



**Renata Fideli, Directeur-Bestuurder MeerWaarde:  
“Zelforganisatie biedt houvast in crisistijd”**

**En toen was er ineens een crisis. Eén die onze samenleving op zijn grondvesten doet schudden. Waarin diepgewortelde zekerheden plaats hebben gemaakt voor zorgen. En een gevoel van machteloosheid over werk, financiën, gezondheid en onze ouderen.**

**Onorthodoxe maatregelen noodzakelijk**

Als MeerWaarde, dé sociaal ondernemer en welzijnsorganisatie in Haarlemmermeer, waren we het er snel over eens. Willen we onze klanten, de 156.000 inwoners van Haarlemmermeer, succesvol ondersteuning bieden om deze crisissituatie het hoofd te bieden, dan zijn onorthodoxe maatregelen noodzakelijk. Niet alleen ter bescherming van ons eigen personeel, maar vooral ten behoeve van onze klanten. In vijf dagen tijd was het MeerWaarde CoronaPunt in de lucht. Waar mensen telefonisch en online terecht kunnen met hun hulpvragen, hun angsten of onzekerheden, of wanneer zij behoefte hebben aan een luisterend oor. Onze huidige dienstverlening hebben we voortgezet in aangepaste vorm. We maken veel gebruik van videobellen en zijn dagelijks op straat te vinden, op gepaste afstand, om met mensen in gesprek te gaan.

**Teams zelf verantwoordelijk maken**

Dat wij in staat waren om flexibel in te spelen op de ontwikkelingen, komt mede doordat wij recent de weg van zelforganisatie zijn ingeslagen. Daarbij staat het vertrouwen in de kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers centraal. Als managementteam sturen we in deze organisatievorm op gezamenlijk geformuleerde doelen. De teams zijn verantwoordelijk gemaakt voor de realisering. De professionals hebben immers de wijsheid in pacht. Hoe teams hun werk organiseren - linksom of rechtsom – is voortaan (voornamelijk) aan de teams.

Dit zelforganisatie-ontwikkelingstraject heeft afgelopen half jaar met ondersteuning van het wetenschappelijk gevalideerde programma van TeamTalk vorm gekregen bij MeerWaarde. In dit ‘in house’ trainingsprogramma werden onze professionals live en via e-learning uitgedaagd het beste uit zichzelf te halen. Van receptionist tot salarisadministrateur. En van adviseur tot directeur-bestuurder.

Want wanneer zij meer regie over zichzelf hebben, kunnen zij onze klanten ook beter stimuleren om in hún kracht te komen. In teamverband is gewerkt aan het duurzaam verbeteren van de onderlinge samenwerking en teamprestaties. Door sneller beslissingen te leren nemen en beter te sturen op resultaat. Onze medewerkers zijn enthousiast over deze manier van teamwork. Door het toegenomen vertrouwen in hen en in elkaar, ervaren zij meer ruimte en flexibiliteit. Daar komt bij dat zij zichzelf meer zijn gaan zien als een onderdeel van een groter collectief. Daardoor is er minder behoefte om vanaf het eigen vertrouwde eilandje te werken, volgens een vast patroon.

**Zelfsturing versus zelforganisatie**

Was werken met zelfsturende teams in de zorg zo’n 5 jaar geleden een hype, diverse zorginstellingen zijn daar inmiddels op terug gekomen. Het concept dat teams zelf hun doel en de weg daarnaar toe bepalen zonder inmenging van hun leiding beklifde niet. De vereiste cultuuromslag werd niet gerealiseerd en er bleef behoefte aan teamleiders die knopen konden doorhakken en verantwoordelijkheden overnemen. Bij zelforganisatie daarentegen werken management en teams hand in hand waarbij het management verantwoordelijk is voor het

023 - 569 88 88

Dokter Van Dorstenstraat 1  
Postbus 429, 2130 AK Hoofddorp

KvK 41227384

informatie@meerwaarde.nl  
www.meerwaarde.nl



bepalen van het (overstijgende) doel en teams bepalen hoe ze dat willen bereiken. Net die focus maakt dat wij als MeerWaarde zelforganisatie hebben omarmd.

### **Management legt kaders, doelstellingen en richting vast**

Volgens het principe van de Teamkompas-methode gaat het om de impact van communicatie op het eindresultaat. De visie, doelstellingen, richting en kaders zijn daarbij door het management vastgelegd. Wij spreken van geluk dat we al vóór de coronacrisis hiermee konden proefdraaien. Behoeftes en wensen bij publiek en politiek konden we hierdoor snel doorvertalen naar concrete acties. Zoals de vorming van een crisisteam, het opstarten van concrete activiteiten en een efficiënte taakverdeling.

Toen eenmaal de ernst en gevolgen van COVID-19 en de coronamaatregelen bij iedereen was doorgedrongen en mensen op zoek gingen naar informatie, kon MeerWaarde binnen een paar dagen een totaalpakket aan dienstverlening bieden.

Hoe wij zelforganisatie binnen onze organisatie hebben vormgegeven, is te zien in dit filmpje:

<https://www.youtube.com/watch?v=FRDFJ3-Svxc&feature=youtu.be>

### ***Renata Fideli***

*Directeur-Bestuurder MeerWaarde*

*19 mei 2020*

---

Noot voor de redactie:

Voor meer informatie kunt u terecht bij Maud Tromp, adviseur bestuur, strategie en beleid,  
maud.tromp@meerwaarde.nl