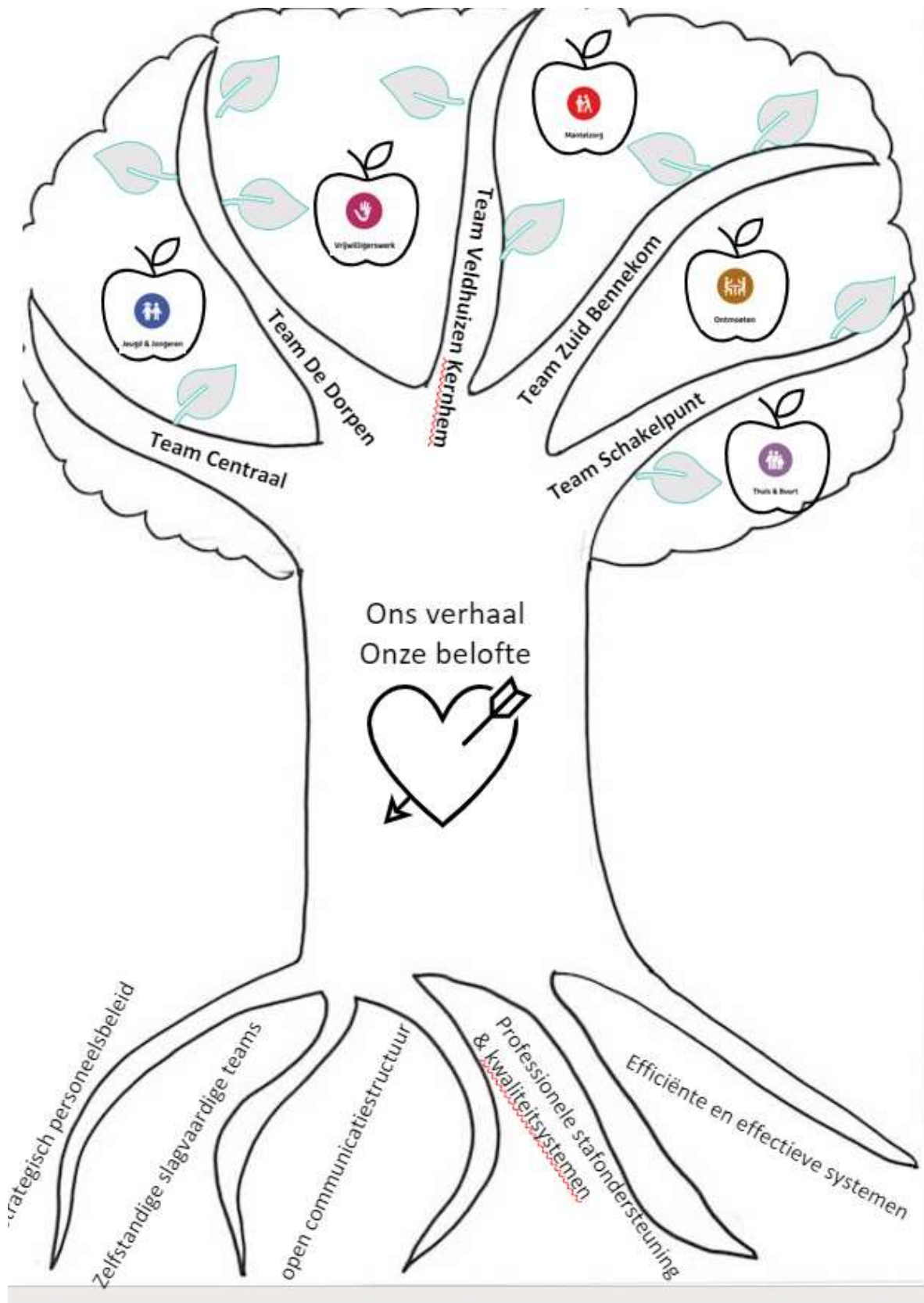




malkander

**Malkander
Goed geworteld**



| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 1 |

Inhoudsopgave

| | |
|-----------|----|
| Voorwoord | 3 |
| Inleiding | 4 |
| Actieplan | 6 |
| Wortels | 7 |
| Stam | 12 |
| Takken | 13 |

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vast-gesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|--------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 2 |

Voorwoord

Malkander biedt sociaal werk in Ede. Zij wil daarin een centrale positie hebben. Wij bieden het sociaal werk door inzet van hoogopgeleide sociaal werkers en veel samenwerking met andere organisaties.

