



## Impact Peer - werken vanuit ons hart

### Impactmeting 2019

Peer is een administratie- en advieskantoor voor en door mensen met een sociaal hart en is opgericht in 2014. Peer voert administratieve diensten uit voor bedrijven, waaronder automatisering, inrichten en uitvoeren van boekhoudingen, salarisadministratie, financiële verslaglegging, belastingadvies, bedrijfskundig advies en advisering over HR-vraagstukken. Peer draagt bij aan een inclusieve samenleving door hoogwaardige diensten op het gebied van automatisering en bedrijfsadvies en creëert maatschappelijke meerwaarde door dit te doen met hoogopgeleid talent dat een steuntje in de rug nodig heeft op de arbeidsmarkt, zoals mensen met ASS, mensen met psychische problematiek, taal- en spraakstoornissen, fysieke beperkingen, burn-out en nieuwkomers (statushouders).

Peer richt zich met haar klantenkring nadrukkelijk op lokaal, nationaal en internationaal werkende organisaties met een maatschappelijke missie zoals sociale ondernemingen. De klanten van Peer zijn organisaties waarvoor duurzaamheid en inclusie sterke waarden zijn. Peer is bovendien preferred supplier van patiënten- en gehandicaptenorganisaties.

Eigenzinnig, intelligent en hoffelijk zijn de kernwaarden. Peer is een eigenzinnig bedrijf omdat Peer een eigen koers vaart: Peer is het eerste en enige administratiekantoor dat grotendeels werkt met mensen die een steuntje in de rug nodig hebben. Intelligent staat voor de kwaliteit die Peer levert met de slimme administrateurs en fiscalisten. Hoffelijk is het meest belangrijk en staat voor respect en voor kwaliteit, stijl en werken vanuit ons hart. Hoffelijk naar elkaar, binnen het bedrijf, maar ook naar de klanten.

Hoewel in het spraakgebruik medewerkers van Peer worden aangeduid als mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, heeft Peer hier een andere visie op. Peer vindt dat de arbeidsmarkt een afstand heeft tot mensen. Peer biedt werkervaringsplaatsen en betaalde banen (volwaardige arbeidsplaatsen) voor mensen waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft. Peer wil daarmee de arbeidsparticipatie bevorderen en de mogelijkheid bieden arbeids- en vakvaardigheden te ontwikkelen en/of ervaring op te doen. Medewerkers doorlopen een vast traject van werkervaringsplaats tot vast dienstverband binnen de onderneming Peer. Peer streeft primair naar vaste banen binnen het eigen bedrijf voor medewerkers. Daar zijn twee redenen voor. Ten eerste vindt Peer dat juist mensen die kwetsbaarder zijn door de wijze waarop de arbeidsmarkt functioneert, meer recht hebben op de zekerheid die een vast contract biedt. Ten tweede doet Peer werk waarbij langere dienstverbanden zich 'uitbetalen' – vanwege de hoge mate van continuïteit in de klantenrelaties en de complexiteit van het werk - doordat ervaren medewerkers veel productiever zijn. Ook op deze manier verenigt Peer het sociale met het ondernemende. Overigens ondersteunt Peer medewerkers die willen doorstromen naar andere banen ook actief. De wens van de medewerker staat centraal, aldus Peer.

Peer gaat voor de zekerheid van een vaste baan voor hoogopgeleid talent dat een steuntje in de rug nodig heeft. Zonder Peer zouden zij moeilijker of niet aan het werk komen.

Op 1 september 2019 werkten bij Peer acht professionele administrateurs waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft. Van hen hadden zes een betaalde baan en volgden twee een werkervaringstraject.

**Peer-groep**

Baarsjesweg 224

1085 AA Amsterdam

020 30 90 399

[info@peer-groep.nl](mailto:info@peer-groep.nl)

[peer-groep.nl](http://peer-groep.nl)

btw NL8539.95.977.B01

iban NL12 Trio 0784 9292 54

kvk 60642467



In totaal realiseerde Peer in 2018 en 2019 tien betaalde banen. Twaalf mensen volgden een werkervaringstraject, van wie twee op dit moment. Acht mensen stroomden door naar betaalde banen elders.

