

advies  
aan b&w

Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Saskia Doek    Tel.: (0495) 575 487 en: Marjo Janssen	
Portefeuillehouder(s)	: H.W.J. Coolen	Nummer B&W-advies: BW-005812

**ONDERWERP**

Ontwikkelingen Servicepunt Vrijwilligers 2013

**ADVIES**

Besluiten om in te stemmen met het voorstel van Punt Welzijn en hen hierover te informeren via bijgevoegde concept-brief.

**TOELICHTING**Relatie met vorig voorstel:

Collegebesluit d.d. 18 september 2012: subsidieverlening 2013 en beleidsaccenten 2013

Collegebesluit d.d. 19 februari 2013: vaststellen Dienstenboek 2013

Collegebesluit d.d. datum: vaststellen nota Vrijwilligersbeleid 2012-2015

Algemeen:

Het Servicepunt Vrijwilligers ondersteunt vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, zodat zij in staat zijn zelfstandig hun doelen te bereiken. Vrijwilligerswerk is van groot belang voor onze samenleving, zowel voor degene die een beroep doet op een vrijwilliger als voor de vrijwilliger zelf. In de kadernota Vrijwilligersbeleid 2012-2015 heeft de gemeente Weert aangegeven dat het Servicepunt Vrijwilligers zich verder moet ontwikkelen in de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Dé vrijwilliger bestaat niet en vraagt dus om een gedifferentieerde benadering. Ook heeft de gemeente in de nota aangegeven dat het Servicepunt het vrijwilligerswerk steviger moet verankeren in de samenleving, onder andere door nieuwe groepen vrijwilligers aan te gaan spreken.

Argumenten:**Toelichting Servicepunt Vrijwilligers Nieuwe Stijl**

De ambities uit de kadernota Vrijwilligersbeleid vragen van het Servicepunt Vrijwilligers een omslag in hun werkwijze. Er moet een strategie ontwikkeld worden hoe deze nieuwe

Weert, 19 maart 2013  De directeur		S		B	W	W	W	W
		akkoord						
		bespreken						
		Behandeling uiterlijk in college van <del>26 maart</del> 2013 2 april						

Beslissing d.d.:

**Akkoord met advies**

Nummer:

**02 APR. 2013**

7

De secretaris

Totaal aantal pagina's: 3  
Pagina 1

groepen aangesproken kunnen worden. Bovendien werkt het Servicepunt met twee websites voor het matchen van vraag en aanbod (de Vrijwilligers Vacature Bank en De Jonge Vrijwilliger), welke aan actualisering toe zijn. Punt Welzijn is voornemens om één nieuwe website te ontwikkelen, die goed inspeelt op de veranderende vraag van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Ontwikkelingen als Maatschappelijk Betrokken Ondernemen, maar ook Welzijn Nieuwe Stijl worden hierin meegenomen. Meer informatie over deze verandering vindt u in bijgevoegde notitie "Servicepunt Vrijwilligers Nieuwe Stijl".

#### **Twee opties: keuze voor "kort en krachtig"**

Ontwikkelen kost tijd en geld. In het Dienstenboek 2013 zijn afspraken gemaakt over de indicatoren waaraan we kunnen toetsen of het Servicepunt Vrijwilligers doet wat is afgesproken. Het Servicepunt vraagt nu om ruimte voor de ontwikkelingsslag, hetgeen betekent dat er minder tijd beschikbaar is voor de afgesproken activiteiten. Daar staat tegenover dat in het vierde kwartaal 2013 al kan worden gewerkt volgens de nieuwe werkwijze. Overigens blijft de winkel tijdens de verbouwing gedeeltelijk open. De andere optie is dat men geleidelijk deze ontwikkelingen doorvoert. De nadelen daarvan zijn evident. Wij adviseren u dan ook om in te stemmen met het voorstel van Punt Welzijn en hen de ruimte te geven om in overleg met de gemeente af te wijken van de indicatoren. Deze afwijking wordt vastgelegd in een aangepaste Dienstenkaart Servicepunt Vrijwilligers en later dit jaar aan u voorgelegd. De kosten voor promotiemateriaal en folders en dergelijke komt uit de reguliere exploitatie van Punt Welzijn. Ook het ontwikkelen van de nieuwe website vraagt géén extra investering van de gemeente.

#### Kanttekeningen:

n.v.t.