Wij denken "binnen is buiten". Onze dienstverlening aan de cliënten is van goed kwaliteit en goed georganiseerd. Dat betekent dat wij onze interne organisatie ook "op orde" moeten hebben.

Malkander werkt hard aan het realiseren van positie. In dit overzichtsdocument beschrijft Malkander hoe haar organisatie is opgebouwd en op welke wijze wordt gewerkt aan stevige onderdelen.

Stel Malkander voor als een boom met wortels, een stam en takken:

- de wortels van de boom vormen het fundament;
- de stam is onze historie, de corebusiness en onze belofte;
- de takken betreffen onze gevarieerde dienstverlening in contact met cliënten.

Malkander heeft een maatschappelijke opdracht, verwoord in haar missie. Malkander heeft een visie hoe zij haar diensten wil leveren. In onze strategie is beschreven wat onze doel en ambities zijn voor de komende jaren. We moeten de organisatie zodanig inrichten en toerusten dat we de doelen en ambities kunnen realiseren.

In dit document geven we overzicht waaruit de drie onderdelen - wortels, stam en takken - bestaan en - hoe we de onderdelen hebben geregeld of nog ontwikkelen.

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 3 |

Inleiding

Malkander is een organisatie voor sociaal werk in Ede. Enige jaren geleden zijn drie organisaties gefuseerd naar één nieuwe, te weten Malkander-Splendorwijs. Een combinatie van sociaal werk en peuterspeelzalen/kinderopvang.

In de afgelopen jaren zijn diverse stappen gezet om binnen een krimpend financieel kader de organisatie te bestendigen en tegelijkertijd te professionaliseren. Ontwikkelstappen die zijn gezet: onder andere de merkenstrategie en werken in zelforganiserende teams. Echter, ook de eerste aanzet naar een kleinere staf.

In 2018 en begin 2019 kende veel wisseling in personeel. Een roerige tijd waarbij energie ging naar de interne organisatie. Medio 2019 is met een herijkte strategische koers de draad weer opgepakt.

De strategische doelstelling:

Malkander is in positie. Inwoners van Ede weten waarvoor wij zijn en weten ons te vinden en te bereiken. Malkander kijkt over de grenzen van de gemeente om onze expertise breder in de markt te zetten. We verkennen en benutten kansen van alternatieve financiering.

Met de ambities:

1. realisering van vernieuwing in het aanbod;
2. werken aan preventie;
3. in de haarvaten van de wijken zitten;
4. focus op de corebusiness;
5. een stevig fundament hebben;
6. samenwerken met ketenpartners;
7. samen met bewoners keuzes maken voor ontwikkeling van wijken.

Nieuwe scope

In 2019 is de strategische keuze gemaakt om het kinderopvangdeel over te dragen naar een grote organisatie voor kinderopvang. Een brede intensieve innovatieslag was noodzakelijk om de kinderopvang organisatie toekomstbestendig te maken. In januari 2020 is deze overdracht gerealiseerd.

Malkander sociaal werk

Na de verkoop (januari 2020) biedt Malkander dus 100% sociaal werk. De organisatie is aangepast naar de huidige omvang en aard van de dienstverlening. We bevinden ons in de staart van de transitie.

Wat is Malkander?

Malkander is de grootste organisatie voor sociaal werk in Ede. Zij doet dit met hoogopgeleide medewerkers, veel vrijwilligers en of samen met andere organisaties. Medio 2020 hebben we onze missie en visie en de kernwaarden doorleeft. Alle medewerkers van Malkander weten waar we voor staan: Zie volgende bladzijde

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 4 |



1

Voor 2021 hebben wij als strategische doel verwoord:

Malkander stimuleert positieve gezondheid van inwoners en staat midden in de Edese samenleving.

Om onze doelstelling te realiseren is belangrijk dat wij

1. de organisatie goed richten (de strategie)
2. goede medewerkers en een passende financieel kader hebben
3. de organisatie goed inrichten, het werk goed organiseren.

Wij sturen op:

- Kernwaarden in de praktijk laten leven
- Financiën binnen het kader realiseren
- Goede mensen binden en boeien
- Een doelgerichte organisatie en plezierig werk klimaat

Onze doelstelling is uitgewerkt in het Malkander jaarplan met strategieën, KPI's en acties volgens de OGSM methode¹.

