

Verslag over het jaar 2016

Raad van Bestuur / Raad van Toezicht



24 maart 2017

Inhoudsopgave

1	Bestuurder Renata Fideli aan het woord	3
2	De Raad van Toezicht doet verslag	6
3	MeerWaarde verbindt mensen en organisaties	7
3.1	MeerWaarde maakt mensen en dorpen sterker	7
3.2	MeerWaarde staat voor toegevoegde waarde	7
3.3	Sociaal werk doe je met sociaal werkers, sociaal makelaars en vrijwilligers	8
4	De organisatie	9
4.1	Organisatiestructuur	9
4.2	Ondernemingsraad	9
4.3	Vrijwilligersraad	9
4.4	Vertrouwenspersoon	10
4.5	Certificering	10
4.6	Uitvoering van het werk	10
4.7	Samenwerkingsafspraken liggen vast in convenanten	11
4.8	Symposium Maatschappelijke ondernemersgroep Haarlemmermeer	11
4.9	Kwaliteitsmanagement	12
5	Medewerkers	13
5.1	Medewerkersbestand	13
5.2	Verzuimbeleid en verzuimgegevens	14
5.3	Opleidingen	15
5.4	Beroepsregistratie	15
5.5	Individueel Keuze Budget	15
5.6	Mobiliteit medewerkers	15
5.7	Beleid ongewenste omgangsvormen	16
6	Facilitaire zaken	17
6.1	ICT	17
6.2	Brandmanagement	17
6.3	Cursusbureau	18
7	Financiële gegevens	19
7.1	Resultaat 2016	19
7.2	Begroting 2017	20
7.3	Financiële kengetallen	21
8	Een vooruitblik op 2017 en verdere toekomst	22

Bijlage 1 Infographic klanttevredenheidsonderzoek

Bijlage 2 Infographic vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

1 Bestuurder Renata Fideli aan het woord

Februari 2017

Als je organisatie stabiel is, krijg je meer oog voor detail en is er ruimte voor vernieuwing. Zo heb ik 2016 ervaren. De trots die we voelen, willen we graag uitdragen. Tegelijkertijd moedigt deze vorm van zelfbewustzijn ons aan om te blijven werken aan de fundamenten van ons eigen 'huis'. Het vergt namelijk creativiteit en passie om die sociale bouwstenen te bieden die aansluiten bij de vraag van vandaag en morgen. Hiervoor moet je ook af en toe in de spiegel kijken: doen we de goede dingen en doen we ze goed. In dit voorwoord een aantal highlights van 2016.

Als belangrijk aanspreekpunt voor zowel mensen in kwetsbare situaties als mensen die zich willen inzetten voor de samenleving, is het een voorwaarde dat we als vertrouwenwekkend en laagdrempelig worden ervaren. Een goede, herkenbare huisstijl draagt hieraan bij. Met respect voor het verleden hebben we gezocht naar een stijl die beter past bij onze nieuwe manier van werken en taakopvatting. Een stijl die herkenbaar is, uitnodigend is en vertrouwen wekt. Een beeldmerk dat staat voor een organisatie met medewerkers die met een verfrissende blik naar een probleem, vraag of uitdaging kijken. Waar mensen werken voor mensen, met veel betrokkenheid en kunde. Het nieuwe beeldmerk went snel en we hebben veel positieve reacties ontvangen. Ook op onze nieuwe, vraaggerichte website.



Als welzijnsorganisatie hebben we een preventieve rol en stimuleren we de zelfredzaamheid van mensen. Deze rol kun je alleen goed uitvoeren als je vraag- en vindplaatsgericht werkt en de juiste vraag aan het juiste aanbod weet te koppelen.

- Een goed voorbeeld hiervan is HaarlemmermeerVoorElkaar.nl (HvE): dé online plek in Haarlemmermeer waar alle vraag en aanbod op het gebied van vrijwillige inzet samenkomt. Ruim een jaar na lancering van dit online platform zijn meer dan 3000 gebruikers op deze manier met elkaar in contact gekomen. De ambitie was om nog meer mensen enthousiast te maken voor vrijwilligerswerk zodat nog meer mensen geholpen worden. Daarom werd de website doorontwikkeld en een innovatieve app gelanceerd om eventuele drempels nog verder te verlagen.
- Een andere invulling van vraag- en vindplaats gericht werken is [De Sociëteit](#). Zelfstandig wonende senioren, sommigen met een licht regieverlies, brengen we hier op een laagdrempelige manier in aanraking met het voorzieningenaanbod in hun directe omgeving. In 2016 opende De Sociëteit Badhoevedorp haar deuren op een tweede locatie. Momenteel hebben we drie locaties en kunnen we met recht zeggen dat deze manier van werken succesvol is en vraagt om een verdere uitrol naar andere locaties in ons werkgebied.
- In 2016 werden we ook partner van [Het Taalhuis](#). Een plek waar volwassenen beter kunnen leren lezen, schrijven, rekenen en omgaan met de computer. Bezoekers kunnen cursussen volgen en worden indien nodig doorverwezen naar andere instellingen. Het Taalhuis kijkt wat het beste bij iemand past. Een cursus Nederlands bij het ROC van Amsterdam, aan de slag met een taalvrijwilliger of aansluiten bij een taal cursus van bijvoorbeeld MeerWaarde. Het Taalhuis is een samenwerking van gemeente Haarlemmermeer, het ROC van Amsterdam, het Nova College, MeerWaarde, Vluchtelingenwerk, het Spaarne Gasthuis en de Bibliotheek Haarlemmermeer, samen met vele professionals en vrijwilligers.

Welzijnswerk doen we samen met onze opdrachtgevers, bewoners in de wijken en informele en formele organisaties. We hebben met diverse organisaties een partnerschap en we werken met een groot aantal organisaties op casusniveau samen. In 2016 hebben we onze samenwerkingsafspraken bestendigd en er zijn nieuwe samenwerkingsconcepten ontwikkeld.

- Een voorbeeld is het *WijkLeerbedrijf Zwanenburg*: een initiatief van MeerWaarde, Amstelring, gemeente Haarlemmermeer, Nova College, Pract's oefenpraktijk en Calibris Advies waarbij het mes aan twee kanten snijdt: extra hulp en ondersteuning voor wijkbewoners en praktijkervaring voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt die een zorgopleiding volgen.
- *Pilot 'Vroeg Eropaf'* is een preventief project van gemeente Haarlemmermeer, Ymere en MeerWaarde. Huurders van Ymere met een betalingsachterstand worden persoonlijk en rechtstreeks benaderd door onze sociaal werkers. Vaak komt een probleem niet alleen. Het doel is meerledig: het voorkomen van problematische betalingsachterstanden (schulden), het tijdig verwijzen naar hulpverlening en het terugdringen van maatschappelijke kosten.
- Namens de *Maatschappelijke Ondernemersgroep Haarlemmermeer (MOH)* organiseerden we voor deelnemers aan de MOH en andere maatschappelijke organisaties actief de werkconferentie 'Vernieuwing en bezieling in het sociaal domein'. Hoe kunnen we gezamenlijk bruggen bouwen ten dienste van alle inwoners, maar in het bijzonder de sociaal kwetsbaren, vrijwilligers en mantelzorgers in Haarlemmermeer? En wat is hiervoor nodig? Het was een zinvolle en zeer gewaardeerde ontmoeting die vraagt om een vervolg.

