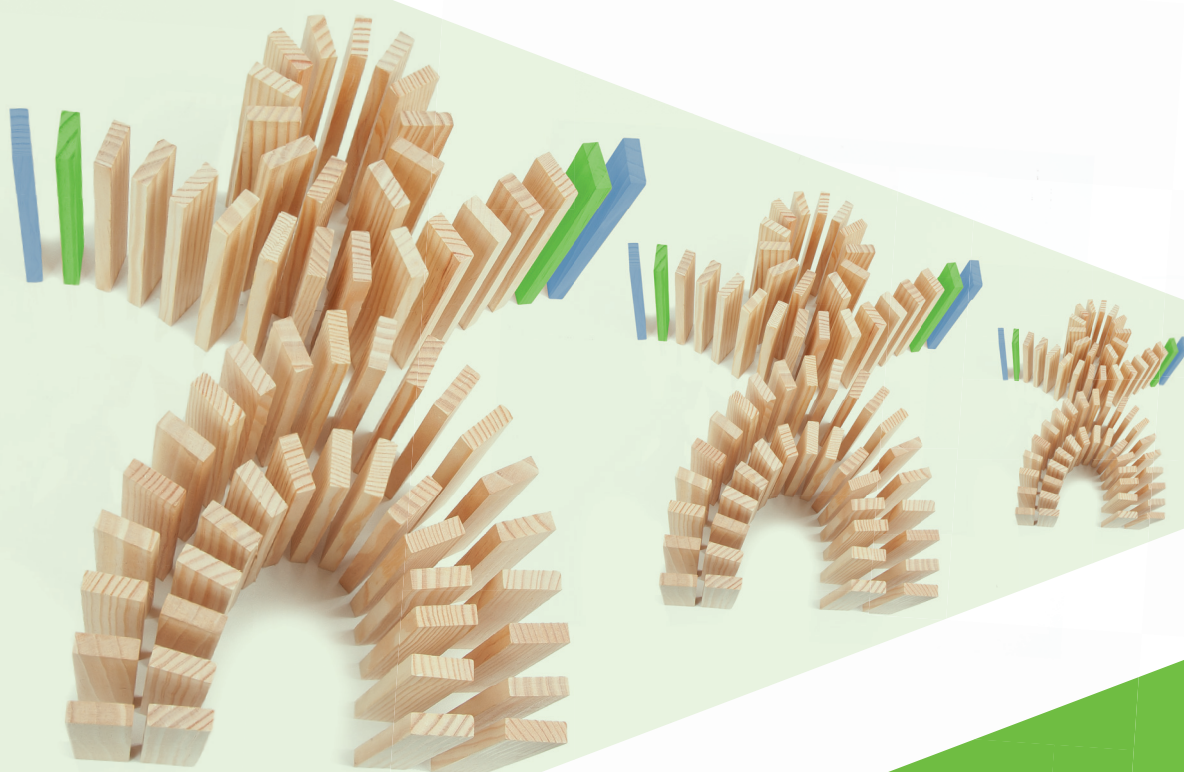


Zelf, samen, sterker!



Verlag Raad van Bestuur/ Raad van Toezicht 2017

MeerWaarde
WELZIJN



maart 2018

Inhoudsopgave

1	Bestuurder Renata Fideli aan het woord	3
2	De Raad van Toezicht doet verslag	6
3	MeerWaarde is wegwijzer in het sociaal domein	7
	3.1 Sociaal werk doe je niet alleen	9
4	De organisatie	10
	4.1 Organisatiestructuur	10
	4.2 Ondernemingsraad	10
	4.3 Werkgroep vrijwilligers	10
	4.4 Certificering	11
	4.5 Uitvoering van het werk	11
	4.6 Samenwerkingsafspraken liggen vast in convenanten	12
	4.7 Kwaliteitsmanagement	12
5	Medewerkers	14
	5.1 Personeel in cijfers	14
	5.2 Arbo	15
	5.3 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit	16
	5.4 Medewerkerstevredenheid	16
	5.5 Op weg naar een lerende organisatie	16
	5.6 Actualisatie functiehuis	19
	5.7 Beroepsregistratie	19
	5.8 Klachtenregeling medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, gedetacheerden en uitzendkrachten	20
	5.9 Protocol klokkenluidersregeling	20
	5.10 Benoemen aandachtsfunctionarissen	20
6	Facilitaire zaken	21
	6.1 ICT	21
	6.2 Brandmanagement	21
	6.3 Cursusbureau	21
7	Financiële gegevens	22
	7.1 Resultaat 2017	22
	7.2 Begroting 2018	23
	7.3 Financiële kengetallen	24
8	Koersvast verder.....	25

Bijlage 1 Overzicht samenwerkingspartners

Bijlage 2 Infographic klanttevredenheidsonderzoek 2017

Bijlage 3 Infographic medewerkerstevredenheidsonderzoek 2017

1 Bestuurder Renata Fideli aan het woord

Koersvast verder

‘Als je organisatie stabiel is, krijg je meer oog voor detail en is er ruimte voor vernieuwing’. Zo begon ik het voorwoord voor het bestuurlijk jaarverslag van 2016. Niets minder is van toepassing op 2017, en inmiddels zijn we weer wat stappen verder. Ons 20-jarig jubileum laat zien hoe diepgeworteld MeerWaarde is in Haarlemmermeer en daarbuiten. Daarnaast werd ons vertrouwen gesterkt dat onze koers helder is, en dat we koersvast zijn. Dit blijkt wel uit de ruimte die er was voor een verdere professionalisering en het finetunen van zowel onze organisatie, onze dienstverlening als vrijwillige inzet. In dit voorwoord een aantal highlights van 2017.

Verantwoordelijkheden zien en nemen vergroot de eigenwaarde en het zelfvertrouwen. Deze boodschap aan onze klanten, namen we ook zelf ter harte. Met ingang van 2017 ging het nieuwe bestuursmodel van kracht.

In 2017 bouwden we een beter passend en toekomstbestendig functiehuis met generieke en resultaatgerichte functiebeschrijvingen. We hebben hiermee een goede basis gelegd voor competentie management. Het maakt loopbaanpaden binnen onze organisatie inzichtelijk en geeft meer mogelijkheden voor flexibele inzet. Het nieuwe functiehuis wordt begin 2018 geïmplementeerd.

Duurzaam inzetbare medewerkers zijn gezond, gemotiveerd, hebben de juiste vakkennis, een goede werk-privébalans en hebben meer plezier in het werk. Hun positieve en betrokken houding beïnvloedt zowel de kwaliteit van producten en diensten als de interne en externe beeldvorming van onze organisatie. Met oog voor de menselijke mogelijkheden en de eigen betrokkenheid & verantwoordelijkheid van onze medewerkers hebben we een vitaliteitsprogramma samengesteld om de duurzaamheid van hun inzet te bevorderen.

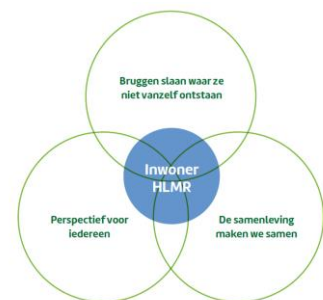
Daarnaast hielden we een medewerkerstevredenheidsonderzoek ten aanzien van de inhoud van het werk, beloning, onderlinge verhoudingen, leiderschap en arbeidsomstandigheden. Hieruit bleek onder andere een groot vertrouwen in de visie van onze organisatie en onze organisatiedoelstellingen.

Een heldere strategie is geen vaststaand, onwrikbaar gegeven. Het is eerder een ontdekkingsreis. Samen met onze medewerkers zijn we een uitdagende strategietocht aangegaan.

Met behulp van een externe analyse ontdekten we wat ons drijft, waar onze passie ligt en waar we het beste in (kunnen) zijn. Dit hebben we gebundeld in drie belangrijke pijlers die als uitgangspunt dienen voor ons strategische beleid en product/diensten-portofolio:

1. **Eigen kracht:** perspectief voor iedereen.
2. **Sociale netwerken:** bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan.
3. **Burgerschap:** de samenleving maken we samen.

Dit is goed ontvangen en gehonoreerd door onze opdrachtgevers. Zo konden we onder andere het aantal sociaal makelaars (pijler 2) uitbreiden.



Duurzaam bouwen aan zelfredzaamheid is gebaat bij een

meerjarenperspectief. Wij zijn altijd vasthoudend in dit standpunt geweest door ieder jaar een ‘meerjaren-plaatje’ te presenteren. In 2017 heeft dit geresulteerd in een toekenning van een tweejarensubsidie door gemeente Haarlemmermeer. Dit geeft continuïteit, maakt ons slagvaardiger en biedt meer ruimte voor innovatie. Zo mogen we aankomend jaar een aantal nieuwe projecten/diensten opstarten zoals ‘Haarlemmermeerse Mantelbezorger’, en ‘Haarlemmermeerse Maatjes’.