We richten de organisatie zodanig in en rusten medewerkers zodanig toe dat we de doelen en ambities kunnen realiseren.

In dit document geven we overzicht van onze stappen op de inrichting van de organisatie, weergegeven in drie onderdelen - wortels, stam en takken.

Ontwikkellijnen

Malkander heeft (hoog over) diverse ontwikkellijnen. Zie in volgend schema met tijdpad.

Realisatie van deze ontwikkellijnen geeft het stevige fundament aan Malkander. Daarmee is zij "goed geworteld".

¹ OGSM methode van Business Openers. Objectieve, Goals, Strategys and Measurement.

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 5 |

Het actieplan

We hebben het volgende actieplan lopen (en gelopen) op de ontwikkellijnen

| | Ontwikkellijn | Acties | Termijn |
|---|--|---|---|
| 1 | Zelfstandige slagvaardige teams die verantwoordelijk zijn voor het sociaal werk in de wijken | Een ontwikkeltraject met 2 pilotteams en ondersteuning door Movisie Uitwerking van een voorwaardelijk kader op HR, Fin en P&C Realiseren goede informatiedeling o.a. door Intranet Teamcoaching naar zelforganiserend gedrag | - 2018/2019 - Sept 2019/2020 - Dec 19 in de lucht - Nov 2019/juni 2020 |
| 2 | Visie en missie doorleeft, leidende principes expliciet en toegepast ➤ een organisatie die haar DNA kent en er vol voor staat | Een traject om onze kernactiviteit en ons DNA in de haarvaten eigen te maken: Het verhaal en de betekenis van Malkander te kennen, te beleven, uit te voeren en te vertellen. | - Start juni 2020- sept 20 |
| 3 | Een open communicatiestructuur die bijdraagt aan een cultuur van samenwerking en samensturing | Nieuwe overlegstructuur met ruimte voor "samen sturing" | - Per dec 2019 |
| 4 | Een lerende organisatie waarin feedback en groei mogelijk zijn | Facilitering planning & control-cyclus (o.a. projectmanagement, OSGM, reviews, kwaliteitswerkgroep. | - Maart 2020 – dec 2020 |
| 5 | Zicht op de prestaties en deze kunnen verantwoorden | ICT beleid en toerusting medewerkers Aanscherping van RegiMadi Reviews per team per kwartaal Invoering van tijdschrijven | - Medio-eind 2019 - April 2019 - Per 2019 - Eind 2019 |
| 6 | Ondersteuning van het werk in de wijken door passende inzet van staf-medewerkers en systemen | Traject dat toewerkt naar passende staf - Afbouw in 2019 - Inzet Interimmers i.v.m. transitie, daarna stop - Aanstelling vaste staf in gereduceerd formatie | Begin 2019 2019-2020 Start mrt/april 2020 |
| 7 | Personeelsbeleid gericht op samen leren en persoonlijke groei, duurzame inzetbaarheid en juiste functiemix in de teams. | Notitie medewerkersbeleid | Nov 2020 |

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 6 |

Wortels

In deze paragraaf beschrijven we onze wortels, het fundament van Malkander. Zie het als de inrichting van onze organisatie.

De platte structuur

Malkander is een kleine organisatie met een budget van ca 3.3 mln en ca 50 medewerkers. Echter, wel met een grote scoop van dienstverleningen een groot werkgebied. We willen de organisatie slagvaardig laten zijn en werken met korte lijnen. De organisatie heeft daarom zelforganiserende teams, ondersteunt door twee teamcoaches. Er is een bestuurder en een kleine staf met inhoudelijke expertise op onderdelen van de bedrijfsvoering.

De teams zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het sociaal werk in de wijken en Ede-breed. De teamcoaches hebben een ondersteunende rol aan de teams. Vanuit een helicopterview maken zij afspraken in het netwerk van Malkander ter facilitering van de uitvoering door de teams. Zij bevorderen de juiste nieuwe afspraken en belegging bij de juiste teams. Zij bevorderen ook de interactie tussen de teams. Tevens zijn zij verantwoordelijk voor coaching van de teams naar niveau M3 of M4. In het bijzonder bevorderen zij de ontwikkeling van bedrijfsmatige en innovatieve kennis in de teams.

Malkander is klein, maar heeft volwaardige stafondersteuning nodig. De expertise betreft financieel, HR, communicatie en algemene organiserende en faciliterende ondersteuning.

