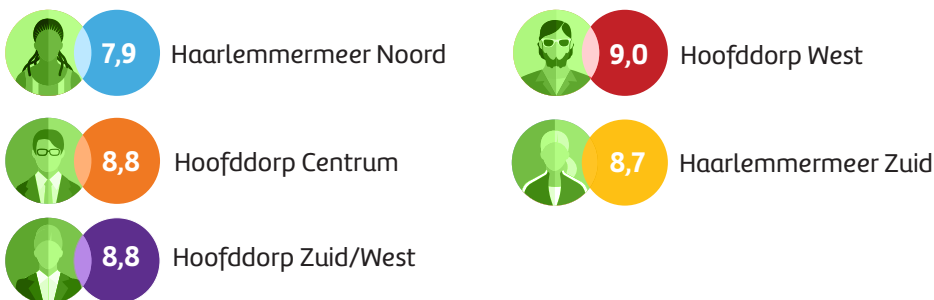
In dit overzicht vindt u de resultaten van de meting die in 2021 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociaal makelaars gedurende 3 weken aan klanten (jong en oud) hebben gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En hoe onze dienstverlening hen heeft geholpen.

Aantal deelnemers
Schriftelijk: 129

Klantwaardering



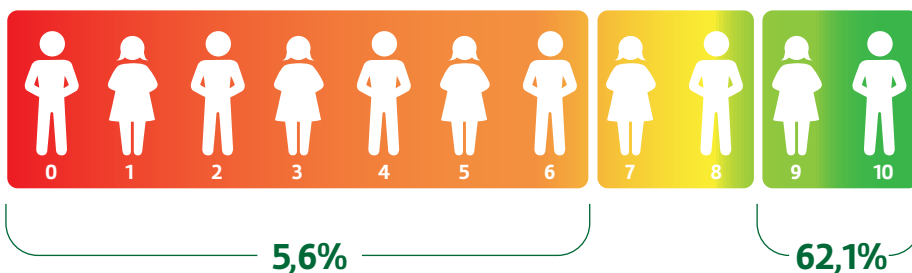
97,7% gaf een 6 of hoger 85,3% gaf een 8 of hoger



Klantloyaliteit

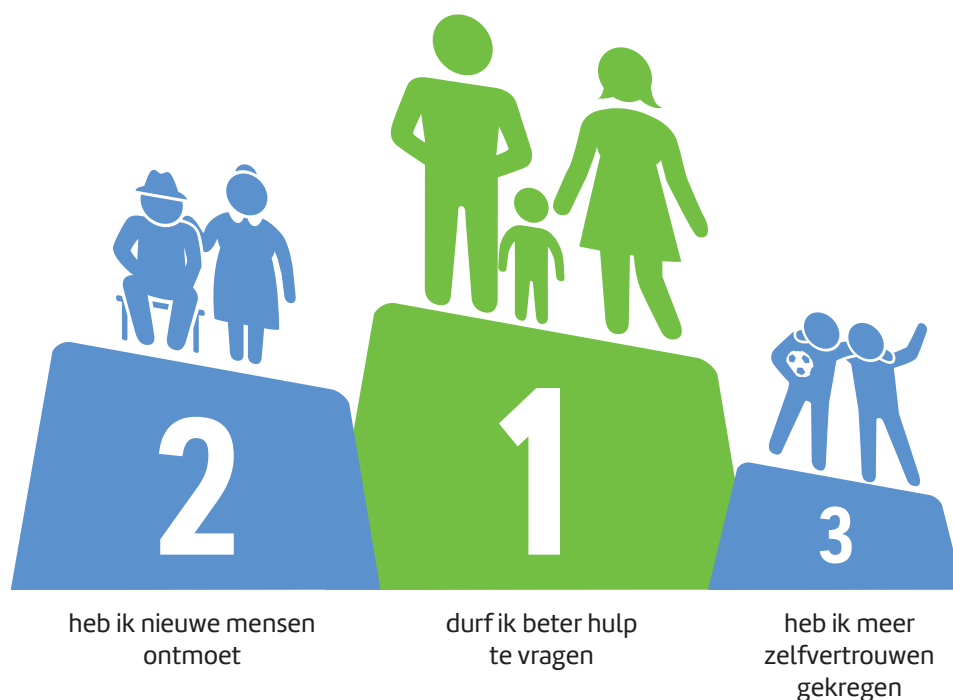


62,1% - 5,6% = 56,5%



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

Effectmeting: door de hulp van MeerWaarde



Klanten gaven naast bovenstaande Top-3 de volgende effecten aan:



4. Regel ik meer zelf.
5. Zorg ik beter voor mezelf.
6. Neem ik gemakkelijker beslissingen.
7. Zorg ik beter voor mijn gezin.
8. Heb ik overzicht over mijn schulden, inkomsten en uitgaven.
9. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om inkomen.
10. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om huisvesting.
11. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om gezondheid.
12. Doe ik meer voor anderen.
13. Zijn mijn omstandigheden beter geworden als het gaat om opleiding.
14. Heb ik beter contact met mijn burens.



(De effectmeting is gebaseerd op de vragenlijst van tevreden.nl)