De essentie van ons sociaal werk jeugd 23+ ligt in het betreden van de leefwereld van jongeren om een intrinsieke ontwikkeling aan te moedigen.

Positieve beïnvloeding kost tijd en aandacht en het resultaat is niet direct zichtbaar. Daarom benadruk ik in dit voorwoord graag het belang van ons sociaal werk jeugd. Onze sociaal werkers zijn coaches en vertrouwenspersonen voor jongeren. Zij kennen hun leefwereld, zien kansen en leiden ze toe naar coaching- en talentprogramma's als MatchMentor en TrackTheTalent of begeleiden ze individueel. Ze laten de jongeren pas los tot ze zelfstandig of met ondersteuning verder kunnen. **De multidisciplinaire inzet die we kunnen bieden is daarbij van grote waarde.** Problemen waar jongeren mee te maken hebben zijn vaak gestapeld en gerelateerd; zoals bijvoorbeeld een instabiele thuissituatie, financiële problemen van ouders, problemen op school.

Werken aan een sterke sociale omgeving betekent kansen zien voor nieuwe, duurzame verbindingen. De pilot 'Vroeg erop af' is hier een mooi voorbeeld van.

Een huurachterstand is vaak een signaal dat er financiële problemen in een huishouden zijn. MeerWaarde, Ymere, Plangroep en de gemeente sloegen eind 2016 de handen ineen voor de pilot Vroeg Eropaf. In oktober 2017 ondertekenden we een convenant voor het vervolg van deze succesvolle aanpak.



Als welzijnsorganisatie willen we dat mensen actief meedoen aan de samenleving. Onze vrijwilligers zijn een voorbeeld en inspiratiebron voor anderen. Zij maken onze organisatie sterker en de samenleving warmer. Ons is er dan ook alles aan gelegen om onze vrijwilligers een volwaardige plek in onze organisatie te geven en ze de kans te bieden zinvol werk te verrichten. Met de resultaten uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uit 2016 hebben we in 2017 ons vrijwilligersbeleid hernieuwd en de passende titel 'Binden én boeien' meegegeven. In 2018 informeren wij onze vrijwilligers op feestelijke wijze over het hernieuwde beleid.

Als eerste aanspeekpunt is het belangrijk dat we als vertrouwenwekkend en laagdrempelig worden ervaren. Herkenbaarheid en vindbaarheid zijn enorm belangrijk in onze sector. Het blijft nodig om hierin te investeren. In 2017 hebben we onder andere onze website doorontwikkeld met klantverhalen, een nieuwe folderlijn ontwikkeld en regelmatig de publiciteit gezocht. Ook besteedden we aandacht aan 'internal branding' door onze medewerkers te betrekken bij onze missie, visie en pijlers onder de vlag 'zelf, samen, sterker'. Het is belangrijk dat we actief uitdragen waarvoor we staan.



Door goed te luisteren naar wat inwoners, partners en vrijwilligers vinden van de dingen die we doen, kunnen we (nog) beter worden.

In navolging van 2016 voerden we ook in 2017 gedurende drie weken een klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten hiervan waren positief. Ten opzichte van vorig jaar hebben onze klanten een verbetering ervaren in onze dienstverlening. Ook hierin zien we bevestigd dat we goed op weg zijn en dat het altijd nóg beter kan.

We hebben de afgelopen 20 jaar voldoende bouwstenen gelegd om nieuwe uitdagingen aan te gaan. En in combinatie met een mooie strategische visie, een vitaal functiehuis, gemotiveerde medewerkers samen met enthousiaste vrijwilligers staan wij nog steviger voor de toekomst.

Renata Fideli
Directeur-Bestuurder MeerWaarde

2 De Raad van Toezicht doet verslag

Met ingang van 1 januari 2017 is MeerWaarde overgegaan van een Bestuursmodel naar een Raad van Toezichtmodel met een Raad van Toezicht en een eenhoofdige Raad van Bestuur. Gedurende 2017 heeft de Raad van Toezicht in nauwe samenspraak met de Directeur-Bestuurder uitgebreid en met regelmaat stilgestaan bij onderwerpen als rolverdeling, verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden en wijze van samenwerking en onderlinge informatie-uitwisseling. Dit heeft geresulteerd in een open en uiterst constructieve samenwerking die ons heeft gesterkt in de overtuiging dat de keuze voor een Raad van Toezichtmodel de juiste is geweest. Ook de betrokkenheid van en communicatie met de Ondernemingsraad over het nieuwe bestuursmodel zijn, volgens alle partijen, als zeer positief en open ervaren. Zoals bleek tijdens het artikel 24 WOR-overleg van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur met de Ondernemingsraad op 26 oktober 2017.

Behalve de interne werkwijze zijn ook de externe contacten besproken. Zo zijn afspraken gemaakt over de communicatie vanuit de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur naar de gemeente waaronder de leden van het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlemmermeer. Samen met de Raad van Bestuur en het management is een eerste verkenning uitgevoerd naar een nieuwe meerjarenstrategie voor MeerWaarde gerelateerd aan het werk en maatschappelijke samenleving. Daarbij is ook verkend welke mogelijkheden er zijn voor MeerWaarde om op zoek te gaan naar verruiming van haar activiteiten, zowel op vakinhoudelijk terrein, als voor wat de grenzen van haar werkgebied betreft. Tevens is gekeken naar de mogelijkheden om met nieuwe partners samenwerkingsrelaties aan te gaan. De Raad van Toezicht ondersteunt deze zoektocht ten volle. In 2017 heeft de Raad van Toezicht een vijftal vergaderingen gehad. Onderstaand wordt een kort exposé gegeven van enkele besluiten.

In februari 2017 heeft de Raad van Toezicht de benoemingen van mevrouw C. van der Meule tot voorzitter en de heer H. van Popering tot vice-voorzitter bekrachtigd; de Raad van Toezicht kent twee commissies, te weten de Auditcommissie met als leden mevrouw R. Schellens en de heer H. van Popering en de Remuneratiecommissie met als leden mevrouw C. van der Meule en de heer P. Schuurmans. In de februari vergadering is tevens het rooster van aftreden vastgesteld.

Gezien het voorgenomen vertrek van een lid, mevrouw R. Schellens en het nog vacant zijn van één positie is de werving en selectie gestart voor twee nieuwe leden.

Voor de accountantscontrole 2016, 2017 en 2018 is BDO Accountants benoemd. In april 2017 zijn de reglementen van orde voor de Raad van Toezicht, de Auditcommissie en de Remuneratiecommissie alsmede de vacatiegelden definitief vastgesteld. De Raad van Toezicht heeft goedkeuring verleend aan het accountantsverslag 2016, dit na advies van de Auditcommissie. De Raad van Toezicht heeft goedkeuring gegeven aan de door de Raad van Bestuur vastgestelde jaarrekening 2016 en decharge verleend aan de Raad van Bestuur voor het gevoerde beleid.

In de augustus vergadering heeft de Raad van Toezicht na advies van de Auditcommissie goedkeuring gegeven aan de door de Raad van Bestuur vastgestelde begroting voor 2018 en 2019. Hierbij heeft MeerWaarde voor het eerst een meerjarige afspraak voor twee jaar met de gemeente Haarlemmermeer. In oktober heeft de Raad van Toezicht zich gebogen over de Meerjarenraming voor 2020 en 2021 die binnen het programma van eisen was opgenomen.

De tussentijdse rapportages in het voorjaar en najaar zijn door de Auditcommissie en de Raad van Toezicht behandeld en besproken.

Eind 2017 is afscheid genomen van mevrouw R. Schellens, die vanwege een verhuizing te kennen had gegeven te willen aftreden.

De procedure voor werving en selectie voor de ontstane vacatures in de Raad van Toezicht heeft inmiddels geresulteerd in twee nieuwe leden, die met ingang van 2018 zijn toegetreden tot de Raad van Toezicht, te weten mevrouw J Beekman en de heer R. den Uyl. Hiermee is de Raad van Toezicht per 1 februari 2018 weer voltallig.

3 MeerWaarde is wegwijzer in het sociaal domein

MeerWaarde is een organisatie die midden in de samenleving staat en die het dienstenpalet steeds weer afstemt op de veranderende vraag en behoeftes van inwoners. We zien het als onze opdracht om nieuwe, duurzame welzijnsdiensten te ontwikkelen die onze doelgroepen bereiken en versterken. Met het sociaal werk pakt MeerWaarde sociale vraagstukken aan en lost die op. Dit doen we door aanpassingen van onze huidige diensten en het ontwikkelen van nieuwe en innovatieve diensten. Dit doen we met passie 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.

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.