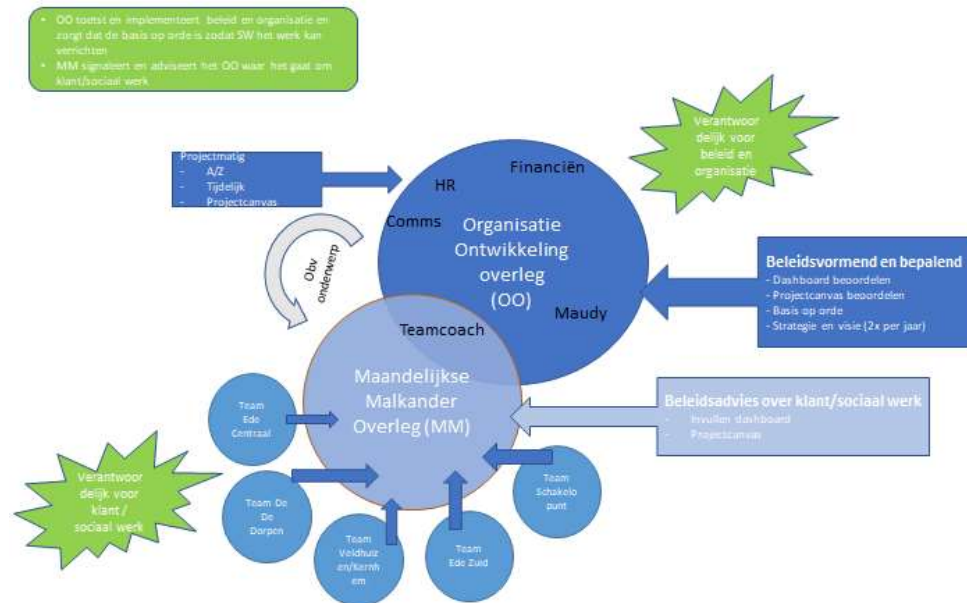
De bestuurder managet zowel de uitvoerende organisatie als de stafdiensten. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de totale resultaten van de organisatie en de effectiviteit en efficiëntie van het proces en de output. In formatie

| Discipline | FTE | Absoluut # |
|------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Uitvoerend | 36 | |
| Teamcoaches | 1,44 | 26 uur 2x |
| Staf: | | |
| Financieel (co en fin mw) | | 24 en 31 uur |
| Communicatie | 0,44 | 16 uur |
| HR (adv en mw en evt uitbesteding) | Per 1-9 1,1 fte | 24u > 8u 32u > 24 uur |
| Office management | 0,89 | 32 uur |
| Directeur bestuurder | 0,77 | 28 uur |
| Totaal | 41,2 | |

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 7 |

Overlegstructuur

Intern overleg



Naast de reguliere overleggen in dit plaatje is yter vier keer per jaar een beleidsmiddag waarin de strategie, ontwikkeling van beleid wordt toegelicht en met elkaar over een thema wordt gediscussieerd.

Ook is er drie keer per jaar een dagdeel sociaal werk, georganiseerd door sociaal werkers in het KIK-team (Kennis, Innovatie, Kwaliteit). Deze is gericht op ontwikkeling van de inhoudelijke expertise, de vraag van inwoners en het professionele antwoord en de ontwikkeling van het methodische instrumentarium.

Extern

Relatiemanagement krijgt structuur. In het najaar 2020 starten we met de bredere relatieopbouw met de politiek. In 2021 wordt de aanpak nader uitgewerkt. Het volgende plaatje hebben we daarbij voor ogen.

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 8 |



Zelforganisatie

Zelforganisatie

In 2018 zijn de eerste stappen gezet naar zelforganiserende teams. Onder zelforganisatie verstaan wij:

Zelforganiserend werken gaat uit van een horizontale organisatiestructuur en een beperkte hiërarchische aansturing. De teams hebben een vooraf gedefinieerd regelvermogen met betrekking tot de uitvoering van het takenpakket waarvoor zij verantwoordelijkheid dragen. De teams zijn verantwoordelijk voor de doorvertaling van de organisatiedoelen naar teamdoelen en geven in afstemming met het bestuur en relevante stakeholders hun eigen jaarplan vorm. Het team is resultaatverantwoordelijk en legt verantwoording af aan het management. De teams worden ondersteund door een teamcoach, die het zelfstandig functioneren van de teams begeleidt en een aantal HR-aandachtsgebieden. Waar wetgeving en efficiency dit vragen, zijn taken centraal ondergebracht. De ondersteunende diensten faciliteren de teams vraaggericht en vanuit eigen expertisegebieden proactief.