#### **JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)**

Het uitvoeren van de activiteiten in het Dienstenboek is een subsidievoorwaarde die de gemeente Weert heeft verbonden aan de subsidie aan Punt Welzijn. Conform het gestelde in de subsidieverordening Professionele Instellingen en de Algemene Wet Bestuursrecht meldt de subsidieontvanger zich als er iets verandert in de gemaakte afspraken. Indien u besluit om in te stemmen met dit voorstel, is dat conform de regels voor subsidieverstrekking.

#### **FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN**

Aan dit voorstel zijn geen financiële consequenties verbonden.

#### **COMMUNICATIE/PARTICIPATIE**

##### Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Raadsleden
- ❖ Overigen (bijv. afzender/aanvrager)

*Nadere specificatie:* Punt Welzijn informeren via bijgevoegde concept-brief

##### Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Brief

##### Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

#### **OVERLEG GEVOERD MET**

##### Intern:

M. Rosbergen, juridisch beleidsadviseur Sector Inwoners

Extern:  
Servicepunt Vrijwilligers

**BIJLAGEN**

Openbaar:  
1. Ingekomen brief Punt Welzijn d.d. 19 maart 2013;  
2. Concept-brief als reactie daarop.

Niet-openbaar:  
Niet van toepassing



Punt Welzijn,  
t.a.v. De heer T. van Ekerschot  
Postbus 112  
6000 AC WEERT

Weert, 26 maart 2013

Onderwerp : Instemmen met vernieuwing Servicepunt Vrijwilligers

Beste meneer Van Ekerschot,

U heeft ons op 19 maart 2013 een brief gestuurd over de wijze waarop u het Servicepunt Vrijwilligers verder wilt ontwikkelen. In de bijgevoegde notitie "Servicepunt Vrijwilligers Nieuwe Stijl" heeft u deze verandering en de noodzaak daartoe toegelicht. In deze brief leest u onze reactie hierop.

#### **Voorstel "kort en krachtig" akkoord**

Wij delen uw visie dat in het kader van het nieuwe vrijwilligersbeleid van de gemeente Weert een vernieuwingsslag bij het Servicepunt Vrijwilligers nodig is. U stelt voor om de gewenste ontwikkeling van het Servicepunt Vrijwilligers kort en krachtig door te voeren, waarbij de winkel deels open blijft voor het "publiek". Wij hebben op 26 maart 2013 besloten om hiermee in te stemmen.

#### **Aangepaste Dienstenkaart Servicepunt Vrijwilligers**

Dit betekent wel dat we de indicatoren die voor 2013 voor het Servicepunt Vrijwilligers gelden moeten bijstellen. Hierover dient u uiterlijk 1 oktober 2013 een aangepaste Dienstenkaart in te dienen, na overleg met Marjo Janssen en Saskia Doek van de afdeling Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn.

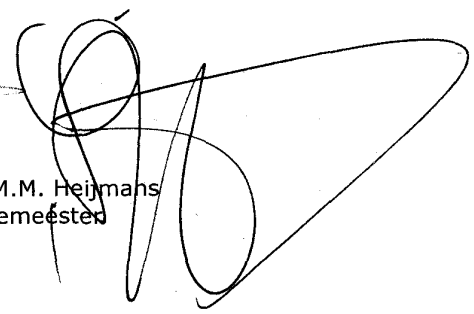
#### **Tot slot**

Heeft u nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met Saskia Doek-De Rooij, bereikbaar via (0495) 575 487 en via [s.doek@weert.nl](mailto:s.doek@weert.nl) of met Marjo Janssen, bereikbaar via (0495) 575 48.

Wij wensen u veel succes bij de verandering!

Met vriendelijke groet,

  
M.H.F. Knaapen  
gemeentesecretaris

  
A.A.M.M. Heijmans  
burgemeester



Aan het college van B&W  
 tav mevr. S. Doek  
 Postbus 950  
 6000 AZ Weert

GEMEENTE WEERT	
INGEKOMEN OP	
20 MAART 2013	
ZAAKNR.	052943
AFL. NR.	0050/073382
RAADSV.	
KOPIE NAAM	BW 29/03 13 B

Betreft: Vernieuwing vrijwilligerswerk.

Weert, 19 maart 2013

Geacht college,

Eind vorig jaar nam uw raad de nota "Vrijwilligersbeleid 2012-2015" aan. Zoals wij al aangaven tijdens de voorbesprekingen van deze notitie; een ambitieuze notitie, die bovendien uitgevoerd zal moeten gaan worden zonder dat daarvoor extra middelen beschikbaar gesteld worden. Een uitdaging die wij graag met u aangaan.