Speerpunten van beleid in drie pijlers

Gedurende 2017 hebben we naar aanleiding van een externe analyse onze kansen in het sociaal domein vertaald naar drie pijlers. De pijlers zijn:

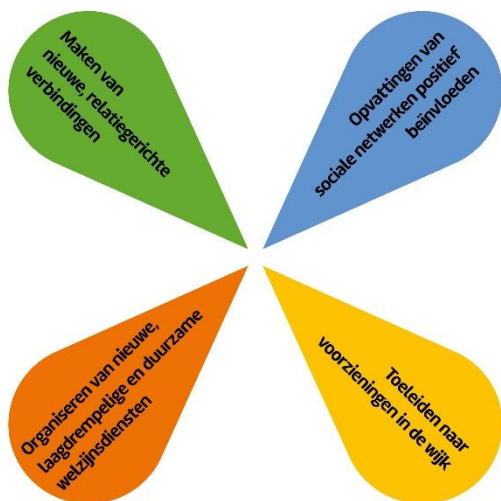
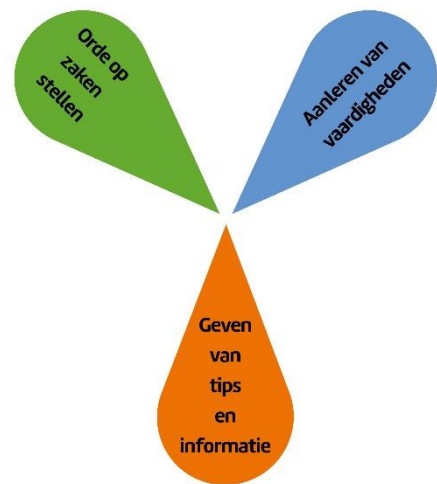
1. Eigen kracht: perspectief voor iedereen
2. Sociale netwerken: bruggen slaan waar ze niet vanzelf ontstaan
3. Burgerschap: de samenleving maken we samen.

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:

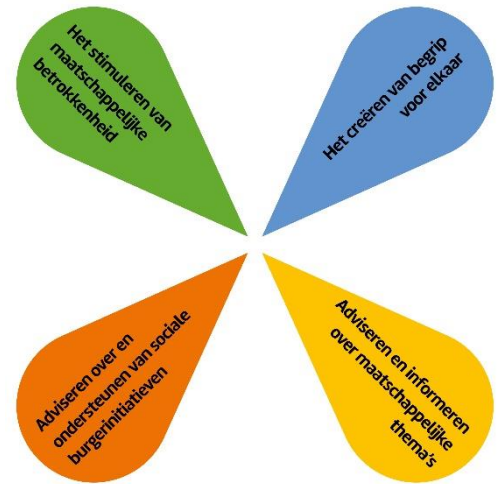
- Maken van nieuwe, relatiegerichte verbindingen.
- Toeleiden naar voorzieningen in de wijk.
- Organiseren van nieuwe, laagdrempelige en duurzame welzijnsdiensten.
- Opvattingen van sociale netwerken positief beïnvloeden.

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



MeerWaarde: zelf, samen, sterker!

3.1 Sociaal werk doe je niet alleen

Sociaal werk doe je met sociaal werkers, sociaal makelaars, vrijwilligers, samenwerkingspartners (maatschappelijke organisaties en bedrijfsleven), de gemeente maar bovenal met de klant.

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, mensen te begeleiden naar eigen kracht, vrijwilligers te coachen en te motiveren en mensen te activeren.

De sociaal werkers en sociaal makelaars van MeerWaarde hebben een belangrijke rol bij de realisatie van een stevige sociale basis binnen de programma's 'maatschappelijke ontwikkeling' en 'zorg en werk'.

Ondersteuning door onze professionals was in 2017 gericht op de volgende maatschappelijke effecten:

- Het versterken van burgerkracht en de inzet van sociale netwerken.
- 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 jeugd op het gebied van persoonlijke, sociaal-emotionele en sociaal-communicatieve ontwikkeling.
- Het versterken van burgerkracht bij jongeren.
- Kwetsbare inwoners zijn meer zelfredzaam.
- Voorkomen dat problematische situaties ontstaan die de ontwikkeling van het kind kunnen verstoren.
- Het versterken van competenties van ouders/verzorgers en jeugdigen.

Vrijwilligersbeleid 'Binden én boeien'

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 2017 hebben we het vrijwilligersbeleid geëvalueerd en bijgesteld.

De resultaten uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uit 2016 lagen o.a. ten grondslag aan het vrijwilligersbeleid 'Binden én boeien'. Het vrijwilligersbeleid vormt de basis voor twee 'producten':

- Een toolkit voor professionals van MeerWaarde die met vrijwilligers werken en
- Een wegwijzer voor vrijwilligers van MeerWaarde.

4 De organisatie

4.1 Organisatiestructuur

MeerWaarde heeft een 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 Directeur-Bestuurder, manager financiën & control, algemeen manager a.i. en een gebiedsteamleider en richt zich op het strategisch en tactisch beleid en op innovatie.

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

De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur worden secretariael ondersteund door het directiesecretariaat en het management door het secretariaat.

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

In 2017 was de ondernemingsraad drie jaar actief en zijn er medio 2017 verkiezingen gehouden.

De ondernemingsraad bestaat, na de verkiezingen, uit de volgende leden:

Magriet Kolkman (voorzitter), Nathalie Beltman (secretaris), Susan Chattelon, Mariska Spikmans (tijdelijke waarnemer van Suscan Chattelon), Hieke van der Hoogte.

De ondernemingsraad heeft input geleverd in het profiel voor de twee nieuw te werven leden van de Raad van Toezicht.

Op 26 oktober 2017 heeft het zogenaamde "artikel 24 overleg" tussen de Raad van Bestuur (directeur-bestuurder) en een afvaardiging van de Raad van Toezicht plaatsgevonden.

In 2017 hebben de ondernemingsraad en de Raad van Bestuur (directeur-bestuurder) vijf constructieve overlegvergaderingen gehad. In deze overlegvergaderingen zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

Huisvesting, PlusPunten, vacatures, cursussen en training OR-leden, organisatieontwikkeling, strategiesessies, milieubeleid binnen MeerWaarde, functiehuis, werkdruk en ziekteverzuim.

4.3 Werkgroep vrijwilligers

In deze werkgroep hebben vier vrijwilligers en zes professionals zitting. In 2017 is deze werkgroep zes keer bij elkaar gekomen en heeft zich beziggehouden met de vraag "Waarom vindt MeerWaarde het werk met vrijwilligers belangrijk?".

Aan de hand van deze vraag is in samenwerking met deze werkgroep een hernieuwd Vrijwilligersbeleid (2018-2020) ontwikkeld met als titel "Binden én boeien".

Een van de uitwerkingen van het hernieuwde beleid is het organiseren van een feestelijk evenement in april 2018 waarin ontmoeting en kennis delen tussen vrijwilligers en professionals van MeerWaarde centraal staan. Tevens wordt tijdens dit evenement het beleid in gedrukte versie aan alle vrijwilligers van MeerWaarde uitgereikt.

4.4 Certificering

We hebben de volgende keurmerken:

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

4.5 Uitvoering van het werk

In de wijken, dorpen en kernen in Haarlemmermeer werken we integraal met zes gebiedsteams: Haarlemmermeer-Noord, Hoofddorp-Zuidwest, 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. Dat betekent dat we de klant centraal stellen: wat heeft hij nodig? Waar is behoefte aan? Welke wensen heeft hij? Wat kan hij zelf? Wat kan zijn netwerk?

We wijzen de klant de weg. En als wijzelf de oplossing niet in huis hebben, werken we samen met partnerinstellingen. De contacten zijn goed. Bijlage 1 geeft een overzicht van organisaties waarin wij in meer of mindere mate samenwerken ten behoeve van de klant.

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 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 of met warme overdracht naar een partnerinstelling. In twee wijken heeft MeerWaarde een PlusPunt operationeel. Voor de overige vier gebieden is het PlusPunt gesitueerd op het hoofdkantoor. Inwoners kunnen bij de PlusPunten binnenlopen voor informatie, advies en vragen over welzijn, vrijetijdsactiviteiten, vrijwilligerswerk, hulp en dienstverlening. 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 anderzijds de verbinding met het sociaal werk te verstevigen.

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

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

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 de inhoudelijke rapportage over 2017.](#)

4.6 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
- Sociëteiten
- Samenwerkingsconvenant Verwijsindex regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
- Wijkleerbedrijf Zwanenburg
- Convenant pilot "Vroeg Eropaf" Haarlemmermeer
- Stichting Lezen en Schrijven
- Samenwerkingsovereenkomst met BGH
- Samenwerkingsovereenkomst met Humanitas inzake Home-Start
- Samenwerkingsovereenkomst met Humanitas inzake Metgezel
- Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude inzake welzijnscoach en buurtsportcoach.

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.

4.7 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.

In 2017 hebben we de MeerWaarde MeetWeken uitgevoerd. In het najaar hebben we gedurende drie weken een MeerWaardebreed klanttevredenheidsonderzoek afgenomen.