Samengevat dragen de teams verantwoordelijkheid voor:

- 1) Eigen resultaatgebieden
- 2) Beheer en besteding van het teambudget
- 3) Het vormgeven en bewaken van het jaarplan, door vertaald naar resultaatgerichte projectplannen
- 4) Afstemming en samenwerking met interne en externe stakeholders
- 5) Het vormgeven van effectieve samenwerking, zowel aan de sociale kant als aan de taakkant
- 6) Informatie geven t.b.v. teamoverstijgende thema's en situaties.

In de afgelopen periode is gewerkt aan het voorwaardenscheppende kader. Daarbij te noemen:

- Duidelijkheid over de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV's)

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 9 |

- Welke HR taken in de teams, welke centraal (ZV, Functionering, w&s etc.)
- Invoering van registratie van de dienstverlening t.b.v. goede sturing en verantwoording
- Invoering van tijdschrijven t.b.v. juiste inzet van capaciteit
- Dashboards voor teams en management
- Goede ICT hardware en software
- Intranet operationeel
- Ondersteunende schil op het centraal bureau
- Passende overlegstructuur met vertegenwoordiging vanuit de teams
- Planning & Control-systeem met reviewgesprekken.

Het kader, de piketpalen waarbinnen de teams werken, bestaat uit:

- strategische doelen en daarvan afgeleide jaarplannen;
- het budgettair kader van Malkander en daarbinnen de teambudgetten;
- de vastgestelde formatie: in getal en naar expertise;
- vastgesteld beleid en procedures;
- vastgestelde projectplannen;
- de kwaliteitsnormen van het kwaliteitskader van SWN;
- de productiviteitsnorm per persoon en per team;
- de norm op indirecte taken per persoon.

Samen sturing

De zelforganisatie is gericht op goede dienstverlening rond de inwoners en het vergroten van het regelvermogen van de teams om die dienstverlening zo effectief en efficiënt te laten zijn.

Daarnaast vinden we het van belang om met elkaar in gesprek te zijn over de ontwikkeling van de organisatie:

Doen wij de goede dingen, op de juiste plek, in het juiste tempo en met de goede mensen?

Onze eigen sturing doen we aan de hand van jaarplannen. N.a.v. een jaarlijkse strategische herijking komen we tot een SWOT en dit vormt, met het programma van eisen van de gemeente, de basis voor het jaarplan op organisatieniveau. De teams maken n.a.v. dit organisatiejaarplan elke hun wijkjaarplan (ook jongerenwerk en team projecten).

We gebruiken de methodiek OGSM om deze plannen eenduidig en kort en doelgericht te maken. Vanaf september worden alle teams begeleid om hun jaarplan volgens deze werkwijze op te stellen. Deze intensieve begeleiding moet ertoe leiden dat zij het volgend jaar zelf kunnen.

Naast de formele medezeggenschap wil Malkander ook co-creatie bevorderen op de organisatieontwikkeling. Ontwikkeling, concepten en ideeën worden in verschillende overleggen met vertegenwoordigers uit de teams besproken. Het Maandelijks Malkander (MM)-overleg bestaat uit vertegenwoordigers van de teams en heeft een adviserende rol naar het Organisatie Overleg (OO). In de beleidsmiddagen (4x per jaar) wordt altijd een thema besproken waarbij alle medewerkers dan hun mening er over kunnen geven.

In de reviewgesprekken (4 per jaar elk team) vindt het gesprek plaats over de juiste sturing in de betreffende wijk.

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 10 |

Efficiënte en effectieve systemen

RegiMadi

Het cliëntregistratiesysteem wordt al ingevoerd vanaf 2015. Nog steeds functioneert het niet geheel naar wens. We krijgen de rapportage niet zoals wij willen. Adsysco is leverancier en heeft zo de standaard. We hebben afspraken gemaakt over actie en vernieuwing tot goede bruikbaarheid (traject november 20 t/m mei 2021).

Afas

Nieuwe versie ingevoerd in najaar 2019. Zowel financiële als HR administratie is hierin ondergebracht. Voor deze applicatie doen twee medewerkers het functioneel beheer

Microsoft 365

Werkt naar de tevredenheid. We nutten stap voor stap de mogelijkheden uit.