**De door Peer gedeclareerde uren worden op dit moment voor 85% gerealiseerd door medewerkers waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft.**

## **Gemeenschap van sociaal ondernemen**

Peer is lid van Social Enterprise NL omdat het bedrijf een bijdrage wil leveren aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van de sector. Dat betekent samenwerken waar dat zinvol is en kennisdelen om de zichtbaarheid van de sector van sociaal ondernemen te vergroten. Peer hoopt een broedplaats voor en voorbeeld te zijn van inclusief ondernemen, en daarmee navolging te stimuleren bij andere werkgevers in de profit en non-profitsector. Peer is tevens aangesloten bij De Normaalste Zaak, Buy Social, De Omslag, MKB-Amsterdam en MKB-Nederland.

Peer kiest bewust voor marktwerking en onafhankelijkheid ten opzichte van structurele bedrijfssubsidies omdat dit de onderneming en ondernemer scherp houdt en de organisatie economisch duurzaam maakt. Peer laat zien dat impactgedreven en marktgericht werken goed samen gaan.

## **Het DNA van Peer**

Peer biedt mensen waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft een werkplek in een veilige omgeving. Medewerkers werken voornamelijk op het kantoor in Amsterdam en sommigen zijn bij de klant als de dienstverlening dat vraagt. Eén medewerker is parttime gedetacheerd bij de klant. Re-integratiebureaus, UWV, gemeenten en ggz-organisaties weten Peer soms te vinden met kandidaten. Met name UWV en gemeenten kennen hun bestanden echter slecht. Peer moet daarom actief op zoek naar kandidaten. Kandidaten melden zich ook zelf spontaan, al dan niet ondersteund door bemiddelaars.

Peer selecteert op talent, motivatie en open werkhouding. Kandidaten starten bij Peer met een stage-, werkervarings- of proefplaatsingscontract van gemiddeld een half jaar, waarin zij werken met behoud van uitkering of studiefinanciering. De meeste medewerkers starten vanuit een WAO-, WIA- of Wajonguitkering en statushouders vanuit een WWB-uitkering. Gedurende deze periode leren zij de kneepjes van het vak van administratie en boekhouden en/of bouwen zij weer zelfvertrouwen op; dit is vaak ernstig aangetast door diverse factoren, maar in de eerste plaats door de werking van de arbeidsmarkt. De meerderheid van de kandidaten beschikt over vakdiploma's of is bezig deze te behalen. Een enkele medewerker heeft voldoende talent hoewel die geen vakdiploma heeft. Ook zijn er medewerkers, met name statushouders, die wel een diploma hebben, maar zich moeten bijspijkeren.

Na een halfjaar volgt een tijdelijk arbeidscontract, gevolgd door een vast dienstverband na twee jaar. Gedurende deze twee jaar vindt verdere training on the job plaats en wordt de begeleiding langzaam afgebouwd. Na tweeënhalf jaar functioneren medewerkers zelfstandig; althans binnen de



context van het team waarin ieder zijn of haar eigen talent kan ontplooiën en het team elkaar ondersteunt waar dat nodig is.

### **Onderlinge coaching**

Het unieke van de werkwijze van Peer is dat ondersteuning, begeleiding en overbrengen van vak kennis plaatsvindt door collega's onderling op de werkvloer. De aanpak en sfeer kenmerkt zich door een open en transparante werkhouding waarbij niet alleen talenten en competenties naar voren kunnen komen, maar ook beperkingen en het onvermogen om bepaalde taken te verrichten. Op die manier is het mogelijk een dialoog te voeren met de collega's en elkaar actief onderling te coachen en te begeleiden. Waarbij iedereen, inclusief de directeur, en vergelijkbare mate van openheid hanteert en kwetsbaarheid kan tonen.

De administratieve dienstverlening van Peer rust niet op de schouders van één medewerker; de dienstverlening wordt geleverd door de verschillende competenties en talenten van medewerkers binnen het team te bundelen. Hierdoor ontstaat een natuurlijke vorm van onderling samenwerken en begeleiden. Binnen dit model is de individuele medewerker niet eindverantwoordelijk voor een klant.