Bij de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek doet de hele organisatie mee. 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 MeetWeken hebben we onze klanten bevroegd. De resultaten hiervan waren positief. Een NPS van 45 en een tevredenheidsscore van 8,6 (zie bijlage 2 voor resultaten en verbeterpunten). In 2016

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

waren de NPS 28,2 en de tevredenheidsscore 8,1. Onze klanten ervaren een verbetering in de dienstverlening.

Eenvoudige effectmetingen

Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek hebben we ook een eenvoudige vorm van effectmeting uitgevoerd. We gebruikten hiervoor elementen uit de vragenlijst van Sociaal Werk Nederland. De resultaten zijn per dienst terug te vinden in de inhoudelijke verantwoording.

Stakeholdersbijeenkomst jeugd

Op 16 februari 2017 hebben we een bijeenkomst georganiseerd voor samenwerkingspartners van het sociaal werk jeugd 12+. Aan de hand van tien stellingen ging MeerWaarde met de partners plenair in gesprek. De bijeenkomst werd als belangrijk ervaren. Nauwe samenwerking met partners rondom jeugd is belangrijk als het gaat om signalering en doorverwijzing.

Conclusies m.b.t. de samenwerking:

- Het sociaal werk jeugd 23+ wordt door de aanwezigen als zeer positief met een open houding ervaren.
- Door sociale media en de verwijsindex is samenwerking makkelijker geworden.
- De samenwerking tussen MeerWaarde en de kerkelijke organisaties kan beter.
- De contacten met scholen zijn verbeterd t.o.v. twee jaar geleden.
- De sociaal werkers zijn beter zichtbaar en op vaste tijden aanwezig in de wijk.

Uit de bijeenkomst kwamen de volgende signalen/zorgen m.b.t. jeugd naar voren:

- Er zijn weinig opvangmogelijkheden voor probleemjongeren.
- Er zijn weinig woonopties voor jongeren.
- Met veel jongeren gaat het goed, maar er is een groep die aandacht nodig heeft.
- Er moet aandacht zijn voor het geïsoleerde gezin.
- Jongeren krijgen meer prikkels, o.a. via sociale media, dan vroeger.
- Investering in jongeren en buurtbewoners loont als er nog geen sprake van overlast is.

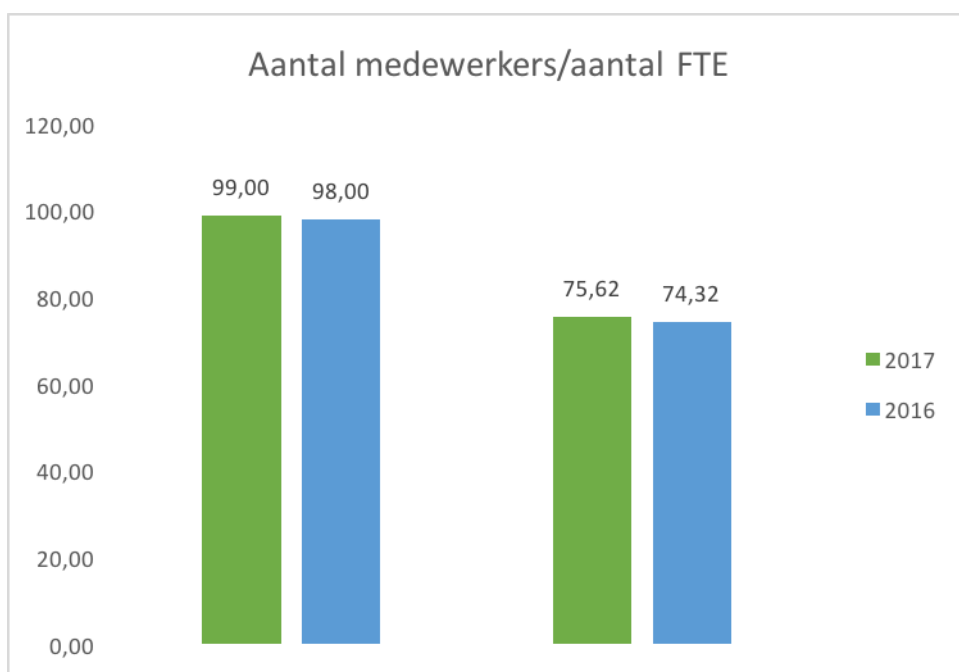
5 Medewerkers

5.1 Personeel in cijfers

Medewerkersbestand

Op 31 december 2017 telt MeerWaarde:

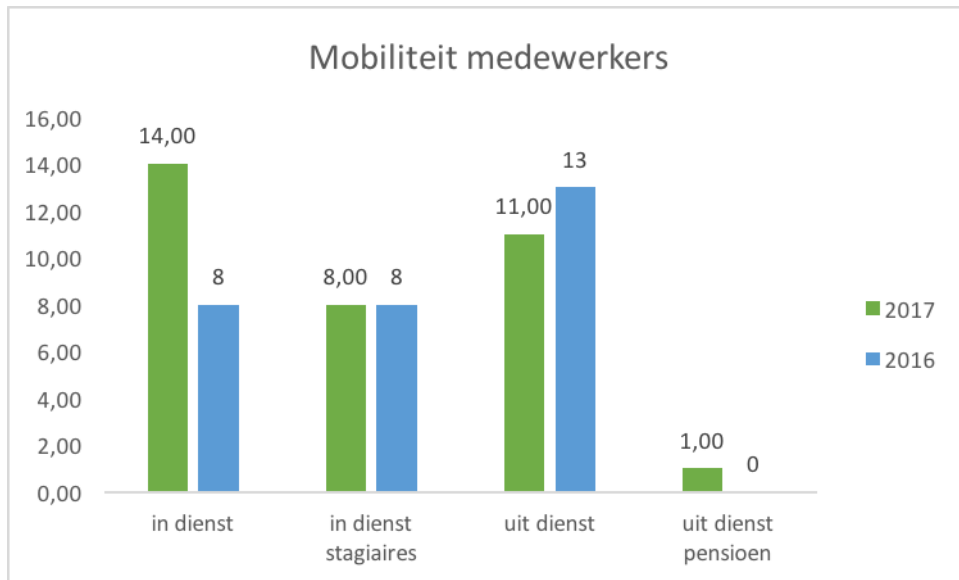
- 99 medewerkers (inclusief stagiaires) en 75,62 FTE (in 2016: 98 en 74,32 FTE's).
- 51% is 45 jaar of ouder en 22% ouder dan 55 jaar (in 2016 41,84% resp. 21,43%).
- 76% is vrouw en 24% man (in 2016: 80,61% resp. 19,39%).
- 89% werkt parttime en 11% fulltime (in 2016 85,71%/14,29%).
- 80% heeft een contract voor onbepaalde tijd en 20% heeft een contract voor bepaalde tijd (in 2016: 73,47% voor onbepaalde tijd/26,53% voor bepaalde tijd).
- Er waren twee oproepkrachten (één ten behoeve van receptie en een ten behoeve van adviseur op oproepbasis) (drie in 2016).



MeerWaarde werkt graag en veelvuldig met stagiaires. Onze sociaal werkers geven aan dat het werken met stagiaires van grote toegevoegde waarde is. Zij nemen veel werk uit handen, brengen nieuwe ideeën in en voegen up-to-date kennis toe aan de organisatie. En in veel gevallen komen stagiaires na succesvolle afronding van hun studie in dienst bij MeerWaarde. Voor de werving van stagiaires nemen de sociaal werkers deel aan stagemarkten.

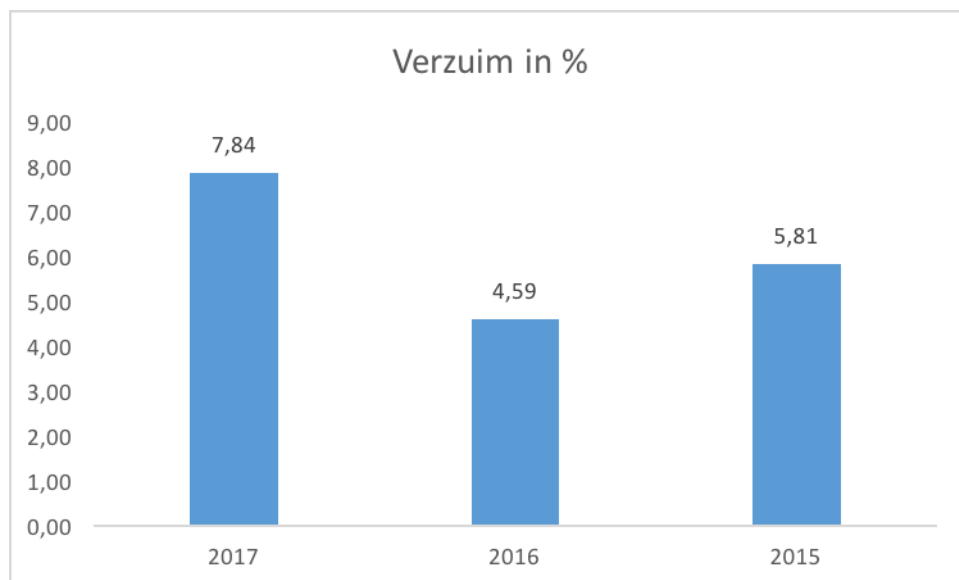
Mobiliteit medewerkers

- Medewerkers nieuw in dienst 2017: 14 (2016: 8)
- Stagiaires 2017: 8 (2016: 8)
- Uit dienst 2017: 11 (2016: 13)
- Met pensioen 2017: 1 (2016: 0)



Verzuimgegevens

- Verzuimpercentage: 7,84% (2016: 4,59% en 2015: 5,81%).