MeerWaarde is geworteld in Haarlemmermeer en ziet ook in de toekomst daar haar basis. Het blijft echter belangrijk om ons ondernemerschap te tonen en financiering van projecten ook via andere wegen te verkrijgen.

- Dankzij het Oranjefonds ging MeerWaarde in 2016 aan de slag met een nieuw mentorproject: *MatchMentor*. Doel is om jongeren in de leeftijd van 10 tot 23 jaar te ondersteunen bij het succesvol inrichten van hun leven. De ondersteuning op het gebied van onderwijs, vrije tijd, thuissituatie en arbeid krijgen ze van MatchMentoren. Dit zijn vrijwilligers die meestal eens per week een afspraak hebben met de aan hen gekoppelde jongere (mentee).
- De Rotary Haarlemmermeer Schiphol schonk ons een mooi bedrag om boeken aan te schaffen voor de *VoorleesExpress*. De VoorleesExpress stimuleert de taalontwikkeling van kinderen, verrijkt de taalomgeving thuis en versterkt het partnerschap tussen school en ouders.
- *Track The Talent (TTT)* is een effectief middel voor jongeren om hun zelfredzaamheid te vergroten en daarmee ook hun toekomstperspectief. Dankzij financiering door Instituut Gak, het Kansfonds, Coöperatiefonds Rabobank en Stichting Janivo konden we in 2016 twee TTT-trajecten starten en deze methodiek tevens implementeren bij onze sociaal werkers. Dat bedrijven die meewerken aan het TTT-programma ook onze ambassadeurs worden, blijkt wel uit een spontane donatie van ACN Cargo Netherlands.

We hebben elkaar nodig om het goed te hebben. Dit vraagt om een sterke sociale basis in wijken, waar inwoners, vrijwilligers en professionals elkaar kennen, informele en formele steun op elkaar zijn afgestemd en mensen in kwetsbare situaties kunnen meedoen in de algemene voorzieningen in de wijk.

- Door gebiedsgericht te werken creëer je een dergelijke basis. In 2015 kregen we een additionele subsidie om een *sociaal makelaar+* aan te stellen. Deze professional heeft in 2015 en 2016 nauw samen gewerkt met gemeente Haarlemmermeer en beroepskrachten in de uitvoering. Het gaat hier om een samenhangende aanpak "Meer voor elkaar in de buurt" en een uitbreiding van het sociaal makelen naar andere wijken.
- Sociale en warme contacten, ontspanning en nieuwe kennis aanleren, je nuttig voelen, mensen helpen... het zijn maar enkele van de mooie kanten van het vrijwilligerswerk. Onze vrijwilligers verzetten heel wat werk, vaak achter de schermen, voor een sociale en vitale samenleving. Dit maakt ze tot een onmisbare partner voor ons. Achter een groep van vrijwilligers staat een sociaal werker die de vrijwilligers begeleidt en de kwaliteit bewaakt. MeerWaarde wil in de uitvoering van haar diensten meer vrijwilligers inzetten.

Voor onze organisatie is het belangrijk om terug te horen hoe inwoners, partners, organisaties en klanten onze dienstverlening ervaren en wat we eventueel kunnen verbeteren. Doen we de goede dingen en doen we ze goed? Door goed te luisteren naar wat o.a. inwoners, ketenpartners, vrijwilligers vinden van de dingen die we doen, worden we beter. Dit *luisteren* hebben we in 2016 met de *MeerWaarde Meetweken* concreet handen en voeten gegeven. We hebben zowel klanten als onze vrijwilligers gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men MeerWaarde aanbeveelt bij vrienden, familie, collega's en burens. En zo ja of zo nee, waarom. De mooie rapportcijfers die dit opleverde zijn een aanmoediging om door te gaan en waar mogelijk te verbeteren.



MeerWaarde is een organisatie waarin mensen zich kunnen ontwikkelen, zich gesteund voelen om het beste uit zichzelf te halen. Waar mensen zichzelf faciliteren, maar ook gefaciliteerd worden om het beste te kunnen bereiken. Het mobiele werken is hier een goed voorbeeld van. Daarnaast hebben we in 2016 het scholingsplan uitgebreid en meer trainingen ingekocht. We hebben de tool 'Check je werkplek' aangeschaft en een meting voor de psychosociale arbeidsbelasting uitgevoerd. Als we een goede werkuitsvoering dichtbij onszelf houden en onze deskundigheid, bevoegdheid en creativiteit weten samen te brengen, kunnen we optimaal groeien en ons ontwikkelen.

Verantwoordelijkheid bij cliënten leggen, betekent tegelijkertijd verantwoordelijkheid bij onszelf houden en brengen. In lijn met deze gedachte is op 30 december 2016 een nieuw bestuursmodel van kracht. Dit betekent dat de hoogste beslismacht niet meer buiten, maar binnen onze organisatie ligt en daardoor dicht bij de uitvoering. Een mijlpaal voor MeerWaarde en een eervolle uitdaging voor mij!

Drs. R.B.M. (Renata) Fideli
Bestuurder

2 De Raad van Toezicht doet verslag

Ook het Stichtingsbestuur van MeerWaarde heeft in 2016 geconstateerd dat de organisatie stabiel is en stevig op haar fundamenten staat. Dat gaf het Bestuur het vertrouwen dat de organisatie klaar is voor de omvorming naar een nieuw besturingsmodel, dat beter aansluit bij de huidige eisen die aan een organisatie als MeerWaarde gesteld worden. In 2016 heeft het Stichtingsbestuur daarom samen met de Directie de voorbereidingen getroffen voor de omvorming naar een Raad van Toezicht/Raad van Bestuur besturingsmodel. Het traject is in goed overleg met de gemeente Haarlemmermeer, als belangrijkste subsidiepartner, naar wens verlopen. Het heeft er toe geleid dat eind december 2016 alle daartoe benodigde bescheiden bij de notaris zijn gepasseerd en het nieuwe besturingsmodel met ingang van 30 december 2016 een feit is.

Dit betekent dat over het jaar 2016 het Stichtingsbestuur nog zijn rol heeft vervuld conform het oude besturingsmodel. Wel hebben Stichtingsbestuur en Directie zich samen voorbereid op de nieuwe situatie. Het Stichtingsbestuur heeft daartoe in de maanden augustus tot oktober 2016 een zelfevaluatie traject uitgevoerd, waarbij de eisen die het nieuwe besturingsmodel stelt nadrukkelijk aan bod zijn geweest. Met de Directie zijn gesprekken gevoerd over te hanteren toetsingskaders in de nieuwe situatie.

Met ingang van 2017 is het nieuwe besturingsmodel van kracht. De Raad van Toezicht maakt gebruik van een aantal ondersteunende commissies, te weten: de auditcommissie en de remuneratiecommissie. Per eind 2016 liep de termijn van een van de leden van het Stichtingsbestuur af, per eind 2017 geldt dat voor nog een lid van de Raad van Toezicht. Om die reden zullen in het jaar 2017 twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht worden geworven.