Kwaliteitssysteem

Dit betreft een managementsysteem. Malkander gaat werken met het normensysteem conform Sociaal Werk Nederland, het Kwaliteitslabel. In de zomer is de nulmeting door alle geledingen van de organisatie ingevuld. In het najaar 2020 wordt de nulmeting getoetst. Vervolgens wordt een PVA opgesteld om te werken naar certificering in 2021.

Daarna kan Malkander met de collega organisaties de interne toetsingen uitvoeren.

Cultuur

Binnen Malkander werken we samen aan dezelfde opdracht. In ons handelen zowel onderling als in contact met doelgroepen en stakeholders brengen we onze kernwaarden tot uitdrukking. Verderop worden deze nader toegelicht.

We willen werken in een sfeer waarbinnen een open communicatie troef is. We zijn gelijkwaardig en denken in rollen. Dat betekent dat gezegd kan worden wat nodig is, elkaar voeden, aanvullen en aanspreken. We zijn direct en met respect.

We werken in een klimaat waarin we elkaar versterken en expertise laten groeien. Dat doen we binnen de muren en buiten de muren met samenwerkingspartners.

Medewerkersbeleid

Malkander heeft een kleine personele capaciteit. Het Formatieplan telt 41,2 FTE. Het gaat om 36 fte uitvoerend en 5,2 staf (incl. teamcoaches). De verhouding is 87/13.

De teams bestaan uit sociaal werkers, nagenoeg allen HBO opgeleid. Er zijn 6 teams te onderscheiden, 4 in de gebieden, 1 op projecten en 1 bestaande uit de jongerenwerkers die ook weer onderdeel zijn van de wijkteams. Deze teams zijn verdeeld op vier gebieden in de gemeente Ede.

Het medewerkersbeleid wordt uitgewerkt omdat we het belangrijk vinden dat vastgelegd is wat Malkander voor medewerkers doet zodat zij met plezier en goed hun werk kunnen doen. Thema's in deze notitie zijn : duurzame inzetbaarheid, leren en ontwikkelen, binden en boeien, resultaat en beoordelen. O.a. de introductie van nieuwe medewerkers, 360 feedback in de teams en POP gesprekken zijn uitgewerkt.

Hoe is na september 20 de ontwikkeling van de wortels?

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 11 |

- Capaciteit bijna geheel vast
- Traject 'leren werken met OGSM' is nagenoeg afgerond
- Regimadi krijgt nog een periode een vernieuwingsslag van Adsysco
- Jongerenwerk gaat werken met nieuwe app.
- Medewerkersbeleid wordt gecommuniceerd
- AVG wordt geïmplementeerd door een werkgroep
- Kwaliteitslabel: nulmeting leidt tot Plan van aanpak, uitrol wordt begeleid door werkgroep.

De Stam

De stam staat voor onze dienstverlening. Deze is gegroeid tot wat hij is op basis van historie. Malkander staat voor een dienstverlening die bestaat uit vijf merken en wordt gekenmerkt door gedragen waarden. Malkander en al haar medewerkers weten waarvoor zij staan en dit is terug te zien in onze woorden en daden.

In 2019 en 2020 is fors ingezet op externe communicatie over onze dienstverlening. De merken worden met een brede campagne op verschillende manieren continu onder de aandacht van de Edenaaren gebracht. Verhalen van cliënten en van sociaal werkers over hun werk en betekenis worden continu gedeeld op sociale media.

Omdat Malkander een fusie historie heeft en de afgelopen jaren veel als duizend-dinge -doekje werkte was het nodig om met elkaar te praten over "waar we nu echt van zijn".

In juni 20 is een start gemaakt met een zogenoemd DNA-traject waarin alle medewerkers van Malkander werken aan de missie, de visie en de kernwaarden en iedereen doorleeft waar we van zijn. Dit is gedaan via allerlei creatieve sessies in Zoom. Het resultaat wordt een boekje met ons verhaal, onze belofte en de vertaling van de kernwaarden naar ons handelen in de merken. Het boekje is december 2020 klaar.

Het traject om te werken met de OGSM helpt ons te focussen op de kern van ons werk en het realiseren van doelstellingen. Met deze methode kunnen met een bondig jaarplan ons werk effectief en efficiënt uitvoeren.

Het traject is in december 2020 afgerond.

Hoe verdere stappen na de zomer 2020?