5.2 Arbo

MeerWaarde streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die bij de organisatie werken; medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers etc. Een veilige werkomgeving, waar mensen zich prettig voelen, plezier hebben in hun werk en respectvol met elkaar omgaan, bevordert het welbevinden van de medewerkers bij MeerWaarde en heeft een positief effect op de organisatiedoelstellingen.

Benoemen preventiemedewerker

Met ingang van 1 januari 2017 is bij MeerWaarde een preventiemedewerker benoemd. De preventiemedewerker heeft een ondersteunende rol bij de dagelijkse veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden.

De preventiemedewerker is onderdeel van het Arbobeleid van MeerWaarde. Dit Arbobeleid ziet toe op het continu verbeteren en optimaliseren van de arbeidsomstandigheden bij MeerWaarde.

Met het benoemen van een preventiemedewerker voldoet MeerWaarde ook aan de verplichtingen die de Arbowet hiervoor stelt.

Bijstellen en uitvoeren plan van aanpak Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI & E)

Ook in 2017 is de risico-inventarisatie en evaluatie geëvalueerd en het plan van aanpak van de RI&E bijgesteld.

Uitvoeren plan van aanpak psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

Het plan van aanpak van de psychosociale arbeidsbelasting dat in 2016 is opgesteld, is in 2017 ten uitvoer gebracht.

Vertrouwenspersoon

In 2017 zijn drie meldingen bij de vertrouwenspersoon terecht gekomen. Hier zijn geen officiële klachten uit voortgekomen.

5.3 Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

Medio 2017 heeft een brainstormsessie over duurzame inzetbaarheid en vitaliteit plaatsgevonden met de bedrijfsarts, de vertrouwenspersoon, een vitaliteitscoach en de hr adviseurs van MeerWaarde. Hieruit is een vitaliteitsprogramma voortgekomen, waarin o.a. de volgende onderdelen worden aangeboden:

- *'Leidinggeven aan jouw vitaliteit!'*, bestaande uit een online vitaliteitsscan, een gesprek met een externe vitaliteitscoach, een persoonlijk vitaliteitsplan en een terugkoppelingsrapportage aan de organisatie. Het doel van dit programmaonderdeel is om de bewustwording rondom het onderwerp duurzame inzetbaarheid te vergroten en het persoonlijk leiderschap bij medewerkers verder te versterken.
- *Stoelmassage*. MeerWaarde biedt haar medewerkers onder gunstige condities stoelmassage aan. Een preventief middel o.a. bedoeld ter voorkoming van spanningsklachten als gevolg van stress of een niet optimale werkhouding.

5.4 Medewerkerstevredenheid

Medewerkers die met plezier werken, tevreden zijn met het werk, energie krijgen van het werk en zich betrokken voelen bij het werk dragen op een positieve manier bij aan de organisatiedoelstellingen. Een positieve houding beïnvloedt zowel de kwaliteit van de producten of diensten als de interne en externe beeldvorming van een organisatie.

De inhoud van het werk, beloning, onderlinge verhoudingen, leiderschap en arbeidsomstandigheden zijn bepalend voor de medewerkerstevredenheid. In 2017 heeft MeerWaarde een tevredenheidsonderzoek onder haar medewerkers gehouden. Met als doel om de medewerkerstevredenheid te verbeteren en op het gewenste niveau te houden. De uitkomsten van dit onderzoek worden in de bijlage 3 weergegeven.

5.5 Op weg naar een lerende organisatie

Leren is een continu proces en vanuit die gedachtegang heeft MeerWaarde een opleidingsplan op hoofdlijnen geschreven en wordt in een bijbehorend plan van aanpak continu bijgesteld op basis van ervaringen in de praktijk.

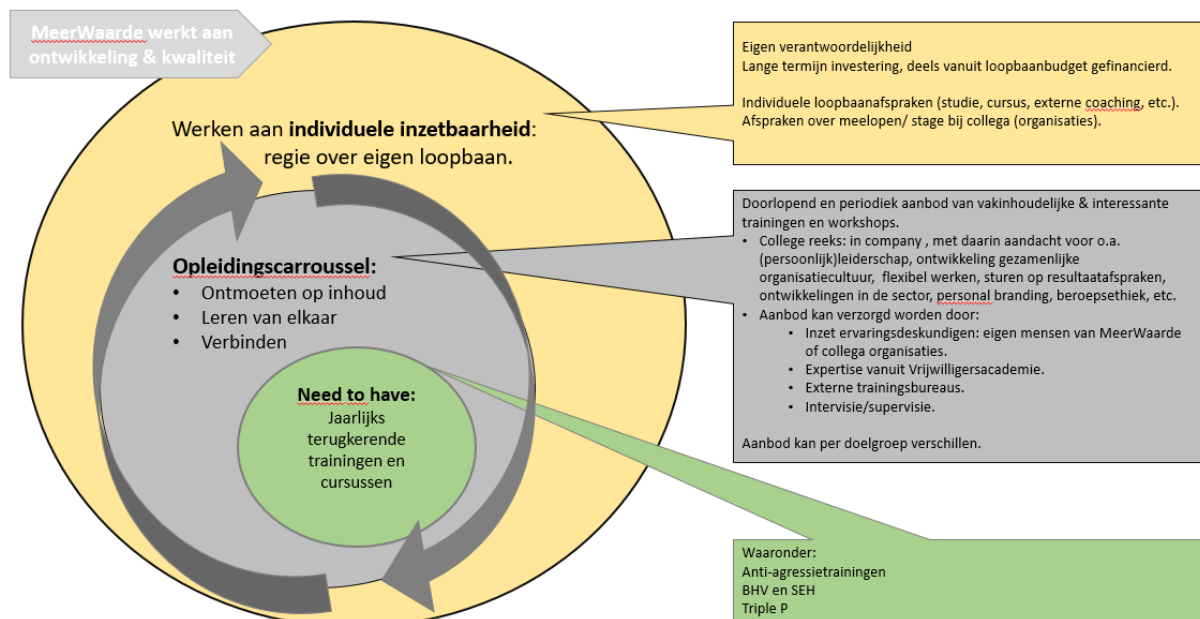
De gedachte bij een lerende organisatie is, dat mensen werkelijk veranderen als mensen leren, als zij nieuwe vaardigheden leren en deze vaardigheden weten toe te passen in hun werkzaamheden om hun gezamenlijke ambitie te verwezenlijken. Zo ontstaat persoonlijke groei, die een positief effect heeft op het presteren van de organisatie. Een organisatie die leert bestaat niet. Wel de mensen in de organisatie, individueel of in groepjes.

Voortvloeiend uit deze visie op leren is een opleidingsmodel ontworpen waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen:

Need to have – als belangrijk geachte trainingen die nodig zijn om het werk kwalitatief goed uit te voeren.

De opleidingscarroussel – waarin een periodiek aanbod aan inhoudelijke trainingen en workshops wordt verzorgd.

Werken aan individuele inzetbaarheid – het onderdeel waarin medewerkers vanuit eigen verantwoordelijkheid en initiatief hun ontwikkeling kunnen vormgeven.



In het jaarplan 2017 zijn de volgende opleidingen opgenomen en uitgevoerd:

Need to have

Triple P, opfriscursus voor sociaal werkers, inzet kinderwerk.

Triple P, certificering voor sociaal werkers, inzet kinderwerk.

Omgaan met agressie, basistraining voor nieuwe medewerkers.

Omgaan met agressie, herhaling voor medewerkers die de basistraining hebben gevolgd.

Bedrijfs hulpverlening (BHV) voor het ingestelde BHV team.

Spoedeisende Hulp (SEH) voor sociaal werkers

Op maat begeleiden van vrijwilligers, voor nieuwe sociaal werkers.

Opleidingscarroussel

Workshop leidinggeven en ongewenst gedrag. Doel van deze workshop was om leidinggevendenden te informeren over hun (wettelijke) verantwoordelijkheid en hun rol bij ongewenst gedrag en hen handvatten te geven hoe hiermee om te gaan. De vertrouwenspersoon heeft de wettelijke verplichtingen uitgelegd en toegelicht wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan. Het interne beleid en de klachtenprocedures binnen de eigen organisatie zijn hierin meegenomen. Aan de hand van casuïstiek zijn wettelijke verplichtingen, beleid en klachtenprocedures getoetst aan de dagelijkse praktijk.