Naast de administrateurs en fiscalisten bestaat het team van Peer uit een operationeel manager en een directeur. Voorts is één van de administrateurs tevens HR-medewerker.

**Otto Reuchlin, oprichter Peer: 'Wij kijken naar wat je wél kunt. Wat je niet kunt wordt opgevangen binnen het team. Als team kunnen we alles.'**

### **Impact van Peer meten**

Met haar maatschappelijke missie streeft Peer een positief effect op de maatschappij na. Als sociale onderneming wil Peer deze impact inzichtelijk maken, om:

1. Te kunnen sturen op impact en de impact te vergroten.
2. Verantwoording af te leggen aan haar interne en externe stakeholders zoals medewerkers, klanten, maatschappelijke organisaties gericht op inclusiviteit en in de toekomst mogelijk ook investeerders.

Peer meet haar impact mede door het bijhouden van harde data (de outputs). Peer nam in 2019 het initiatief om kwalitatief onderzoek te doen door middel van een enquête onder haar medewerkers, uitgevoerd door een externe partij. Belangrijke vragen zijn: wat betekent het om bij Peer te werken? Welke waarde hecht de medewerker aan haar of zijn baan bij Peer? Ook de veronderstelling dat de medewerkers van Peer zonder Peer moeilijker aan een baan zouden komen wordt getoetst.

De impactrapportage is opgesteld door Peer in samenwerking met een onafhankelijk impactconsultant. De basis voor de metingen vormen de outputs die Peer bijhoudt. Om de effecten van de manier van ondernemen door Peer in kaart te brengen is een meetinstrument ontwikkeld gebaseerd op bestaande meetinstrumenten, waaronder de participatieladder en gevalideerde vragenlijsten arbeidsparticipatie voor meten en monitoren van maatschappelijk impact.



In het proces om de impact van Peer vast te stellen richt de impactmeting zich op de belangrijkste stakeholders van Peer: de medewerkers die bij Peer een traject richting betaald werk volgen en de medewerkers die een betaalde baan hebben. Gesprekken met medewerkers hebben bijgedragen aan het in kaart brengen van de belangrijkste indicatoren. Medewerkers hebben zelfstandig en anoniem een vragenlijst ingevuld. Zij hebben bij de veranderingen aangegeven wat zij dachten dat de invloed van Peer hierop was.

Met de verzamelde gegevens is vervolgens de impact van Peer vastgesteld. Hiervoor is geanalyseerd welke effecten toe te wijzen zijn aan de onderneming, en daarmee tot de impact van Peer behoren. Een beperking van het onderzoek is de zogenoemde deadweight (wat zou er sowieso zijn gebeurd); dit is achteraf niet vast te stellen. Een voorbehoud is dat het voor medewerkers lastig inschatten is wat de precieze bijdrage van Peer aan de verandering is.

## Social Impact Resultaten

De impactactiviteiten van Peer zijn samengevat:

- Mensen inhoudelijk het vak van administratie en boekhouding aanleren.
- Mensen betaald vast werk bieden; de mogelijkheid geven hun vak uit te oefenen.
- Mensen werkervaring laten opdoen (doorstroom).

De volgende social impactresultaten onderscheiden Peer:

### 1. Realisatie van tien betaalde banen

Op meetdatum 1 september 2019 hebben zes medewerkers bij Peer een dienstverband, waarvan vier een vast dienstverband en twee mensen een tijdelijk arbeidscontract dat in principe bij goed functioneren en wederzijds goedkeuren wordt omgezet in een vast dienstverband. Medewerkers hebben een dienstverband van gemiddeld 24 tot 36 uur. Bij Peer wordt zorgvuldig gekeken naar de balans draagkracht en draaglast. Uitgangspunt is dat mensen toewerken naar een dienstverband van minimaal 24 uur. Inherent hieraan is dat medewerkers een uitkering achter zich laten en doorgroeien naar een regulier inkomen. De meeste medewerkers gaan er financieel, soms beperkt (vanwege bijvoorbeeld een hoge WIA-uitkering), op vooruit.