De Raad van Toezicht ziet met vertrouwen de samenwerking met de Raad van Bestuur van MeerWaarde tegemoet. In de afgelopen jaren is toegewerkt naar een robuuste bedrijfsvoering, die een goede basis vormt voor de dienstverlening van MeerWaarde aan haar klanten en opdrachtgevers.

3 MeerWaarde verbindt mensen en organisaties

In het strategisch beleidsplan 2013-2016 'van zorgen voor naar zorgen dat' hebben we een visie en missie geformuleerd. Gaandeweg de uitvoering van het plan deden zich nieuwe inzichten en mogelijkheden voor. Veranderingen in wet- en regelgeving zorgen voor turbulente maatschappelijke ontwikkelingen. Dat betekent een radicale transformatie van het werk. In 2016 heeft MeerWaarde verder gewerkt aan de ingezette koers. De kwaliteit en inzet van professionals was vooral gericht op versterking van mensen en wijken; op een samenleving waarin iedereen meetelt, meedoet en kan bijdragen. Dit doen we samen met onze 550 vrijwilligers en vele samenwerkingspartners. Werken aan een vitale en sociale samenleving doen we samen!

3.1 MeerWaarde maakt mensen en dorpen sterker

Wij zijn sterk in mensenwerk en zijn er voor kinderen, jongeren en volwassenen die in een kwetsbare situatie verkeren of terecht kunnen komen, maar ook voor mensen die een bijdrage kunnen en/of willen leveren aan welzijn, sociale samenhang en leefbaarheid.

Missie

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

Onze inzet is er enerzijds op gericht om mensen te leren hun leven beter vorm te geven zodat zij grip krijgen op hun eigen leven en invulling geven aan hun bestaan. Anderzijds stimuleren we mensen om zich actief in te zetten voor een ander. Beide leiden ertoe dat de samenleving in zijn geheel krachtiger wordt. Wij werken aan bruisende, vitale sociale wijken en dorpen. Een samenleving waarin mensen elkaar weten te vinden en waar op basis van een vraag, een aanbod is aan welzijnsarrangementen.

Visie

In onze visie zetten we de inwoner centraal die zelf in staat is om bij te dragen aan zijn of haar welzijn in de sociale omgeving waarin hij/zij actief is en waaruit de inwoner ook steun kan putten. Door inwoners met elkaar te verbinden, te activeren en te stimuleren stelt MeerWaarde hen in staat om hun zelfredzaamheid en samenredzaamheid te vergroten. Werken aan de samenleving, doen we samen!

Kernwaarden

MeerWaarde hanteert in het werk een aantal kernwaarden die wij belangrijk vinden. Medewerkers van MeerWaarde dragen deze kernwaarden uit in hun omgang met gemeente, cliënten, samenwerkingspartners en vrijwilligers.

De kernwaarden zijn: dichtbij, betrokken en professioneel.

3.2 MeerWaarde staat voor toegevoegde waarde

In de naam MeerWaarde zitten begrippen die op ons en op ons werk van toepassing zijn.

MEE. Iedereen telt mee, iedereen doet mee.

Wij doen met mensen mee, wij lopen tijdelijk mee, we denken mee en we zorgen ervoor dat mensen meedoen.

MEER. Samen krijg je meer voor elkaar.

De mensen die met ons in contact komen, verwerven meer inzicht en meer vaardigheden. Meer voor elkaar krijgen we met onze partners en vrijwilligers.

EER. Een goed gevoel van eigenwaarde is een belangrijke bouwsteen van een succesvol en gelukkig leven.

Het is een eer om voor kwetsbare mensen of mensen in een kwetsbare positie te mogen werken en betekenis te hebben, het is een eer dat wij opdrachtnemer zijn van de gemeente Haarlemmermeer, het is een eer om de mensen waar het goed mee gaat te stimuleren tot een maatschappelijke bijdrage en het is een eer om bij MeerWaarde te mogen werken.

WAAR. Door je (ergens) thuis te voelen, heb je een voorsprong.

Waar wij voor staan is kwaliteit. Dat betekent professionele inzet met betrokkenheid, bevoegenheid en maatschappelijk besef.

WAARDE. Iedereen is de moeite waard en iedereen kan iets betekenen voor een ander.

MeerWaarde staat voor de toegevoegde waarde die wij beogen in alles wat wij met en voor mensen doen.

AARDE. De wereld maken we samen. Iedereen moet z'n draai kunnen vinden.

Onze ambitie is om een klein stukje van deze aarde mooier en vriendelijker te maken. Onze professionals staan met beide benen in de samenleving, stevig in de Haarlemmermeerse klei!

MeerWaarde: Perspectief voor iedereen!

3.3 Sociaal werk doe je met sociaal werkers, sociaal makelaars en vrijwilligers

Alle Haarlemmermeeders mogen blijven rekenen op (informele) zorg en ondersteuning. Zij hebben daarbij goede professionals nodig, die competenties hebben om mensen te versterken, te stimuleren en te ondersteunen. Beroepskrachten die organisatiekracht hebben om ontmoeting en verbinding te faciliteren, sociale netwerken te bouwen, vrijwilligers te coachen en mensen te activeren.

De sociaal werkers en sociaal makelaars van MeerWaarde hebben een belangrijke rol bij de realisatie van de Haarlemmermeerse participatiesamenleving binnen het programma zorg en welzijn.

Ondersteuning door onze professionals is gericht op:

- Mensen laten participeren in de samenleving.
- Het zoeken en benutten van de eigen kracht en talenten van bewoners.
- Het oplossen van problemen binnen eigen buurt en netwerk.
- Het uitbreiden van het netwerk (nieuwe relaties aangaan).

Vrijwilligersbeleid

Een groot deel van de bereikte resultaten is in belangrijke mate de verdienste van vrijwilligers. Ruim 550 mensen zetten zich voor anderen in door bij te dragen aan een welzijnsdienst. Achter een (groep van) vrijwilliger(s) staat een sociaal werker die de vrijwilligers traint en coacht en de continuïteit en kwaliteit bewaakt. Voorbeelden van diensten die uitgevoerd worden door vrijwilligers o.l.v. een sociaal werker: formulierenbrigade, thuisadministratie, preventieve huisbezoeken, ouder- en kind-inloop (OKI) en home-start. In 2016 hebben we het vrijwilligersbeleid geëvalueerd en bijgesteld. De rechten, plichten en kaders voor de uitvoering van het vrijwilligerswerk bij MeerWaarde zijn doorgelicht. Als leidende principes zijn we daarbij uitgegaan van de 5 B's: Binnenkrijgen, Belonen, Begeleiden, Behouden en Beëindigen. Het vrijwilligersbeleid is bedoeld om een goede samenwerking tussen vrijwilligers en professionals te bevorderen. Met het vrijwilligersbeleid wordt aangegeven dat MeerWaarde vrijwilligers belangrijk vindt; hoe zij tegenover vrijwilligerswerk staat; welke rol vrijwilligers binnen MeerWaarde spelen en hoe samenwerking tussen professionals en vrijwilligers plaatsvindt.

4 De organisatie

4.1 Organisatiestructuur

Tot 30 december 2016 werd MeerWaarde geleid door het bestuur en de algemeen directeur. Vanaf 30 december 2016 is MeerWaarde overgegaan op een nieuw bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Toezicht. De Raad van Bestuur is binnen de organisatie het hoogst leidinggevende orgaan.