Leercafé begeleiden van vrijwilligers - een leersessie voor sociaal werkers, waarin het toepassen van geleerde kennis en vaardigheden in een context van samen leren centraal staat. Deelnemers worden door dynamische werkvormen uitgenodigd om actief te oefenen met nieuw gedrag. Het uitspelen van lastige situaties in een veilige setting zorgt voor het versterken van vaardigheden. Het geven en ontvangen van gerichte feedback helpt deelnemers om te groeien in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Door samen te leren wordt het voor de deelnemers makkelijker om elkaar op de werkvloer aan te spreken en te ondersteunen. Een leercafé helpt om het geleerde blijvend te gebruiken, kennis te verdiepen, vaardigheden te ontwikkelen en het draagt bij aan het ontwikkelen van een levendige leercultuur.

In het kader van leren van elkaar is twee keer een bijeenkomst georganiseerd over *radicalisering* door een sociaal werker voor sociaal werkers en medewerkers.

Teamcoaching en intervisie sociaal makelaars

In 2017 hebben de sociaal makelaars teamcoaching en intervisie gehad. Hierin werd gewerkt aan:

- Bewustwording van invloed van persoonlijkheidsprofiel op het werk en samenwerking (golden type profilering).
- Effectieve communicatie (door o.a. bewustwording van eigen communicatie voorkeuren).
- Doorspreken van verandering van context/werkomgeving van sociaal maken binnen MW.
- Kader en rol van sociaal maken. De grondslag van ons handelen/ 'missie visie'. Waar maken wij het verschil.
- Bespreken van praktijkcasussen.

Training 'Creatief communiceren met kinderen en jongeren' - vierdaagse training voor sociaal werkers inzet jeugd (kinderwerk, jongerenwerk). De training richt zich op het communiceren en werken vanuit het perspectief van het kind en/of de jongere, om goed aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van deze doelgroep. Bijvoorbeeld in de gezins- en woonsituatie, de schoolsituatie, vrijetijdsbesteding, toekomstidealen, kledingvoorkeuren, muziekstijlen, social media, vriendschap en relaties; kortom in alles waarvan kinderen en jongeren aangeven dat dit belangrijk voor ze is. In de training wordt geleerd hoe sociaal werkers van MeerWaarde er achter kunnen komen wat kinderen en jongeren beweegt.

Outlook (timemanagement) – een training voor ondersteunende medewerkers, gericht op het omgaan met high volume e-mail.

In 2017 zijn de volgende *workshops, colleges en congressen* bezocht en *trainingen* gevolgd:

- Collegereeks 'De kracht van social werk' door Kring Andragologie
- Beleidsdag Transformatie in het sociaal domein
- Congres Sociaal Raadslieden door SWN LOSR
- Coördinatorenbijeenkomsten Stapprogramma's NJI
- Lezing en webinar Villa Pinedo
- Workshop Belastingdienst voor toeslagen
- Jaarcongres Participatie en Herstel
- Krachtdag regie
- Seminar over minimabeleid door gemeente HLMR
- MeerKracht
- Terugkomdag Familiezorg
- Lezing wij-zij-denken over polarisatie door stichting Zohor
- Lezing over emancipatie door Stichting Zohor
- Netwerkkonferentie over ouderen door gemeente HLMR
- Symposium Haarlemmermeerse Maatjes
- Congres Dubbeldorpen door gemeente HLMR
- Dag van de sociaal werker
- Training preventieve ondersteuning bij scheidingen door het LOCK
- KOPP-training over kinderen met verslaafde of psychiatrische ouders

- Intervisie IJES i.s.m. Spirit en bureau Jij en scheiden
- Methodiek huis van je leven
- Ervaringsdeskundigen door Regenbooggroep
- Scholing voor praktijkbegeleiders
- Online training 'casusbespreking wijkteams in 4 stappen' door Movisie
- Coachingstraject voor persoonlijke ontwikkeling
- Training scheidingen door gemeente HLMR
- Bedrijfsbezoek bij Stichting Leergeld en Taalhuis
- Symposium voor de Jeugddag door VNG
- 'Ik ben van mij' over seksuele weerbaarheid door Movisie
- 'This is me' over weerbaarheid jongeren met een migratieachtergrond door Movisie
- Symposium kwetsbare kinderen
- Symposium Radicalisering
- ASS/Autisme 1 en 2 bij MEE
- Congres Veiligheid in de wijk van Amsterdam Security
- Dag van het jongerenwerk
- Ogen en Oren van de straat door Wegwijzer Jeugd en Veiligheid
- Conferentie Effectief Jongerenwerk – Sociaal Werk Nederland.
- Themabijeenkomsten GHOR
- Oefening GHOR
- OPOF bijeenkomsten van Sociaal Werk Nederland: informatieve en interactieve bijeenkomsten voor P&O'ers in het maatschappelijke domein
- Excel voor HR

Werken aan optimale individuele inzetbaarheid

Het is nadrukkelijk de wens van MeerWaarde om medewerkers te stimuleren hun individuele loopbaan vorm te geven. Medewerkers krijgen hierin eigen verantwoordelijkheid. Vanuit de cao zijn hiervoor mogelijkheden door het inzetten van loopbaanbudget (LBB).

5.6 Actualisatie functiehuis

Het aan de cao Sociaal Werk (voorheen Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening) gekoppelde functieboek dat MeerWaarde hanteert, doet geen recht meer aan de huidige en toekomstige functieinvulling bij MeerWaarde. MeerWaarde heeft zich in 2017 georiënteerd op de mogelijkheden om te komen tot een beter passend, toekomstbestendig functiehuis met generieke en resultaatgerichte functiebeschrijvingen.

In het derde kwartaal van 2017 is middels workshops met medewerkers uit diverse functies een start gemaakt met het beschrijven van de functies. Het nieuwe functiehuis wordt begin 2018 geïmplementeerd

5.7 Beroepsregistratie

Registerplein draagt bij aan de borging en verbetering van de kwaliteit van sociaal professionals, in het bijzonder door toe te zien op de naleving van de (her)registratiecriteria en accreditatiecriteria.

Een sociaal professional moet aan bepaalde criteria voldoen om geregistreerd te worden en volgt vervolgens met regelmaat deskundigheidsbevorderende activiteiten om over actuele deskundigheid te (blijven) beschikken.

Momenteel zijn 13 sociaal werkers van MeerWaarde geregistreerd bij Registerplein. MeerWaarde stimuleert sociaal werkers blijvend om zich te registreren in het beroepsregister.

5.8 Klachtenregeling medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, gedetacheerden en uitzendkrachten

In 2017 is de klachtenregeling voor medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, gedetacheerden en uitzendkrachten van kracht geworden. De klachtenregeling is bedoeld om de dienstverlening en/of het werkklimaat te verbeteren; dan wel de kwaliteit en de kwantiteit van de geboden diensten en/of werkwijzen en afspraken te toetsen en mogelijk aan te passen.

De klachtenregeling beoogt om op een zo objectief mogelijke manier de klacht - middels een procedure - naar tevredenheid af te handelen. De klacht kan gaan over morele en ethische kwesties, over de uitvoering van activiteiten die onder de verantwoordelijkheid van MeerWaarde worden uitgevoerd, dan wel ongewenst gedrag en ongewenste omgangsvormen zoals agressie, alle vormen van seksuele intimidatie en discriminatie als deze zich voordoen in het werk en de onderlinge samenwerking binnen MeerWaarde.

5.9 Protocol klokkenluidersregeling

Per 1 juli 2016 geldt de wet Huis voor klokkenluiders. De wet regelt de mogelijkheden en bescherming van werknemers die een misstand willen melden. Werkgevers met 50 medewerkers of meer, zijn wettelijk verplicht een klokkenluidersregeling te hebben. In 2017 heeft MeerWaarde een klokkenluidersregeling vastgesteld.

5.10 Benoemen aandachtsfunctionarissen

De volgende aandachtsfunctionarissen zijn aangesteld:

Thema Kindermisbruik en mishandeling

Thema Misbruik en mishandeling ouderen (apart thema of onder thema huiselijk geweld?)

Thema Huiselijk geweld waaronder ouderenmishandeling, seksueel geweld, vrouwelijke genitale verminking, eer gerelateerd geweld, huwelijksdwang.

Thema Schuldhulpverlening

Vrijwel elke sociaal werker heeft een thema als aandachtsgebied zoals echtscheiding, huisvesting, radicalisering, drugs, seksualiteit, enz.

6 Facilitaire zaken

6.1 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:

- 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
- JAN online voor de salaris- en personeelsadministratie
- RFPman online als subsidieregister
- Efficiency online van Home-Start
- Registratiesysteem CTAH

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.