### 2. Realisatie van twaalf werkervaringstrajecten

Bij Peer start iedereen met een werkervaringsplaats. Peer biedt alleen een werkervaringsplaats als er perspectief is op een betaalde baan bij Peer na het traject. Wanneer gaandeweg blijkt dat dit perspectief er niet is, stopt het traject. Uitgangspunt is dat deze conclusie door de kandidaat en de leiding samen wordt getrokken; Peer beoogt de beoordeling transparant en in nauwe samenspraak te doen. Als we spreken over werkervaringsplaatsen kan het ook gaan om een (leer)stage, proefplaatsing of een plaatsing in het kader van re-integratie eerste spoor. Soms wordt dit traject voortijdig gestopt omdat een medewerker over onvoldoende werknemersvaardigheden beschikt, niet geschikt is voor het vak of onvoldoende aansluiting vindt bij het werkproces van Peer. Dit gebeurde vier maal. Een hoog percentage medewerkers die werkervaring opdoet bij Peer stroomt door naar een betaalde baan elders. Daarnaast stromen medewerkers door naar een nieuwe werkervaringsplaats.



### **3. Opleiding & begeleiding**

Peer investeert veel in haar mensen. Gemiddeld gaat het om 15.000 euro per nieuwe medewerker en 30.000 euro per nieuwkomer (statushouder). Het verschil tussen de statushouders en de anderen heeft vooral te maken met kennis van de Nederlandse taal en Nederlandse administratieve en fiscale wetgeving. Met name schrijven van mails en mondeling overleg (per telefoon of 'live') zijn vanwege de taal erg moeilijk voor statushouders en vergen veel begeleiding. Zo wordt elke mail van statushouders die minder dan drie jaar bij Peer aan het werk zijn nagekeken en gecorrigeerd.

Het principe van onderlinge coaching betekent dat huidige medewerkers gemiddeld 1,5 tot 2 uur per dag, ongeveer 25% van hun tijd, besteden aan inwerken en begeleiden van elkaar en nieuwe medewerkers. Peer heeft fondsen aangevraagd om dit meer in detail te onderzoeken en indien mogelijk efficiënter te kunnen maken.

Gedurende 2017 en 2018 is van PGO Support 80.000 euro ontvangen voor opleiden van medewerkers, om extra capaciteit te hebben om patiënten- en gehandicaptenorganisaties te kunnen ondersteunen bij de administratie. PGO Support ziet dit als inkoop ten behoeve van versterking van de ondersteuning van patiënten- en gehandicaptenorganisaties.

### **4. Doorstroom naar betaald werk: acht mensen**

Peer kent een hoge doorstroom van medewerkers naar betaald werk elders; waarmee Peer een belangrijke bijdrage levert aan de bevordering van arbeidsparticipatie. Dat geldt voor medewerkers die starten met een werkervaringsplaats en voor medewerkers met een betaalde baan bij Peer. De outputs over 2018 en 2019 laten zien dat van de tien mensen die werkervaring opdeden bij Peer er vier, waaronder twee nieuwkomers, doorstroomden naar een betaalde baan elders. Voorts stroomden vier medewerkers met een arbeidscontract, waaronder één nieuwkomer, door naar goede gelijkwaardige betaalde banen elders, soms klanten van Peer. Voor al deze medewerkers is dit een stap voorwaarts in hun carrière, waaraan Peer heeft bijgedragen. Voor Peer als onderneming vormt de doorstroom een uitdaging voor wat betreft de continuïteit en stabiliteit in de bedrijfsvoering.

### **5. Kwalitatieve impact**

Uit medewerkersonderzoek naar het effect van werken bij Peer komt naar voren dat naast groei in vakvaardigheden en ervaring bij de meeste mensen ook veranderingen op andere gebieden plaatsvinden. Voor hen geldt dat het algemeen welbevinden sterk is verbeterd, zij lekkerder in hun vel zitten en meer energie hebben en zich meer geaccepteerd voelen door hun omgeving. Voor de meeste medewerkers geldt dat hun kwaliteit van leven (sterk) is verbeterd.