Het Managementteam bestaat uit algemeen directeur (vanaf 31 december 2016: bestuurder), manager financiën & control, manager innovatie & projecten en manager uitvoering en richt zich op het strategisch en tactisch beleid en op innovatie.

De bestuurder en het management worden ondersteund en geadviseerd door stafmedewerkers beleid & strategie, hr, brandmanagement, innovatie en financiële zaken.

Het bestuur en de algemeen directeur worden secretariael ondersteund door het directiesecretariaat en het management door het secretariaat. Vanaf 30 december 2016 worden de RvB en RvT ondersteund door het bestuurssecretariaat.

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

4.2 Ondernemingsraad

Vanaf 13 oktober 2015 bestaat de ondernemingsraad uit de volgende leden: Magriet Kolkman (voorzitter), Sjoerd Mercera, Susan Chattelon en Nathalie Beltman.

Op 12 december 2016 heeft het zogenaamde "artikel 24 overleg" tussen een afvaardiging van het bestuur en de ondernemingsraad plaatsgevonden. Tevens was hierbij de algemeen directeur aanwezig. De bestuurder (tot 30 december 2016 de algemeen directeur) heeft 6x per jaar overleg met de ondernemingsraad en stemt, indien nodig, tussentijds af met de voorzitter van de OR.

In 2016 waren o.a. de onderwerpen van overleg: offerte en begroting 2017, verzuimbeleid, Loopbaanbudget en Individueel Keuze Budget, Plan van Aanpak RI&E, instellen extern Vertrouwenspersoon, gewenste omgangsvormen, stagebeleid, opleidingsplan 2016 en verder, projectplan medewerkers tevredenheid onderzoek, statutenwijziging, aanpassing rookbeleid, instellen preventiemedewerker, gedragscode informatiebeveiliging.

4.3 Vrijwilligersraad

In 2016 is de Vrijwilligersraad van MeerWaarde opgeheven. Reden hiervan is dat MeerWaarde en de Vrijwilligersraad van mening zijn dat vrijwilligersinspraak en medezeggenschap eigentijdser en door meer vrijwilligers gedragen moeten worden. Samen met de toenmalige Vrijwilligersraad heeft een professional van MeerWaarde bekeken hoe er op een nieuwe vorm en inhoud ontwikkeld kan worden aan vrijwilligersinspraak en medezeggenschap. In gezamenlijk overleg is besloten om te werken met een klankbordgroep samengesteld uit één of twee vrijwilligers uit de gebiedsteams.

Eind 2016 hebben zeven vrijwilligers zich opgegeven voor de klankbordgroep. Vanuit de voormalige Vrijwilligersraad nemen twee vrijwilligers deel. Dit betekent dat de klankbordgroep momenteel uit negen vrijwilligers bestaat. In 2017 komt de klankbordgroep bijeen onder leiding van een gebiedsteamleider. Tijdens de eerste bijeenkomst zal geïnventariseerd worden welke thema's aan de orde komen. Zo wil MeerWaarde de stem van de vrijwilliger meer laten doorklinken in haar vrijwilligersbeleid en uitvoeringspraktijk.

4.4 Vertrouwenspersoon

Met ingang van maart 2016 heeft MeerWaarde gekozen voor de inzet van een externe vertrouwenspersoon. Voorheen werd gebruik gemaakt van de diensten van een interne vertrouwenspersoon. De keuze is weloverwogen en in overleg met de Ondernemingsraad gemaakt. Tijdens een personeelsbijeenkomst heeft de externe vertrouwenspersoon zich voorgesteld aan de medewerkers. Zij is benaderbaar voor zowel de medewerkers als vrijwilligers. Na een jaar wordt een rapportage gemaakt over het aantal meldingen en de aard van de meldingen. De inhoud wordt uiteraard niet gerapporteerd.

4.5 Certificering

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

4.6 Uitvoering van het werk

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

MeerWaarde werkt vraaggericht en onderhoudt nauwe contacten met opdrachtgevers en partnerinstellingen zodat de sociaal werkers de behoeften en wensen van de inwoners kennen. In de gebiedsteams is alle expertise vertegenwoordigd. Sociaal werkers in een team hebben zoveel mogelijk een werkplek op een herkenbaar punt in de wijk of het dorp. Van daaruit kunnen zij makkelijk de wijk in en kunnen bewoners en netwerkpartners vragen stellen. Samen wordt bekeken hoe de bewoner een antwoord vindt op zijn vraag, eventueel met (kortdurende) ondersteuning van de sociaal werker. In twee wijken heeft MeerWaarde een PlusPunt operationeel waar bewoners kunnen inlopen voor vragen informatie, advies en vragen over welzijn, vrijetijdsactiviteiten, vrijwilligerswerk, hulp en dienstverlening. Begin december 2016 is het Voordeurteam op het hoofdkantoor getransformeerd in PlusPunten voor de overige gebieden. In 2017 worden deze PlusPunten op een locatie in het gebied georganiseerd. Vragen van complexe aard worden door het gebiedsteam integraal en waar nodig met samenwerkingspartners opgepakt.

De Vrijwilligerscentrale valt onder MeerWaarde en heeft enerzijds de taak om 600 vrijwilligersorganisaties te ondersteunen (waarvan MeerWaarde er één is) en werkt anderzijds nauw samen in het sociaal domein met MeerWaarde. In 2016 bestond het digitale matchingsplatform Haarlemmermeer voor Elkaar 1 jaar.

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

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

Inzet in Meer-teams en CJG

We participeren in drie Meer-teams en in het CJG.

GHOR

MeerWaarde is onderdeel van de crisishulpverlening binnen de GHOR-organisaties (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en zorgt voor de psychosociale hulpverlening in de veiligheidsregio Kennemerland. Bij calamiteiten en rampen voeren we taken conform vastgestelde procedures uit. De

inzet in de GHOR doen we samen met Socius (Midden Kennemerland) en Kontext (Haarlem). De GGD coördineert.

De inhoudelijke verslaglegging van het sociaal werk met daarin onze bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van de opdrachtgever wordt weergegeven in het inhoudelijk jaarverslag over 2016.

4.7 Samenwerkingsafspraken liggen vast in convenanten

Goede samenwerking op lokaal niveau, vanuit een gemeenschappelijk belang en vanuit de behoefte van de inwoners, is onmisbaar. In Haarlemmermeer zijn vele maatschappelijke organisaties actief waarmee MeerWaarde in meer of mindere mate samenwerkt. MeerWaarde is partner in de volgende convenanten:

- Convenant Uitvoering Samenwerking Aanpak Operationeel Jongerenbeleid
- Convenant Strategisch overleg Jeugd Haarlemmermeer
- Convenant Samenwerkingsorganisatie Centrum voor Jeugd en Gezin Haarlemmermeer
- Meer voor elkaar-akkoord
- Maatschappelijke ondernemersgroep Haarlemmermeer
- Meer-team
- Regeling Haarlemmermeer doet mee!
- GHOR
- Welzijn op recept
- Sociëteit Nieuw-Vennep
- Samenwerkingsconvenant Verwijsindex regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
- Wijkleerbedrijf Zwanenburg
- Convenant pilot "Vroeg Eropaf" Haarlemmermeer
- Stichting Lezen en Schrijven

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

4.8 Symposium Maatschappelijke ondernemersgroep Haarlemmermeer

In het op 16 september 2015 tussen MeerWaarde en het Cultuurgebouw/Pier K gesloten convenant is door de partijen de intentie uitgesproken om meer samen te werken om welzijn en cultuur dichterbij te brengen. Het doel van de Maatschappelijke ondernemersgroep (MOH) is: elkaar versterken in het sociaal domein Haarlemmermeer door ervaring, visie en strategie uit te wisselen.