Gerealiseerde projecten en activiteiten in 2017:

- Doorontwikkeling website met klantverhalen en een pagina met de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken.
- Publiciteit/marketingcommunicatie rondom vernieuwingsprojecten zoals Track the Talent en MatchMentor.
- Publicatie t.b.v. reguliere diensten: Poster OuderKindFestival, Poster Opaallaan, Herziene folder Welzijn op recept, Uitnodigingstraject Jan & Alleman.
- 5 edities in het HC Nieuws (8 pagina's in totaal) o.a. special over sociaal makelen.
- Folderlijn: gebiedsfolders en themafolders.
- Populair jaarverslag 2016.
- Logo t.b.v. 20-jarig jubileum
- Kerstkaart MeerWaarde-vrijwilligers, relaties en medewerkers.
- Banners missie, visie, pijlers

6.3 Cursusbureau

In 2017 verzorgde het cursusbureau de administratie van 195 activiteiten, workshops en cursussen waaraan bijna 1810 mensen deelnamen. Op 1 juli 2017 zijn de activiteiten uit categorie 2 overgedragen aan Stichting Maatvast. Tot en met voorjaar 2017 verzorgde het Cursusbureau de deelnemersregistratie voor de Brede Scholen in Floriande.

7 Financiële gegevens

7.1 Resultaat 2017

RESULTAAT 2017	[1000 €]	Realisatie	Begroting	Realisatie
		2017	2017	2016
Baten				
Subsidies		6.195	6.077	6.185
Opbrengst doorbelaste diensten		6	0	15
Overige opbrengsten		180	182	256
		<u>6.380</u>	<u>6.259</u>	<u>6.456</u>
Lasten				
Lonen en salarissen		3.687	3.561	3.537
Sociale lasten		872	938	907
Afschrijvingen		41	42	39
Overige bedrijfskosten		1.823	1.918	1.823
		<u>6.423</u>	<u>6.459</u>	<u>6.306</u>
Bedrijfsresultaat		-43	-200	150
Financiële baten en lasten		2	10	5
Resultaat deelneming				
Resultaat vóór resultaatbestemming		<u>-41</u>	<u>-190</u>	<u>155</u>
Dotatie bestemmingsreserve som		-65	0	-225
Onttrekking bestemmingsreserve som		146	202	117
Bij/af: mutatie bestemmingsreserve		<u>81</u>	<u>202</u>	<u>-108</u>
Resultaat na resultaatbestemming		<u>40</u>	<u>12</u>	<u>48</u>

7.2 Begroting 2018

Ook in 2018 verwachten wij een sluitende exploitatie met een resultaat van € 29,8k.

BEGROTING 2018

[1000 €]

Opbrengsten

Reguliere subsidie gemeente H'meer	5.690
Subsidie gemeente H'meer additioneel	287
Subsidie overige (niet H'meer)	411
Overige opbrengsten	79

Totaal opbrengsten 6.467

Directe kosten

Activiteitskosten	471
-------------------	-----

Bruto Saldo 5.996

Personele kosten	4.862
Organisatiekosten	516
Huisvestingskosten	551
Afschrijving	43

Indirecte Kosten 5.971

Totaal Bedrijfsresultaat 25

Financiële baten/lasten (-/-)	5
-------------------------------	---

Resultaat excl.bestemmingsreserves 30

7.3 Financiële kengetallen

Financiële positie	31-dec	31-dec	31-dec
[1000 €]	2015	2016	2017
Balans			
Materiële vaste activa	126	93	113
Financiële vaste activa	15	15	15
Voorraden	1	1	1
Vorderingen	529	425	379
Liquide middelen	1.379	2.742	1.323
Totaal activa	2.051	3.276	1.831
Eigen vermogen	743	898	857
Voorzieningen	26	7	-
Kortlopende schulden	1.282	2.371	974
Totaal passiva	2.051	3.276	1.831
Werkkapitaal	627	797	730
Liquiditeit	1,49	1,34	1,75
Solvabiliteit	36,2%	27,4%	46,8%

8 Koersvast verder.....

Koersplan 2018-2020

In ons koersplan 'het sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein' hebben we onze tien ambities voor de komende drie jaar beschreven. Deze ambities zijn:

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

Bij alles wat we gaan doen is de drijvende kracht een van deze tien speerpunten. Zij bepalen de koers voor de komende jaren. We houden daarbij een scherp oog voor de ontwikkelingen in de maatschappij zodat we passende oplossingen blijven bieden aan onze klanten

Een aantal accenten uit ons Koersplan.....

Wat heeft de klant nodig is leidend bij alles wat we doen. Kijken wat de klant nodig heeft, betekent ook afscheid nemen van 'oude' diensten en producten en nieuwe diensten en producten omarmen of bestaande diensten doorontwikkelen. In 2018 hebben we forse ambities voor de VrijwilligersCentrale zoals de ontwikkeling van het kennis- en expertisecentrum, de Haarlemmermeerse Maatjes, een proeftuin één loket voor bedrijven en de Haarlemmermeerse Mantelbezorger. We gaan verder aan de slag met laagdrempelige voorzieningen zoals een GGZ-inloop voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid. Onze preventieve rol breiden we uit door in meer wijken en buurten sociaal makelaars in actie te laten komen en door meer jongeren te bereiken met de sociaal makelaar jeugd.

MeerWaarde is toegankelijk. 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. Toegankelijk in de zin van: vriendelijk, persoonlijk, herkenbaar, zichtbaar en bereikbaar. Aan onze zichtbaarheid en herkenbaarheid werken we in 2018 verder doordat we onze sociaal werkers uitrusten met bedrijfskleding. De zichtbaarheid en uitstraling van MeerWaarde wordt ook bepaald door wat medewerkers dragen. Het dragen van uniforme kleding versterkt collegialiteit en draagt bij aan een professionele uitstraling. De sociaal werkers dragen de kleding tijdens evenementen, activiteiten, bijeenkomsten, huisbezoeken, in de PlusPunten en tijdens andere vormen van werken in de wijk of het dorp.

Event voor alle medewerkers en vrijwilligers. Sociaal werk doen we niet alleen. Onze maatschappelijke opdracht kunnen we niet uitvoeren zonder onze vrijwilligers. Dit zijn mensen die midden in de Haarlemmermeerse samenleving staan en van onschatbare waarde zijn. Daar zijn wij trots op en daarom staat vrijwilligerswerk hoog op onze agenda. In april vieren ons 20-jarig bestaan en het nieuw ontwikkelde vrijwilligersbeleid, samen met alle medewerkers en vrijwilligers.

MeerWaarde MeetWeken in 2018. 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 is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder vrijwilligers.

In 2016 en 2017 is de mate van tevredenheid van onze klanten onderzocht.

In 2018 gaan we in gesprek met raadsleden en samenwerkingspartners. Daarnaast finetunen we de methodiek t.b.v. onze klanten waarbij we doorlopend tevredenheid en effecten kunnen meten. We starten bij de sociaal makelaars, buurtbemiddeling, opvoed- en opgroeiondersteuning en de diensten van de VrijwilligersCentrale.

2018 en verder...

Zoals gezegd geven we in ons koersplan onze richting aan. De tien ambities zijn leidend bij alles wat we doen de komende jaren. We nodigen u uit om het koersplan 'Het sociaal werk wijst de weg in het sociaal domein' te lezen en met ons in gesprek te gaan . Zo blijven we scherp opdat we de juiste dingen doen!



STICHTING BUDGET



PLANGROEP



Dorps- en wijkraden gemeente Haarlemmermeer



sterker dan je denkt



Haarlem



JONGEREN INFORMATIE PUNT



Wat klanten vinden over onze dienstverlening

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek november 2017



**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 november 2017 is verricht en waarbij onze sociaal werkers en sociale 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: **358**

Klantwaardering



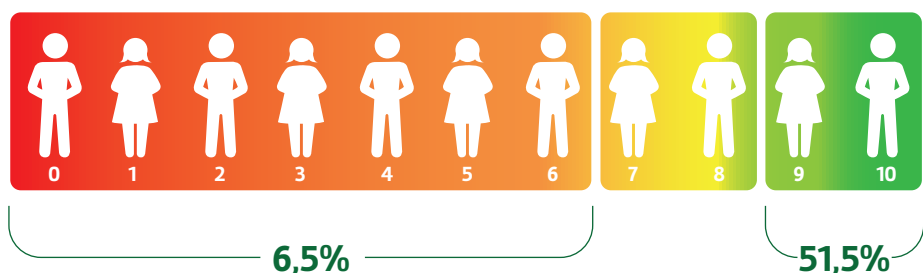
96% gaf een 6 of hoger 72,3% gaf een 8 of hoger