[Kader:]

### **Medewerkersonderzoek**

**Medewerker: 'Mij geeft een vast dienstverband zekerheid en zelfvertrouwen omdat Peer laat zien vertrouwen in mij te hebben.'**



## Zekerheid

Alle medewerkers vinden een vast dienstverband aantrekkelijker dan een tijdelijk dienstverband. Een vaste baan biedt zekerheid en rust. Ook een groeiend zelfvertrouwen ten gevolge van het hebben van werk wordt veel genoemd. 'Een betaalde baan geeft meer gevoel van zelfredzaamheid', zegt een medewerker. Soms wordt acceptatie door de omgeving genoemd als meerwaarde. Ook vergroot een vaste baan met een vast inkomen de mogelijkheid om toekomstplannen te realiseren en bijzondere stappen te zetten, zoals trouwen. De meeste mensen zijn er financieel op vooruitgegaan, soms beperkt, sinds zij werken bij Peer.

Over hun maatschappelijke betrokkenheid als gevolg van werken bij Peer denken respondenten zeer uiteenlopend, van 'Ik meet mijn betrokkenheid niet alleen af aan het al dan niet hebben van een baan' tot 'Ik kan nu zonder schaamte zeggen dat ik werk, daardoor tel ik meer mee in de samenleving'.

*'Een vast dienstverband geeft meer rust: de zekerheid niet op zoek naar een andere baan te moeten is prettig.'*

*'Buiten het verdienen van geld, is het beoefenen van een beroep waarvoor ik heb gestudeerd leuk en fijn. Voor mijn gevoel heeft het veel betekenis voor de maatschappij. Mij geeft een vast dienstverband zekerheid en zelfvertrouwen omdat Peer laat zien vertrouwen in mij te hebben.'*

## Persoonlijk leven

Voor de meeste mensen geldt dat hun persoonlijke leven is veranderd sinds zij bij Peer werken en dat hun levenskwaliteit is verbeterd. Sociale contacten nemen aanzienlijk toe. Enerzijds door toenemend zelfvertrouwen dat het hebben van een baan met zich meebrengt, anderzijds door meer structuur, regelmaat en ritme. Soms verandert het leven doordat sociale contacten juist afnemen; er is minder ruimte voor vrijetijdsbestedingen en vrijwilligerswerk. Een minderheid geeft aan dat het persoonlijk leven beslist niet is veranderd. Eén respondent geeft aan dat de kwaliteit van leven hetzelfde is gebleven en er eigenlijk weinig is veranderd sinds hij werkzaam is bij Peer; de contacten buiten werk om zijn bijvoorbeeld verminderd, terwijl de respondent zegt wel meer mensen te zien; waarschijnlijk betreft dit een toename aan contacten op het werk. Een andere respondent zegt dat zijn persoonlijke leven niet is veranderd omdat hij al een compleet leven leidde voordat hij bij Peer kwam werken. Leeftijd speelt hier mogelijk een rol.

*'Sinds ik bij Peer werk gaat praten met mensen me wat makkelijker af en omdat ik nu ook weer vaker alleen reis word ik ook wat zelfstandiger.'*

Eén van de respondenten verwoordt het zo:

*'Sinds ik bij Peer ben gaan werken ben ik minder actief in het sociale leven doordat het mij veel energie kost om te werken en te wennen. Ik vermoed als ik eenmaal gewend ben en dus minder overprikkeld raak ik weer meer sociale bezigheden kan oppakken. Ik zie het dus niet als daling, maar als iets tijdelijks wat nodig is voor verrijking.'*

## Groei in verantwoordelijkheden



Bijna alle medewerkers hebben een persoonlijke groei doorgemaakt sinds zij bij Peer werken. Deze groei in persoonlijke ontwikkeling, zoals groei in verantwoordelijkheden nemen, makkelijker dingen vragen en initiatief nemen, wijten zij mede aan hun werk bij Peer in een veilige omgeving. Eén medewerker geeft duidelijk aan dat geen sprake is van groei in verantwoordelijkheden, zelfvertrouwen of persoonlijke ontwikkeling, maar dat de regie over zijn eigen leven juist is afgenomen. Een werkervaringsplek of een baan brengt verplichtingen met zich mee jegens de werkgever, mogelijk speelt dit in deze situatie een grote rol.