De volgende organisaties, op het gebied van sport, sociaal vastgoed, woningbouw, gezondheidszorg, ouderenzorg en kinderopvang, nemen naast MeerWaarde zitting in de MOH.

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

Alle deelnemers waren content met het initiatief en in 2016 zijn vijf vervolgbijeenkomsten geweest, gevolgd door een minisymposium op 23 november 2016 "Vernieuwing en bezieling in het Sociaal Domein".

Bij dit symposium waren naast alle organisaties uit de maatschappelijke ondernemersgroep eveneens de organisaties Ons Tweede Thuis, PCSOH, MEE, en Meerlanden en Amstelring vertegenwoordigd.

De volgende onderwerpen stonden centraal:

- Hoe kunnen we gezamenlijk bruggen bouwen ten dienste van alle inwoners, maar in het bijzonder de sociaal kwetsbaren, vrijwilligers en mantelzorgen in Haarlemmermeer?
- Welke kansen zien we in het sociaal domein en welke belemmeringen kunnen we wegnemen?

Het was een zeer geslaagde bijeenkomst waarbij de heer Bert Mulder (lector Informatie, Technologie en Samenleving) een boeiend verhaal vertelde over de landelijke ontwikkelingen in het Sociaal Domein en met de deelnemers vooruitblikte naar het jaar 2025. Uit de evaluatie na afloop bleek, dat veel deelnemers de bijeenkomst inspirerend vonden en dat er behoefte is aan een vervolg. De bijeenkomst kreeg een gemiddeld rapportcijfer van een 8.

4.9 Kwaliteitsmanagement

Bij tevredenheid meten we de (positieve en negatieve) ervaringen en worden de resultaten gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren. Het meten van ervaringen maakt deel uit van het kwaliteitsmanagementsysteem dat zich ten doel stelt om de kwaliteit van de organisatie continu te verbeteren. Vasthouden aan (oude) interne processen betekent achteruitgang. MeerWaarde zal continu moeten leren, meebewegen en haar interne processen hierop aan laten sluiten om te kunnen groeien.

In 2016 hebben we de MeerWaarde MeetWeken geïntroduceerd. In het voorjaar hebben we gedurende twee weken een MeerWaardebreed klanttevredenheidsonderzoek afgenomen. In het najaar hebben we een tevredenheidsmeting onder vrijwilligers gehouden. De uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek is een proces waarbij de hele organisatie mee moet en mee doet. De gebruikte methodiek is de Net Promotor Score¹. De Net Promotor Score 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 klanttevredenheid is de eenvoud. NPS vormt een startpunt. Na de analyse begint het verbeteren van de organisatie om de NPS-score te laten stijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Tijdens de 1^e MeetWeken in 2016 hebben we onze klanten bevroegd. De resultaten hiervan waren positief. Een NPS van 28,2 en een tevredenheidsscore van 8,1 (zie bijlage 1 voor resultaten en verbeterpunten).

Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

Tijdens de 1^e MeetWeken in 2016 hebben we onze klanten bevroegd. Ook deze resultaten zijn positief te noemen. Een NPS van 12,7 en een tevredenheidsscore van 7,8 (zie bijlage 2 voor resultaten en verbeterpunten).

Zoals blijkt uit de resultaten van beide tevredenheidsonderzoeken liggen de NPS-scores ruim boven de 0. Dat betekent dat MeerWaarde meer fans heeft dan kritische klanten.

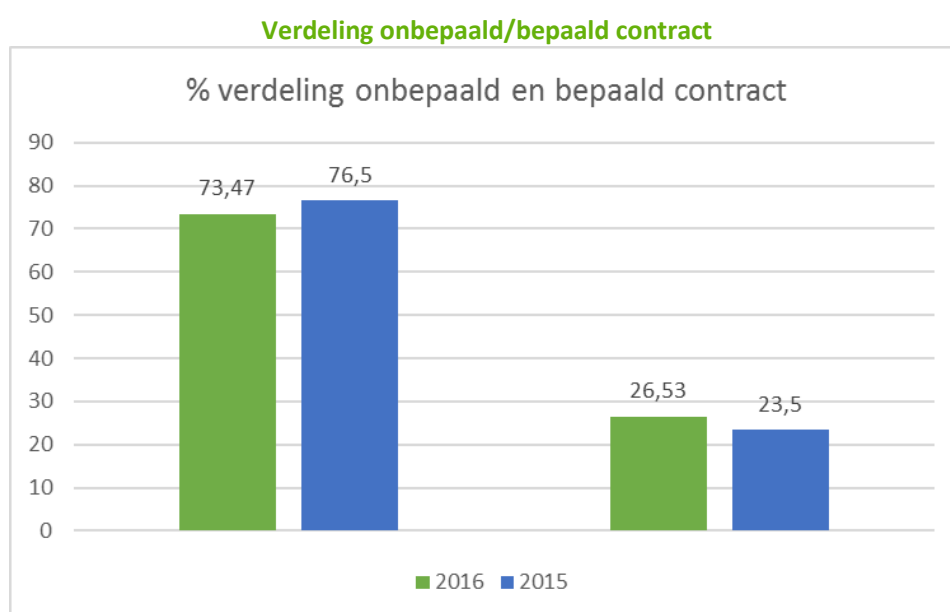
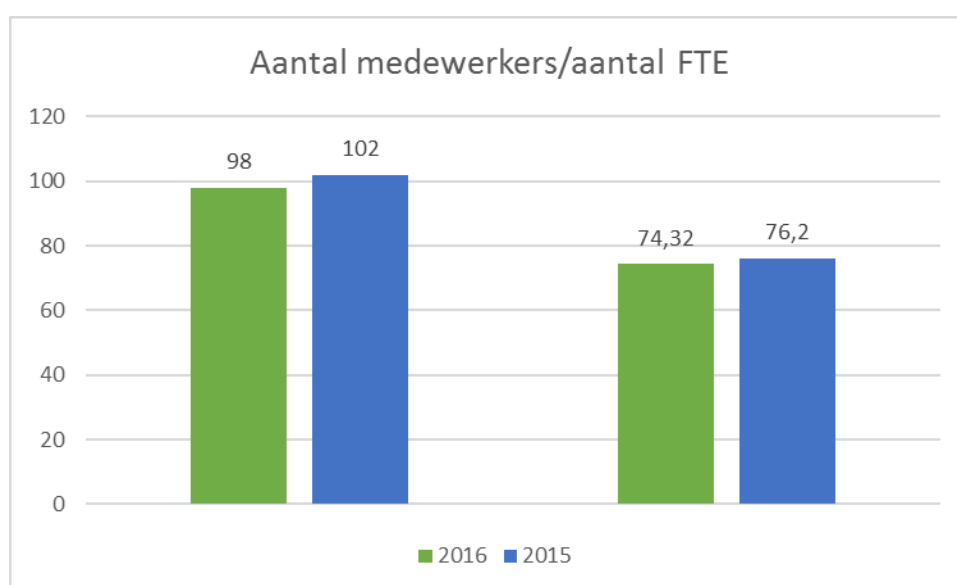
¹ The One Number You Need to Grow – Fred Reichheld, Harvard Business Review, 2003