Bij het opstellen van het Dienstenboek 2013 zijn voor het Servicepunt Vrijwilligers afspraken gemaakt over de indicatoren 2013 en is met de (ver)nieuwde aspecten van het vrijwilligersbeleid (nog) geen rekening gehouden.

Inmiddels hebben wij de gewenste veranderingen in het beleid opgepakt. Om deze veranderingen door te kunnen voeren, is echter ook personele inzet nodig, waarvoor binnen de bestaande formatie onvoldoende ruimte is, indien wij de oude werkwijze handhaven.

In dat kader stellen wij voor om de dienstverlening van Servicepunt Vrijwilligers in 2013 (periode van 1 maart tot 1 november) tot een minimum te beperken. De uren die daarmee vrij komen zetten wij in voor het ontwikkelen en implementeren van de door u gewenste nieuwe werkwijze. Een snelle verandering is prettiger voor klanten en personeel en de gestelde ambities kunnen eerder/ sneller worden behaald.

Gevolg is wel dat we de indicatoren voor 2013 zullen moeten bijstellen. Hierover gaan we graag met u in overleg. In bijgevoegde notitie lichten we ons voorstel toe.

Wij horen graag op korte termijn of u zich kunt vinden in dit voorstel.

Met vriendelijke groeten,

T.J.M. van Ekerschot  
 Manager Punt Welzijn.

Servicepunt Vrijwilligers nieuwe stijl

## Servicepunt Vrijwilligers nieuwe stijl

### 1 Inleiding

In 2011 heeft de gemeente Weert de kadernota vrijwilligerswerk 2012-2015 met het daarbij horende actieprogramma 2012-2013 vastgesteld. De kadernota vrijwilligerswerk is ambitieus geschreven. Om de ambities waar te maken wordt er tweejaarlijks een concreet actieprogramma vastgesteld. Dit betekent dat elke twee jaar een kritische afweging plaats vindt over welke activiteiten uitgevoerd en op welke wijze Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) en de kanteling worden ingebed in de nieuwe werkwijze. De concrete indicatoren voor het Servicepunt Vrijwilligers staan jaarlijks in het Dienstenboek.

Gelet op de ambities uit de kadernota Vrijwilligersbeleid, de beleidsaccenten met betrekking tot WNS die de gemeente voor Punt Welzijn heeft vastgesteld en de ontwikkelingen in de samenleving staat 2013 in het teken van het doorontwikkelen, verbeteren en verruimen van de dienstverlening en werkwijze van het Servicepunt Vrijwilligers.

#### 1.1 Waarom gaat het Servicepunt Vrijwilligers kantelen?

De doelstelling van het Servicepunt Vrijwilligers is het ondersteunen van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties zodat zij in staat zijn zelfstandig hun doelen te bereiken.

Het Servicepunt Vrijwilligers wil dit realiseren door:

- te bevorderen dat iedereen zelfstandig vraag en aanbod kan vinden binnen de thema's Mensen, Middelen, Munten, Massa en Media (5 m's) vanuit de kracht van de Weerter samenleving, gericht op vrijwilligerswerk;
- te ondersteunen en doorontwikkelen van het één voor één (maatjes) project met als doel het versterken van deze vorm van vrijwilligerswerk.

De gemeente Weert heeft om aan de toenemende vraag naar vrijwilligers te kunnen voldoen het versterken van vrijwilligerwerk als speerpunt benoemd. De ambities zijn omschreven in de kadernota vrijwilligerswerk en het daarbij behorende actieplan. De gemeente heeft opdracht gegeven aan het Servicepunt Vrijwilligers om de kanteling behorende bij de genoemde ambities vorm te geven en uit te voeren. De Wmo vergroot het beroep op vrijwilligers. De wens daarbij is toe te werken naar een zelfsturende maatschappij. Een gevolg daarvan is dat de groep vrijwilligers die (individueel) vrijwilligerswerk doet, groeit.

De groep individuele vrijwilligers heeft de behoefte om ergens bij te horen, en aan ondersteuning en uitwisseling. Door deze vrijwilligers samen te brengen binnen 1 pool kan het Servicepunt Vrijwilligers hen de ondersteuning bieden die hen ondersteuning biedt bij hun taken. Door de brede opzet en vele verschillende vormen van vrijwilligerswerk (denk daarbij o.a. aan dementie, minder mobiliteit, eenzaamheid) kan bij de werving en bemiddeling op individueel niveau van de vrijwilliger gekeken worden zodat er een goede match gemaakt wordt. Samen met de partners van Punt Welzijn worden avonden georganiseerd voor deze vrijwilligers telkens met een ander thema. De partners leveren dan de inhoudelijke deskundigheid, bijvoorbeeld dementie of eenzaamheid.