*'Peer daagt mij uit om na te denken, zelf initiatief te nemen en verantwoording te nemen over het maken van beslissingen en het uitvoeren daarvan. Peer zorgt voor een omgeving waar het niet erg is om fouten te maken en op een beschermde manier te groeien.'*

*'Peer biedt mij een soort platform om mijn kwaliteiten te oefenen. Directeur en vertrouwenspersoon proberen je ook te ondersteunen en te stimuleren om bepaalde grenzen te verleggen, maar geven ook een steuntje in de rug wanneer deze grenzen misschien iets te ver liggen.'*

*'Werken bij Peer heeft me meer bewust gemaakt van de kwaliteiten die ik met name op het menselijk vlak - sociaal en communicatief - heb.'*

*'In mijn land van herkomst mag je geen nee tegen de baas zeggen. Ik heb hier geleerd dat je soms best nee kunt zeggen.'*

### **Kansen op de arbeidsmarkt**

De meeste medewerkers van Peer vinden het lastig aan te geven of zij ook zonder de ervaring die zij bij Peer opdoen en de kansen die zij bij Peer krijgen een baan van gelijk niveau elders zouden hebben verworven. Zij menen dat ze ook zonder Peer in staat zijn een baan van hetzelfde niveau te vinden. Achteraf is moeilijk vast te stellen of deze mening is ontstaan door herwonnen zelfvertrouwen dankzij hun baan bij Peer. Door een nulmeting bij binnenkomst kan dit in de toekomst nauwgezet worden bepaald. Verschillende respondenten geven nadrukkelijk aan blij te zijn dat Peer hen een kans geeft door in hen te (blijven) geloven.

*'Mijn kwaliteiten zijn goed om een betaalde baan te hebben, maar qua problemen met mezelf is het moeilijk geweest om een stage of een baan te vinden. Ik denk dat mijn positie nu beter is omdat ik door mijn werk bij Peer zekerder ben geworden en mijn sociale vaardigheden heb ontwikkeld.'*

*'In het leven moet je geluk hebben dat een werkgever iets in je ziet. Wat ik wel merk is dat sinds ik de diagnose autisme heb het voor mij moeilijker is dan voorheen om een baan te vinden en te behouden.'*

### **Impact**

Peer realiseert zich dat de verbetering van het algemeen welbevinden en de groei die medewerkers doormaken niet volledig op het conto van Peer is te schrijven. De positieve beoordeling door medewerkers van de bijdrage van Peer maakt het aannemelijk dat Peer een positief effect heeft. Medewerkers ervaren de sfeer bij Peer als stimulerend. Geconcludeerd kan worden dat de impact groter is dan alleen het verwerven van een baan op de arbeidsmarkt. De analyse van de gegevens



van de medewerkers laat zien dat de meerderheid groeit in verantwoordelijkheden, dat hun zelfvertrouwen toeneemt en dat zij meer regie over hun eigen leven hebben. Voorts ervaart de meerderheid een groeiend gevoel van acceptatie door de omgeving vanwege het hebben van een baan bij Peer, of zij dit gerechtvaardigd vinden of niet. Medewerkers voelen zich ook meer maatschappelijk betrokken en maatschappelijk relevant. Voorts nemen bij de meeste respondenten sociale contacten en het algemeen welbevinden toe.

Een ruime meerderheid, zes van de acht, van de huidige medewerkers heeft meegedaan aan het medewerkers onderzoek en een vragenlijst ingevuld, waar nodig aangevuld met een interview. Twee respondenten hebben een werkervaringsplaats en vier personen een dienstverband, waarvan twee tijdelijk en twee vast. Peer is nog een jong bedrijf: alle respondenten zijn korter dan drie jaar werkzaam bij Peer.

[Einde kader]

## **Maatschappelijke impact Peer**

Peer heeft 85% van de declarabiliteit bij medewerkers uit doelgroepen. Momenteel huurt Peer op parttime basis soms zzp'ers in voor adviesdiensten. Peer wil toe naar een meer gemengd team, waarin ook mensen waar de arbeidsmarkt minder afstand tot heeft deel van uitmaken, om meer stabiliteit binnen het team te krijgen. De keuze om voor elkaar te zorgen, de zogenoemde collegiale begeleiding, drukt soms zwaar. Ook stevig kunnen opereren naar klanten is soms moeilijker voor medewerkers waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft. Dit heeft onder meer te maken met conventies in de communicatie, maar ook met de kwetsbaarheid van sommige medewerkers. Als Peer gaat werken met een gemengd team is het doel om minimaal 50% van de betaalde arbeidsuren te realiseren door mensen waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft. De realiteit ligt waarschijnlijk tussen 65 en 75% declarabiliteit bij medewerkers uit doelgroepen. Het zal een leerproces zijn om het optimum te vinden.