5 Medewerkers

5.1 Medewerkersbestand

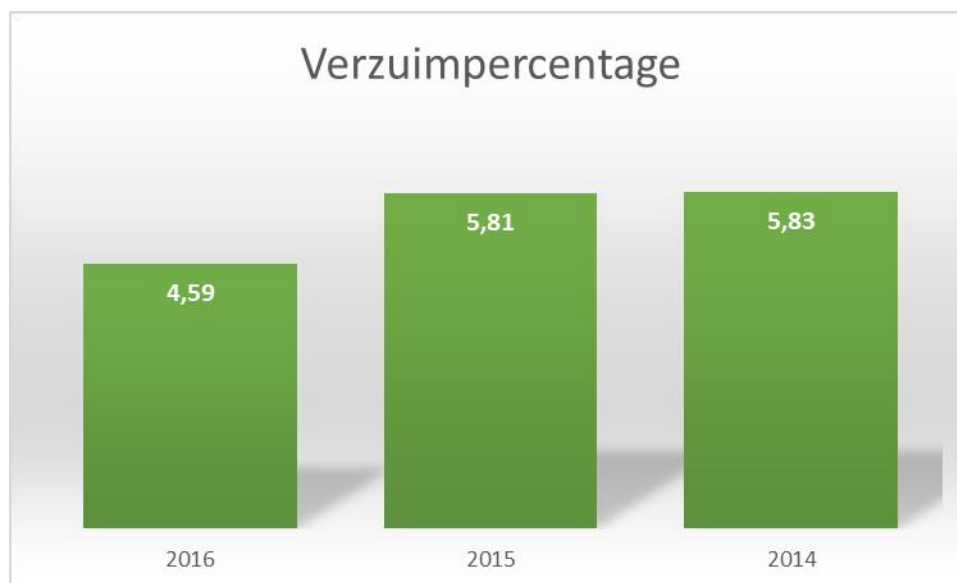
Op 31 december 2016 telt MeerWaarde:

- 98 medewerkers (inclusief stagiaires) en 74,32 FTE (in 2015: 102 en 76,20 FTE's).
- 41,84% is 45 jaar of ouder en 21,43% ouder dan 55 jaar (in 2015 49% resp. 22,5%).
- 80,61% is vrouw en 19,39% man (in 2015: 77,5% resp. 22,5%).
- 85,71% werkt parttime en 14,29% fulltime (in 2015 87,3%/12,7%).
- 73,47% heeft een contract voor onbepaalde tijd en 26,53% heeft een contract voor bepaalde tijd (in 2015: 76,5% voor onbepaalde tijd/23,5% voor bepaalde tijd).
- Er waren drie oproepkrachten (twee ten behoeve van receptie en een ten behoeve van sociaal werk jeugd) (idem in 2015).



5.2 Verzuimbeleid en verzuimgegevens

- Verzuimpercentage: 4,59% (2015: 5,81% en 2014: 5,83%).



Met ingang van januari 2016 is een nieuwe bedrijfsarts bij MeerWaarde gestart. De nadruk van de verzuimaanpak, met name langdurig verzuim, is verschoven van een reactieve aanpak naar een proactieve aanpak (preventiegericht).

Verzuimpreventie

Het voorkomen en terugdringen van verzuim zijn belangrijke aandachtspunten binnen MeerWaarde. Faciliteiten die de persoonlijke en de algehele gezondheid van de medewerkers bevorderen en beleid dat dit ondersteunt, vormen daarin een belangrijke schakel.

De richtlijnen bij arbeidsongeschiktheid zijn in 2016 tegen het licht gehouden, aangepast en ingebed in de dagelijkse operatie.

Het rookbeleid is in 2016 nog verder aangescherpt, het is niet toegestaan om binnen het pand en voor de hoofdingang van het pand van MeerWaarde te roken.

Er is onderzoek gedaan naar de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) van de medewerkers om:

- Zicht te krijgen op de belasting, motivatoren en belemmeringen die medewerkers in hun dagelijks werk ervaren.
- Inzicht te krijgen in de behoeften van medewerkers aan ondersteuning, zowel vanuit de leiding als professioneel.
- Een beeld te krijgen van de uitvoering en effectiviteit van het arbobeleid en de mate waarop dit aansluit bij de behoeften van de medewerkers.

De uitkomsten van het onderzoek zijn met de medewerkers gedeeld. Aan de medewerkers is gevraagd om na te denken over verbetermogelijkheden en deze te delen met hun leidinggevende. De input van de medewerkers zijn samen met het verbeteradvies van de onderzoeker verwerkt in een plan van aanpak. De uitvoering van het plan van aanpak zal vanaf 2017 zijn beslag krijgen.

Tot slot zijn het nut en de noodzaak van het aanstellen van een preventiemedewerker beschreven en is advies uitgebracht over de rol en de taken van de preventiemedewerker. De inbedding van de functie van preventiemedewerker in de organisatie zal in 2017 zijn beslag krijgen.

5.3 Opleidingen

De wereld van welzijn en maatschappelijke dienstverlening is volop in beweging en MeerWaarde ontwikkelt hierin mee. Onze rol als welzijnsorganisatie is verschoven van hulpverlening naar het inzetten van burgerkracht en participatie en dit betekent voor onze sociaal werkers een andere focus op hun rol en een nieuwe manier van werken. Om deze veranderende rol te kunnen vormgeven heeft MeerWaarde gesteld dat alle sociaal werkers met behulp van motiverende gesprekstechnieken het informele circuit rondom een cliënt moeten kunnen activeren en de cliënt zelf laten meedenken over oplossingen. Daarnaast dienen alle sociaal werkers in staat te zijn om te werken met (gekwalficeerde) vrijwilligers en hen te laten ontwikkelen zodat zij hun eigen employability kunnen vergroten. De trainingen die georganiseerd zijn om bovenstaande ontwikkelingen te faciliteren, te weten 'Zelfregie en sociale netwerken benutten' en 'Op maat begeleiden van vrijwilligers' zijn in 2015 opgestart en in 2016 afgerond. Medewerkers hebben ook op individuele basis aandacht besteed aan hun eigen ontwikkeling. Met de komst van de invoering van het loopbaanbudget zal dit alleen nog maar gaan toenemen.

Uiteraard hebben naast bovenstaande trainingen de noodzakelijke trainingen/herhalingscursussen in 2016 plaatsgevonden.