Op dit moment werkt het Servicepunt Vrijwilligers met twee digitale bemiddelingssystemen. Één digitaal systeem voor de bemiddeling van vrijwilligers naar vrijwilligerswerk bij de VrijwilligersVacatureBank (VVB). Het

## Servicepunt Vrijwilligers nieuwe stijl

andere systeem is specifiek voor de bemiddeling van jongeren naar vrijwilligerswerk in de vorm van Maatschappelijk stage. De maatschappelijke stage gaat in de huidige vorm verdwijnen als gevolg van het regeerakkoord. Het daarvoor ingerichte systeem wordt daarmee overbodig. Het digitale systeem van de VVB is verouderd en sluit onvoldoende aan op de nieuwe situatie of behoefte van de vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Het systeem van de VVB bemiddelt enkel op individuen, gaat niet uit van de behoefte van de klant<sup>1</sup>/vrijwilligers en bemiddelen van groepen is niet mogelijk. Hierdoor blijven er nieuwe kansen liggen/onbenut.

De ambitie is breder dan alleen bemiddelen tussen vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Met het versterken van vrijwilligerswerk kunt u ook denken aan makelen op het gebied van kennis, middelen, geld, helpende handen en media.

## 1.2 Dienstverlening en werkwijze

Kijkend naar al deze invloeden komen we tot de conclusie dat er knopen doorgehakt moeten worden ten aanzien van de dienstverlening en werkwijze. Deze dienstverlening moet nog klantvriendelijker, meer open staan voor nieuwe doelgroepen en nog meer aansluiten op de gewenste zelfsturende maatschappij en actuele ontwikkelingen in het sociale domein. Om deze ambitie waar te kunnen maken, moet er aan bepaalde voorwaarden worden voldaan. Het Servicepunt Vrijwilligers moet verder kantelen.

## 1.3 Voorwaarden

Voorwaarde om de Kanteling vorm te geven en in te spelen op de toenemende vraag naar vrijwilligers is het werken met o.a. één digitaal systeem efficiënter en klantvriendelijker. Één systeem waarin vraag en aanbod elkaar kan vinden. Een systeem waarin het niet uitmaakt of je jong of oud bent, een groep, gezin of bedrijf. Een systeem dat niet alleen bemiddelt in mensen maar ook in netwerken, middelen, sponsoring en media. Dit alles ten dienste van het versterken van het vrijwilligerswerk en de lokale samenleving. Een digitaal systeem dat het fundament vormt voor het versterken van vrijwilligerwerk waarop nog jaren doorgebouwd kan worden. Dit vraagt een kanteling in de dienstverlening. Naast het digitale systeem gaan wij nog meer toewerken naar één fysiek loket zodat iedereen weet waar ze moeten zijn als het over vrijwilligerswerk gaat.

## 1.4 De kanteling

Om deze kanteling vorm te geven beschikt Servicepunt Vrijwilligers niet over extra financiële en personele middelen en die willen we, gelet op de bezuinigingstaakstelling waar de gemeente Weert voor staat ook niet vragen. Dit betekent dat er keuzes gemaakt moeten worden. Keuzes die invloed hebben op het behalen van de doelstellingen van het Servicepunt Vrijwilligers voor 2013. Om een herziene dienstverlening en werkwijze te kunnen invoeren, zullen enkele van de afgesproken indicatoren niet worden behaald.

De investering van de website zal afgedekt dienen te worden binnen de exploitatie van Punt Welzijn. Indien mogelijk zal deze ineens ten laste van het resultaat gebracht worden, dan wel over verschillende periodes (afschrijven). Eventueel kan de investering in overleg met de gemeente ten laste van de algemene reserve komen. Er zijn geen extra financiële middelen van de

<sup>1</sup> Onder klanten verstaan wij iedereen die vrijwilligerswerk vraagt, doet of zou kunnen doen. Bijvoorbeeld; vrijwilligers, individuele hulpvragers, maatschappelijke organisaties, bedrijven, gezinnen, scholen en vriendengroepen.

## Servicepunt Vrijwilligers nieuwe stijl

gemeente noodzakelijk. Uiteraard zal Punt Welzijn zoeken naar mogelijkheden om deze investering met externe middelen af te dekken.