- We blijven werken aan eenduidigheid: in sjablonen, in methodieken. Het helpt om als professionals te focussen en te excelleren
- Het traject DNA is nagenoeg afgerond. Het leidt tot een boekje met ons verhaal, de belofte en de vertaling van kernwaarden .
- We borgen de kernwaarden van onze organisatie. Diverse groepjes laten ons leuke acties doen om de kernwaarden eigen te maken en in de praktijk te brengen.
- Het traject OGSM is in volle gang: invoering van een eenduidige vorm en methode om jaarplannen kort en bondig op te stellen en in lijn aan elkaar te krijgen. Alle geledingen stellen jaarplannen op en gaan deze presenteren tijdens het Nieuwjaarsontbijt.

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vastgesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|-------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 12 |

De takken

Malkander heeft haar dienstverlening voor de volgende doelgroepen:

Gezinnen met kinderen, moeders, jongeren, alle inwoners van Ede die sociale ondersteuning nodig hebben, vrijwilligers die wij begeleiden, organisaties die vrijwilligerswerk bieden en medewerkers van kinderopvangorganisaties voor VVE scholing.

Onze merken:

- Thuis & Buurt
- Ontmoeten
- Jeugd & jongeren
- Vrijwilligerswerk
- Mantelzorg

Onze vormen van dienstverlening

- Vraagbaak per telefoon
- Individuele ondersteuning virtueel, per telefoon, op onze locatie of in huisbezoek
- Groepsactiviteiten in de wijken
- Virtueel jongerenwerk

Onze verbindingen met alle stakeholders

Malkander werkt in een netwerk. Bij veel van onze dienstverlening is er samenwerking met andere organisaties. Bijvoorbeeld bij het jongerenwerk is er onder meer samenwerking met scholen, jeugd-zorg en sportservice. Bij vrijwilligerswerk is er samenwerking binnen het platform informele zorg waarin onderlinge koppeling op de beste inzet plaatsvindt en versterking van onze expertise.

In het platform Welzijn Ede werken we samen met de eerstelijns organisaties om voor klanten onderling aanvullend de beste antwoorden te geven op een zorg en ondersteuningsvraag.

Het relatiemanagement krijgt meer en meer structuur. Het helpt ons doelgericht, effectief en efficiënt de contacten te onderhouden. Bij de ontwikkeling van het relatiemanagement is het volgende kader een goed toetskader.

| | | Belang | | | |
|---------|-----------|----------------------------------|-------|---|-----------|
| | | Laag | Matig | Hoog | Zeer Hoog |
| Invloed | Zeer hoog | Beïnvloeder (tevreden houden) | | Belangrijke speler (vertroetelen) | |
| | Hoog | | | | |
| | Matig | Toeschouwer (weinig aandacht) | | Belanghebbende (op de hoogte houden) | |
| | Laag | | | | |

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vast-gesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|--------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 13 |

Meting van effecten bij stakeholders/ cliënten

We willen weten of onze dienstverlening aansluit bij de vraag van de cliënt. Op verschillende manieren vragen we feedback. In de werkgroep Kwaliteit worden de manieren van feedback vragen verder verkend en aangescherpt. We willen de waardering van ons werk meer inzichtelijk maken voor onszelf en stakeholders.

In 2021 wordt het kwaliteitsbeleid verder ontwikkeld, ook het onder toetsen en evalueren.

Hoe verder na de zomer 2020?

- Focus blijven houden op de afgesproken dienstverlening
- Er aan blijven werken in de blijvende Corona tijdperk onze dienstverlening op nieuwe wijze te bieden
- Platform Welzijn Ede (gericht op contact met de 1^e lijn), voorbereiding doorstart
- Beursvloer en MME onder hoede van Malkander
- Relatiemanagement verder ontwikkelen: start bijeenkomsten met politiek
- Ontwikkeling van kwaliteitsmetingen bij cliënten en samenwerkingspartners in 2021
- Continue reflectie op de vragen:
 - Doen we wat we zeggen en hebben beoogd in onze jaarplannen?
 - Doen we ons werk volgens kwaliteitsnorm van Sociaal Werk?
 - Werken we ook plezierig samen en efficiënt?

| Onderwerp | Opstellers | Auteur | Datum vast-gesteld | Evaluatie in | Pagina |
|--------------------------|------------|--------------|--------------------|--------------|--------|
| Malkander Goed Geworteld | | M.C. Hylkema | 23-11-2020 | | 14 |