MeerWaarde heeft in het najaar van 2016 aan alle uitvoerende medewerkers een training spoedeisende hulp aangeboden en deze training is door 55 medewerkers gevolgd. Onze medewerkers hebben dagelijks te maken met cliëntcontacten. Daarnaast werken we allemaal met collega's. Uiteraard is er binnen MeerWaarde een BHV-team dat ingeschakeld kan worden bij een calamiteit, maar wat als er met cliënt buiten of op een andere locatie iets gebeurt? Wat kunnen we dan eventueel zelf doen? Vanuit dat oogpunt heeft iedereen de kans gekregen om aan deze training deel te nemen. Daarnaast is aan de medewerkers van de Dokter Van Dorstenstraat een training BHV aangeboden en door 19 medewerkers gevolgd.

De ondernemingsraad heeft ingestemd met het opleidingsplan '2016 en verder....'. Daarmee is een plan geïmplementeerd voor de komende paar jaar. Jaarlijks wordt uiteraard wel het opleidingsaanbod opnieuw ter instemming voorgelegd, alsmede afspraken gemaakt over het opleidingsbudget.

5.4 Beroepsregistratie

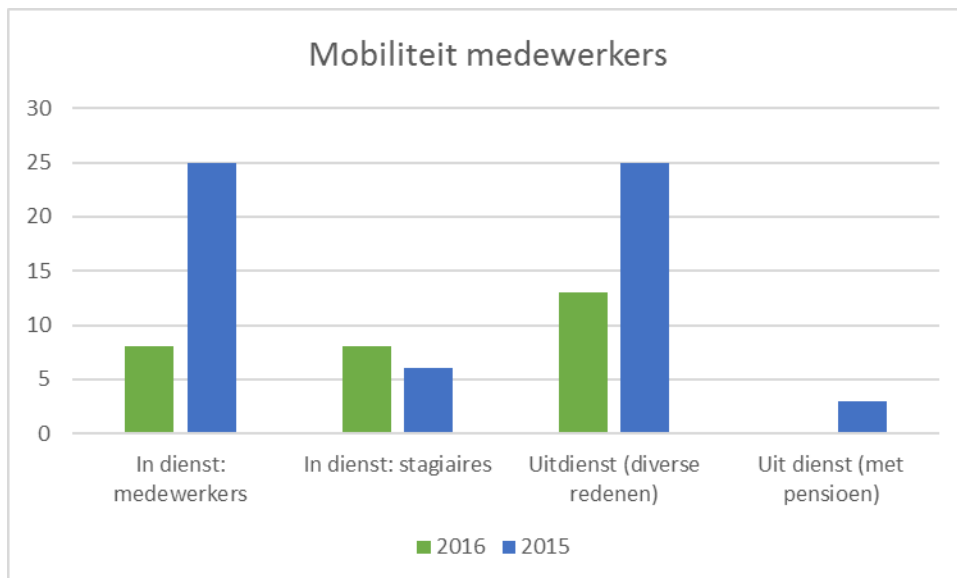
In 2016 is veel aandacht besteed door middel van communicatie over beroepsregistratie via het registerplein. Inmiddels zijn 10 medewerkers geregistreerd via het registerplein. Vanuit P&O zal blijvend aandacht worden besteed aan het belang van beroepsregistratie.

5.5 Individueel Keuze Budget

Vanuit de CAO is met ingang van 1 januari 2016 het individueel keuzebudget ingevoerd. Hiermee krijgt de medewerker meer eigen regelbaarheid met betrekking tot zijn eigen arbeidsvoorwaarden. Medewerkers zijn geïnformeerd door P&O aan de hand van presentaties binnen alle teams. Daarnaast zijn er 'inloopspreekuren' georganiseerd, waardoor er voldoende mogelijkheid was voor alle medewerkers om vragen beantwoord te krijgen.

5.6 Mobiliteit medewerkers

- Mobiliteit medewerkers
- Medewerkers in dienst 2016: 8 (2015: 25)
- Stagiaires 2016: 8 (2015: 6)
- Uit dienst 2016: 13 (2015: 25)
- Met pensioen 2016: 0 (2015: 3)



5.7 Beleid ongewenste omgangsvormen

Met instemming van de ondernemingsraad is het beleid ongewenste omgangsvormen geïmplementeerd. In dit beleid wordt gesproken over welk gedrag als ongewenst wordt geacht. Tevens komt ook de rol van de vertrouwenspersoon aan de orde.

6 Facilitaire zaken

6.1 ICT

Software

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

- Regas van KWIZ door de maatschappelijke dienstverlening (maatschappelijk werk, sociaal raadsliden en ouderenadvies).
- RegiWelzijn van Adsysco voor de deelnemersregistratie aan groepsactiviteiten.
- RegiActOnline van Adsysco voor het digitaal aanmelden van 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.
- MensCentraal door de Meer-teams.
- Verwijsindex is het systeem waarin we samen met ketenpartners hulpverlening rondom een jongere registreren.
- RegiTijd van Adsysco voor de urenverantwoording
- Exact Globe voor de financiële administratie
- Profit (Afas) voor de salaris- en personeelsadministratie

Het gebruik van een tiental verschillende registratiesystemen was voor MeerWaarde reden om alert te zijn op de mogelijkheid van het ontstaan van datalekken. Er is geanticipeerd op de nieuwe wet Meldplicht Datalekken en er zijn protocollen ontwikkeld voor gedragsregels en voor de manier van samenwerken met de software-dienstverleners.

In de personeels- en salarisadministratie heeft MeerWaarde de overstap gemaakt naar een online portaal. Het modern en risicoloos produceren van salarissen en HR-gegevens, de snelle efficiënte communicatie met de medewerkers en een milieuvriendelijke papierloze werkwijze zijn het gevolg.

Hardware

De vernieuwing van de ICT heeft zich in 2016 voornamelijk gericht op efficiënt en flexibel werken. Aan dit doel is tegemoetgekomen door een uitrol aan mobiele devices (30 nieuwe laptops, 5 Ipad, 6 Iphones). Een overgroot deel van de medewerkers is toegerust met een laptop of Ipad. Het zelf maken en bewerken van video's voor het uitdragen en promoten van activiteiten in het sociaal werk jeugd werd ondersteund door het inrichten van een video-werkplek.

6.2 Brandmanagement

MeerWaarde heeft de lijn van brandmanagement verder ingezet door zichtbaarheid en herkenbaarheid in wijken, uniformiteit in communicatiemiddelen, effectief gebruik van sociale media, aansprekende arbeidsmarktcommunicatie, communicatie-ondersteuning bij projecten en inzet op public relations en public affairs.

In 2016 heeft MeerWaarde een nieuwe, aansprekende huisstijl ontwikkeld en geïmplementeerd. De huisstijl is een visuele vertaling van onze sociale bouwstenen.

Gerealiseerde projecten en activiteiten in 2016:

- Geheel vernieuwde, vraaggerichte website met o.a. wijkpagina's die door de gebiedsteams zelf onderhouden kunnen worden.
- Nieuwe promotiematerialen zoals rolbanners, vlaggen, statafelhoezen en marktkraamdoek.
- Nieuwe signing, buitenreclame pand DOVD en PlusPunten en autobeleettering.
- Beeldbank flink uitgebreid met aansprekende fotografie.
- Intranet restyle.
- Kantoordrukwerk nieuwe stijl.
- Premiumgids voor 2017 (beleid).
- Interne en externe introductie nieuwe huisstijl.
- Publiciteit/marketingcommunicatie rondom nieuwe innovatieve projecten zoals MatchMentor.
- 3 edities in het HC Nieuws (4 pagina's in totaal).
- Premiumgids + premiums.
- PR-werkconferentie MOH.
- Start met productie van een folderlijn: gebiedsfolders en themafolders.
- Populair jaarverslag 2015.
- Kerstkaart MeerWaarde-vrijwilligers.