## **Klanten**

De klanten van Peer realiseren social return door hun administratieve- en belastingzaken door Peer te laten uitvoeren. Door met Peer zaken te doen, is het mogelijk om mensen waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft volwaardige banen te bieden. Zo vergroten deze bedrijven hun impact en heeft Peer bestaansrecht.

Klanten over Peer:

Astare: 'De mensen van Peer zijn heel fijn om mee samen te werken. Ze zijn ontzettend benaderbaar, vakkundig en snel in wat ze doen.'

Nedles: 'Het zijn allemaal erg prettige mensen. Behalve puur de boekhouding doen geven ze ook bredere economische adviezen. Daar ben ik heel blij mee.'

PGO Support: 'De samenwerking is prettig en professioneel.' En: 'Zij snappen het patiëntenperspectief goed en dat is bijzonder leuk samenwerken!'





## Stakeholderdialogoog

Met medewerkers vindt voortdurend de dialoog plaats over de gang van zaken in het bedrijf, de interne organisatie en de bedrijfskoers. De dialoog richt zich zowel op bedrijfsplanning als persoonlijke ontwikkeling. Dit vindt bewust zo min mogelijk gescheiden plaats. In het wekelijks teamoverleg worden vooral werkinhoudelijke zaken besproken. Voorts voert de directeur wekelijks 1-op-1 gesprekken met medewerkers; naast vakinhoudelijk van karakter zijn deze gesprekken ook meer persoonlijk van aard. De dialoog met de medewerkers is belangrijk voor de continuïteit van de onderneming.

De klanten van Peer hebben een maatschappelijke missie. Een deel van de klanten van Peer zijn patiënten- en gehandicaptenorganisaties. Peer communiceert open over haar eigen maatschappelijke missie met als doel de impact te vergroten. Waar nodig hebben klanten direct contact met medewerkers van Peer. Indien nodig worden medewerkers voorbereid op deze contactmomenten of begeleid tijdens een klantencontact. In de praktijk hebben alle ervaren medewerkers dagelijks mailcontact met klanten en wekelijks tot maandelijks direct contact in met name afspraken op kantoor. Een beperkt deel van de medewerkers gaat ook naar klanten toe, zelfstandig of samen met een collega. Slechts een deel van de ervaren medewerkers kan ook per telefoon communiceren met klanten, vanwege taalbarrières of vanwege een (psychische) beperking.

Om haar impact te vergroten en missie te verspreiden, maar ook om beleid en wet- en regelgeving aan te kaarten vindt regelmatig overleg plaats met lokale overheden, ggz organisaties, re-integratiebureaus, UWV en andere maatschappelijke organisaties gericht op inclusiviteit.

Stichting Peer houdt toezicht op naleving van de sociale missie van Peer. Jaarlijks vindt overleg plaats om de impact te bestendigen en te vergroten.

## Organisatie & Governance

Doelstelling en maatschappelijke missie van Peer zijn statutair vastgelegd: het bieden van administratieve diensten en het vermarkten van processen op het gebied van re-integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zulks met het oog op terugkeer van bedoelde groep op de arbeidsmarkt.

Peer streeft naar het hanteren van de cao voor administratiekantoren bij inschaling en verloning van de medewerkers minus een nog nader te bepalen percentage voor begeleiding. Momenteel is het verschil in uurloon tussen de best en de slechts betaalde medewerker een factor 1,5. Peer vindt dit verschil te klein, maar kan nog geen hogere salarissen betalen. Als Peer wil groeien conform de ambitie naar 50 fte dan zal Peer hogere salarissen moeten betalen om administratie- en managementprofessionals aan te trekken, waaronder mogelijk accountants. Peer hanteert een maximum van een factor 7. Dit brengt wel uitdagingen mee in de concurrentie om senior-medewerkers met andere administratie-, belastingadvies-, managementadvies en accountantskantoren.