## 2 Twee opties

### Optie 1 De kanteling kort en krachtig vorm geven

Voordeel;

Door alle veranderingen in één keer op te pakken ervaart het Servicepunt Vrijwilligers geen belemmeringen van bestaande structuren en kan het efficiënter werken. Alle disciplines behorende bij het Servicepunt Vrijwilligers kunnen integraal benaderd worden. Denk hierbij aan eenduidige werkwijze, communicatie en positionering. De medewerkers kunnen zich veel meer focussen op het doel en ervaren niet het gevoel het er allemaal maar bij te moeten doen.

Het zo snel mogelijk overstappen naar 1 digitaal systeem is kostenbesparend. Deze besparing zie je terug bij het onderhoud van het systeem alsook in personeelskosten omdat er maar 1 systeem beheerd hoeft te worden. Zodra de nieuwe dienstverlening vorm heeft gekregen kan er meteen weer verder gebouwd worden en ontstaan er weer mogelijkheden tot fondswerving en co-creaties bijvoorbeeld met het bedrijfsleven. Met de vernieuwde werkwijze kan het Servicepunt Vrijwilligers sneller inspelen op de lokale ontwikkelingen en kan het Servicepunt zich sterk profileren als één loket voor alles wat te maken heeft met vrijwilligerswerk. Juist nu er een beroep wordt gedaan vanuit het brede maatschappelijke veld.

Nadelen;

De afgesproken indicatoren over 2013 worden niet behaald.

#### Wat betekent dit voor de klant?

De overlast voor de huidige klanten wordt zoveel mogelijk beperkt. De periode van de beperkte dienstverlening is te overzien. De klant weet dat hij voor dringende zaken wordt geholpen maar dat er geen pro-actief aanbod is. De klanten weten dus wat ze kunnen verwachten. De acceptatie door de klant zal hoger zijn omdat ze kort na de hinder al resultaat ervaren en meer aansluiting vinden op dagelijkse behoeftes en wensen. De impact voor vrijwilligers blijft beperkt.

Zodra het Servicepunt Vrijwilligers is heringericht, kunnen er meer en andere klanten benaderd worden omdat het Servicepunt Vrijwilligers daar dan voldoende faciliteiten voor heeft te bieden.

Concreet betekent dit dat er in de periode januari tot en met april de indicatoren worden behaald, de periode van april tot en met oktober in het teken staan van voorbereiding en ontwikkeling en de indicatoren beperkt worden behaald en de maanden november en december in het teken staan van de implementatiefase. In de laatste twee maanden worden de indicatoren binnen de nieuwe werkwijze behaald.



## Servicepunt Vrijwilligers nieuwe stijl

**Optie 2 de kanteling spreiden over meerdere jaren tot 2015****Voordeel;**

Door de kanteling te spreiden over enkele jaren is er meer tijd voor fondswerving en co-creaties te behoeve van de kanteling. De kosten voor de herinrichting kunnen worden verspreid over meerdere jaren.

**Nadeel;**

Te lang onduidelijk zijn naar je klanten is geen goede zaak. Risico tot imago schade is reëel aanwezig.

**Wat betekent dit voor de klant?**

Vrijwilligers hebben meer tijd om zich voor te bereiden op de verandering en kunnen nadrukkelijker participeren bij de vormgeving. De huidige klanten krijgen meer tijd om hun eigen werkwijze aan te passen. Maar door deze geleidelijke overgang is er meer onduidelijkheid over wat wel en wat nog niet vernieuwd is. Dit kan tot gevolg hebben dat huidige klanten af gaan haken omdat ze het niet meer kunnen overzien of niet weten wat ze mogen verwachten.

**3 Conclusie*****"Even stilstaan..., een hele vooruitgang"***

De argumenten om de kanteling in een kort tijdsbestek vorm te geven zijn klantvriendelijker, overzichtelijker en uiteindelijk goedkoper. De klanten weten waar ze aan toe zijn en wat ze mogen verwachten. De communicatie naar de klanten kan duidelijker en is consequenter. Alle ontwikkelingen en factoren vallen nu samen waardoor de kanteling binnen een korte termijn integraal aangepakt wordt.

**4 Voorstel**

Ons voorstel is om de dienstverlening van Servicepunt Vrijwilligers in 2013 ( van april tot en met oktober) tot een minimum te beperken en geen pro-actieve activiteiten op te zetten. Zo kan 2013 optimaal gebruikt worden om de nieuwe werkwijze op te zetten en te implementeren. Een snelle verandering is prettiger voor de klanten en personeel en de gestelde ambities kunnen eerder/snelser worden behaald.