6.3 Cursusbureau

In 2016 verzorgde het cursusbureau de administratie van 398 activiteiten, workshops en cursussen waaraan bijna 3.200 mensen deelnamen. Op 1 juli 2016 zijn de activiteiten uit categorie 1 overgedragen aan Stichting Maatvast. Categorie 1 bestaat uit 13 inloopactiviteiten. Het cursusbureau voerde naast de eigen deelnemersregistratie, ook de deelnemersregistratie uit van de activiteiten van de Brede Scholen in Floriande en Oud Nieuw-Vennep in beweging.

7 Financiële gegevens

7.1 Resultaat 2016

Resultaat 2016	Realisatie 2016	Begroting 2016	Realisatie 2015
[in 1000 €]			
Baten			
Subsidies	6.185	6.099	6.027
Opbrengst doorbelaste diensten	15	12	16
Overige opbrengsten	256	160	475
	6.456	6.271	6.518
Lasten			
Lonen en salarissen	3.537	3.576	3.804
Sociale lasten	907	908	983
Afschrijvingen	39	37	24
Overige bedrijfskosten	1.823	1.802	1.733
	6.306	6.323	6.544
Bedrijfsresultaat	150	-52	-26
Financiële baten en lasten	5	12	10
Resultaat deelneming	-	-	-
Resultaat voor resultaatbestemming	155	-40	-16
Bij/af: mutatie bestemmingsreserve	-108	77	40
Resultaat na resultaatbestemming	48	37	24

7.2 Begroting 2017

Ook in 2017 verwachten wij een sluitende exploitatie met een overschot van €11k.

Begroting 2017	
Opbrengsten	
Reguliere subsidie gemeente H'meer	5.636
Subsidie gemeente H'meer additioneel	86
Subsidie overige (niet H'meer)	355
Overige opbrengsten	<u>182</u>
Totaal opbrengsten	6.259
Directe kosten	
Activiteitskosten	<u>481</u>
Bruto Saldo	5.778
Personele kosten	4.658
Organisatiekosten	525
Huisvestingskosten	552
Afschrijving	<u>42</u>
Indirecte Kosten	5.777
Totaal Bedrijfsresultaat	1
Financiële baten/lasten (-/-)	<u>10</u>
Resultaat excl.bestemmingsreserves	<u>11</u>

7.3 Financiële kengetallen

Financiële positie	31-Dec 2014	31-Dec 2015	31-Dec 2016
Balans			
Materiële vaste activa	79	126	93
Financiële vaste activa	15	15	15
Vorraden	2	1	1
Vorderingen	425	529	425
Liquide middelen	1.429	1.379	2.742
Totaal activa	1.950	2.051	3.276
Eigen vermogen	759	743	898
Voorzieningen	40	26	7
Kortlopende schulden	1.151	1.282	2.371
Totaal passiva	1.950	2.051	3.276
Werkkapitaal	705	627	797
Liquiditeit	1,61	1,49	1,34
Solvabiliteit	38,9%	36,2%	27,4%

8 Een vooruitblik op 2017 en verdere toekomst

MeerWaarde als eerste aanspreekpunt

MeerWaarde wil voor inwoners van Haarlemmermeer het eerste aanspreekpunt zijn op het gebied van welzijn. Hiervoor is het belangrijk dat mensen weten wat je voor ze kunt betekenen en dat je toegankelijk bent. Dit betekent niet één loket in elke wijk, maar wel dat je een ontmoeting tussen een sociaal werker en een inwoner zo laagdrempelig mogelijk maakt. Afhankelijk van wat een inwoner nodig heeft, zetten we een van onze relevante en toegankelijke bouwstenen in. Met onze sociale bouwstenen kan iemand zijn leven opbouwen en omvormen. Elke bouwsteen is steeds anders, omdat ieder mens en elke situatie anders is. We komen met oplossingen en adviezen op maat, die passen bij wat die persoon of groep nodig heeft. We ondersteunen op het moment dat het nodig is, en laten los zodra dat weer kan. Uiteindelijk moeten mensen zoveel mogelijk weer op eigen kracht meedoen in Haarlemmermeer. Dat is de essentie van ons werk.

Samen kom je verder

Sociaal werk doen we niet alleen maar samen met onze opdrachtgevers, vrijwilligers, bewoners in de wijken en informele en formele organisaties. Met veel organisaties zijn we een partnerschap aangegaan. Daarnaast met een groot aantal organisaties samengewerkt als de casus daarom vraagt. We gaan in 2017 onze samenwerkingsafspraken bestendigen en nieuwe samenwerkingsconcepten ontwikkelen.

Vernieuwende sociale bouwstenen

Kijken wat de klant nodig heeft, betekent ook afscheid nemen van 'oude' diensten en producten en nieuwe diensten en producten omarmen. In 2017 gaan we verder aan de slag met laagdrempelige voorzieningen zoals dagsociëteiten, buurtkringen, de Voorleesexpress en het Taalhuis en maatjesprojecten als MatchMentor en Track the Talent waarbij we de beweging van 'zwaar naar licht' doorzetten. Onze preventieve rol breiden we uit door in meer wijken en buurten sociaal makelaars in actie te laten komen.

MeerWaarde MeetWeken in 2017

Stakeholders zijn niet alleen de organisaties waarmee we samenwerken maar alle groepen en personen die in meer of mindere mate van invloed kunnen zijn op of beïnvloed kunnen worden door de organisatie. Het is dus belangrijk om niet alleen te kijken naar tevredenheid onder klanten maar ook onder andere invloedrijke groepen en personen.

In 2015 is n.a.v. de raadsledenbezoeken in de gebieden een evaluatievragenlijst afgenomen.

In 2016 zijn tevredenheidsonderzoeken gehouden onder klanten en vrijwilligers.

In 2017 wordt tevredenheid onder samenwerkingspartners (voorjaar) en medewerkers (najaar) gemeten.

2017 en verder...

Het gaat in het algemeen goed met de mensen in Haarlemmermeer. De jeugd voelt zich gezond, krijgen een hoger schooladvies dan Nederlandse leeftijdsgenoten en ze volgen een hoger niveau in het voortgezet onderwijs. Haarlemmeerders hebben een hogere levensverwachting dan het landelijk gemiddelde als gevolg van sociaaleconomische factoren en leefstijl. Toch zijn er ook mensen waarmee het minder goed gaat. Zij leven bijvoorbeeld in armoede, zijn laaggeletterd, hebben moeite om een diploma te halen of worden gepest of gediscrimineerd. MeerWaarde blijft nu en in de toekomst werken aan de beweging 'van zwaar naar licht' en 'preventie en vroege signalering' omdat wij geloven dat alle mensen het gelukkigst zijn als zij in staat zijn voor zichzelf te zorgen te midden van een veilige en betrokken omgeving en dat kinderen het gelukkigst zijn als zij opgroeien in een veilig en warm gezin.