Klantloyaliteit

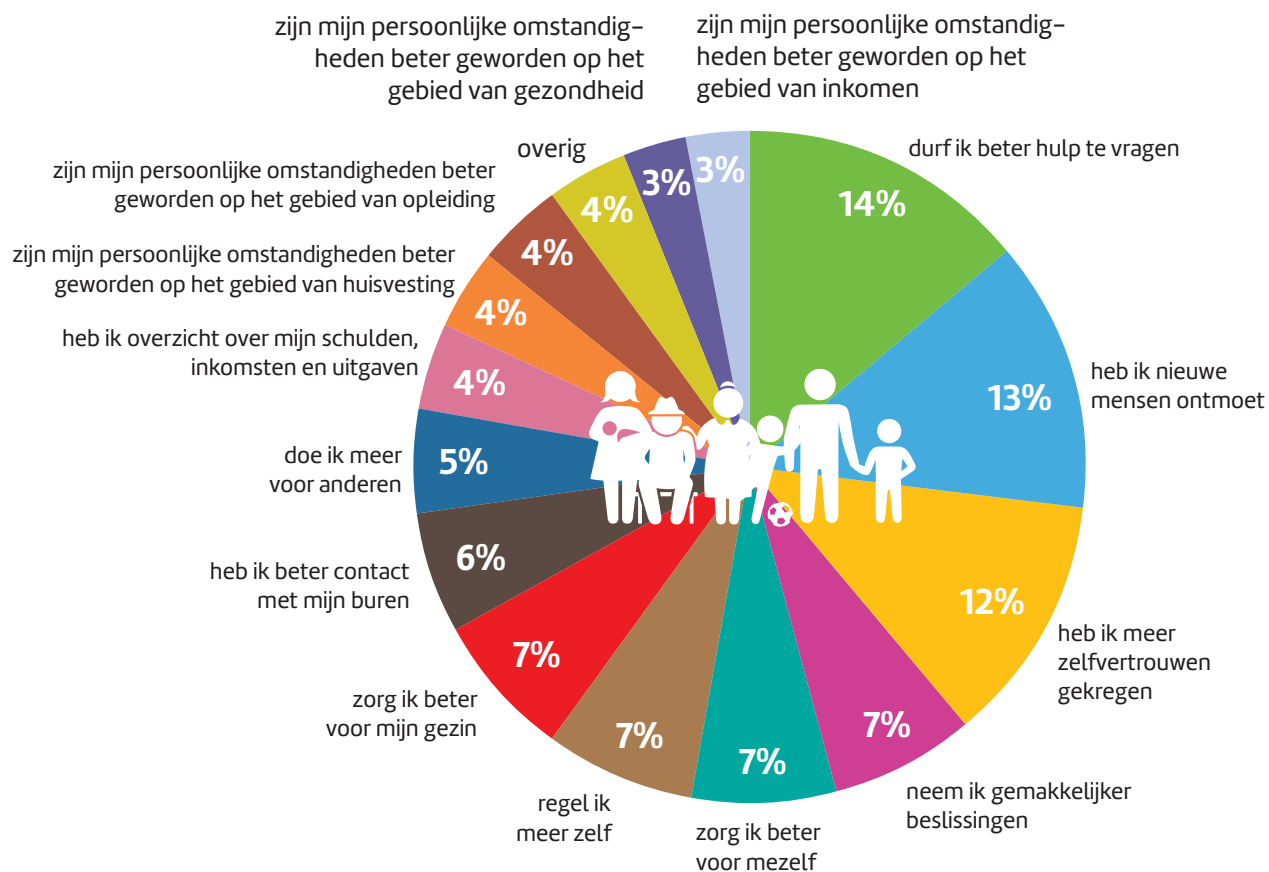


51,5% - 6,5% = 45



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



"Ze gaven me een goede uitleg"



"Ik ben superblij met de hulp die ik krijg"



"Ik werd vriendelijk te woord gestaan"



"Keep up the good work!"



Aandachtspunten

1. De locatie en faciliteiten van de PlusPunten.
2. De zichtbaarheid.

Wat medewerkers vinden over MeerWaarde als werkgever

Resultaten medewerkerstevredenheidsonderzoek oktober 2017



**Goed luisteren
maakt ons beter!**

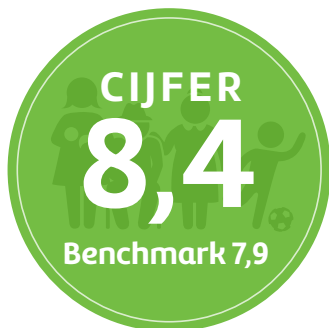
Medewerkers die met plezier werken, tevreden zijn met het werk, energie krijgen van het werk en zich betrokken voelen bij het werk dragen op een positieve manier bij aan de organisatiedoelstellingen. Een positieve houding beïnvloedt zowel de kwaliteit van de dienstverlening als de interne en externe beeldvorming van een organisatie. De inhoud van het werk, beloning, onderlinge verhoudingen, leiderschap en arbeidsomstandigheden zijn bepalend voor de medewerkerstevredenheid.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) biedt inzicht in de mate van tevredenheid, betrokkenheid en motivatie, inzicht in verbeterpunten, inzicht in scores t.o.v. andere organisatie in dezelfde branche (benchmark) en inzicht in professionaliteit van de cultuur. Met de resultaten kan de organisatie stappen zetten om de mate van tevredenheid onder medewerkers te verbeteren of te behouden zodat de organisatiedoelstellingen gerealiseerd kunnen worden.

Dit overzicht geeft de belangrijkste resultaten van het MTO weer. Door middel van een digitale vragenlijst hebben we de tevredenheid gemeten op verschillende onderdelen: algemeen beeld van het werk, de inhoud van het werk, werkdruk, werkomstandigheden, persoonlijke ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid, gesprekscyclus, arbeidsvoorwaarden, direct leidinggevende, directeur-bestuurder, managementteam, ondernemingsraad, ondersteunende afdelingen, samenwerking, communicatie, sfeer, cultuur, ongewenst gedrag, vernieuwing, duurzaamheid, en eigen bijdrage.

Aantal deelnemers
77 (83%)

Medewerkerstevredenheid



Directie



Direct leidinggevende



Ondernemingsraad



Ondersteunende afdelingen

Medewerkersloyaliteit

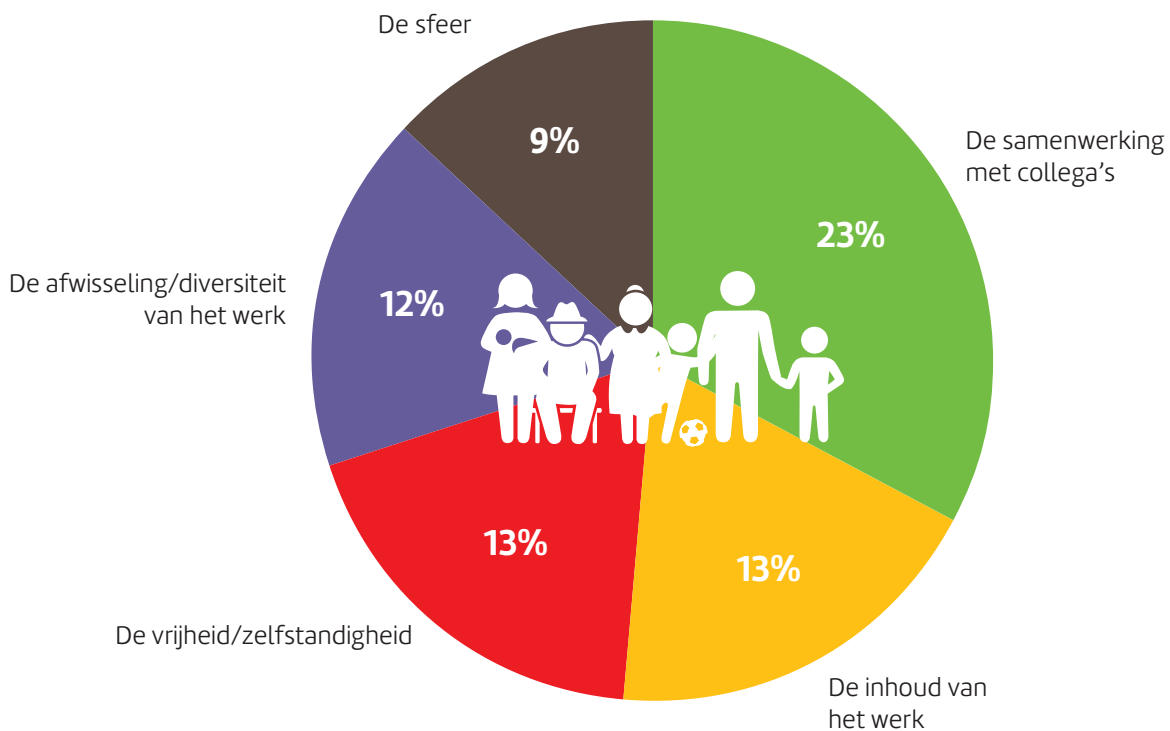


10% - 22% = -12



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.

Medewerkers werken graag bij MeerWaarde, vanwege:



"Het werk bij MeerWaarde is met een bedoeling"



"Er is veel ruimte voor nieuwe ideeën en initiatieven"



"Er hangt een warme sfeer"



"We hebben vrijheid om het werk naar eigen inzicht in te delen"



Aandachtspunten

1. Werk- en veranderdruk
2. Ad hoc zaken
3. Doorgroeimogelijkheden
4. Interne communicatie