Peer is de handelsnaam waaronder het bedrijf opereert. De formele namen zijn stichting en BV PeerAdministratie. Stichting PeerAdministratie ziet erop toe dat PeerAdministratie BV haar sociale doelstellingen waarmaakt. De stichting voert toezicht op zaken als wijzigen van statuten,



verhandelen van aandelen, resultaatsbestemming, fusie, splitsing, opheffing en verkoop van de onderneming. Voorts ziet Stichting PeerAdministratie erop toe dat eventuele subsidies en donaties worden besteed conform de voorwaarden. Jaarlijks verantwoordt PeerAdministratie BV aan Stichting PeerAdministratie.

De eigenaar-directeur van PeerAdministratie BV is tevens op dit moment enig aandeelhouder. Dividendbeleid bepaalt dat winst wordt uitgekeerd aan de eigenaar, vanwege diens investeringen. Er is geen beperking van uitkering aan aandeelhouders en bij verkoop van aandelen omdat de omzet van de BV uit de markt wordt gehaald en de aandeelhouder heeft geïnvesteerd in de start van de onderneming. Mocht dit dividend zo hoog worden, dat een hoger dan genormeerd inkomen ontstaat, dan zal de firma dit investeren in uitbreiding waardoor meer banen worden gecreëerd. Ook hier ziet de stichting op toe.

[in een kader]

## **De ToC van Peer**

De Theory of Change (ToC) laat zien welke effecten als gevolg van de activiteiten van Peer optreden.

### **Sociaal probleem**

De inclusieve samenleving is nog ver weg. Een aantal jaar geleden is de algemene maatschappelijke verandering ingezet van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving waarbij deelname aan de samenleving voor iedereen belangrijk is.

### **Urgentie van probleem**

Peer constateert dat deze verandering te langzaam gaat en vindt dat de arbeidsmarkt ten onrechte een afstand neemt tot bepaalde groepen. Peer vindt dat de nadruk nog te veel ligt op wat mensen niet zouden kunnen. Peer kijkt naar wat mensen kunnen bijdragen, naar hun vermogens. Peer legt de nadruk op wat mensen wel kunnen in plaats van op wat mensen (vaak vermeend, soms echt) niet kunnen.

### **Geboden oplossing**

Peer vindt dat iedereen erbij hoort en vertaalt dat in het creëren van hoogwaardige arbeidsplaatsen voor mensen waar de arbeidsmarkt een afstand tot heeft in de sector van de administratie en belastingadvies. Peer kiest voor het scheppen van vaste banen omdat dit arbeidsrechtelijke bescherming, zekerheid en continuïteit biedt. Voorts kiest Peer voor een werkomgeving met een open en transparante werksfeer waar mensen niet alleen hun talenten ontplooien, maar zich ook uitgenodigd voelen open te zijn over zaken die hen minder makkelijk afgaan. Op die manier kan onderlinge coaching en ondersteuning plaatsvinden en ontwikkelen mensen zich sneller. Peer gaat uit van de overtuiging dat participeren in de samenleving door werken naar vermogen mensen gelukkiger en gezonder maakt. Zie onder meer: Wat werkt bij sociaal en gezond? Over de bijdrage van sociale factoren aan gezondheid, Movisie (2016); Kamerbrief minister Koolmees (SZW) Verdere integratie op de arbeidsmarkt (2018)



### **Meetdoelen**

De impactmeting richt zich op de belangrijkste stakeholders: de medewerkers. Er wordt gemeten hoeveel arbeidsplaatsen Peer heeft gecreëerd, wat de economische zelfstandigheid van de participanten is en wat de veranderingen zijn op het gebied van algemeen welbevinden, zelfvertrouwen en kwaliteit van leven, participatie in de samenleving en hun mate van zelfstandigheid. De impactmeting wil antwoord geven op de vraag of medewerkers zonder Peer ook zouden werken op hetzelfde niveau.

[Einde kader]

### **Impactmeting 2019 uitgevoerd door Irene Hemels**