



SERVICEPUNT  
VRIJWILLIGERS  
NUNSPEET

# Jaarverslag 2016

Servicepunt  
Vrijwilligers  
Nunspeet



## Inleiding

De werkzaamheden van het Servicepunt Vrijwilligers Nunspeet (SVN) zijn samen te vatten in vijf basisfuncties. Dit zijn:

- Vertalen maatschappelijke ontwikkeling;
- Verbinden en Makelen;
- Versterken;
- Verbreiden en
- Verankeren.

Deze basisfuncties zijn in 2007 met het invoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) omschreven. Het doel van de basisfuncties is het geven van een betere ondersteuning aan vrijwilligers zodat zij hun werk langer en met plezier kunnen doen, en waarbij mogelijk door deze inbreng het aantal vrijwilligers zal groeien.

Het afgelopen jaar is het servicepunt op verschillende manieren bezig geweest om inhoud te geven aan deze basisfuncties. Het SVN bestaat inmiddels ruim tien jaar. Een aantal werkzaamheden behoort inmiddels tot standaard werkzaamheden. Denk bijvoorbeeld aan het bijhouden van een vacaturebank voor vrijwilligers. Andere werkzaamheden worden jaarlijks aangepast aan de actuele behoefte van het werkveld en aan de veranderingen in het sociale werkveld. Denk hierbij aan de ondersteuning en integratie van een groeiende groep statushouders in Nunspeet. In de afgelopen tien jaar heeft het SVN bewezen een verbindende en vernieuwende organisatie te zijn die goed op de hoogte is van de sociale kaart van de gemeente Nunspeet.

Het SVN valt onder de afdeling Bestuur en Maatschappij van de gemeente Nunspeet. Het servicepunt heeft een betaalde kracht die voor 24 uur per week is aangesteld en daarnaast zijn er twee vrijwillige medewerkers die ieder zes tot acht uur per week aanwezig zijn. De vrijwillige medewerkers voeren diverse administratieve werkzaamheden uit ter ondersteuning van het servicepunt, zoals het bijhouden van de vacaturebank, gesprekken voeren met potentiële vrijwilligers, ondersteuning bieden bij workshops en NLdoet, notuleren en diverse pr-werkzaamheden.

Het Taalmaatjesproject Nunspeet valt ook onder de eindverantwoordelijkheid van het servicepunt. De vrijwillige coördinator van het project werkt 8-16 uur per week en stuurt ruim 50 vrijwilligers aan.

Het SVN is drie dagen per week bereikbaar. De website, en daarmee de vacaturebank van het servicepunt, is 24 uur per dag beschikbaar.

De doelstelling van het servicepunt is het stimuleren van vrijwilligerswerk, het ondersteunen van vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en nieuwe initiatieven en hen te faciliteren zodat zij hun taak zo goed mogelijk kunnen uitvoeren.

In dit jaarverslag worden de verschillende werkzaamheden van het servicepunt toegelicht.

## Ondersteuning integratie statushouders

Het SVN is dit jaar nauw betrokken geweest bij de projectgroep en werkgroepen rondom statushouders. De coördinator van het servicepunt is voorzitter van een van de werkgroepen en neemt deel aan de projectgroep. Vanuit die werkgroepen zijn er concrete plannen ontwikkeld rondom de participatie en integratie van statushouders.

Het servicepunt is ook betrokken geweest bij de organisatie en uitvoering van de workshops Participatieverklaring en de organisatie van de ondertekening van de participatieverklaring.

Samen met de Lions, de afdeling Openbare Ruimte van de gemeente Nunspeet en Fred Vos van de afdeling Dienstverlening is er een natuurgroep tot stand gekomen waarbij statushouders onder begeleiding van leden van de Lions groenwerkzaamheden uitvoeren. Hier doet een tiental mensen aan mee.

Voor de statushouders wordt actief gezocht naar en geworven voor vrijwilligerswerkzaamheden waarbij zij zich in het kader van participatie en integratie goed kunnen inzetten. Dit gaat met wisselend succes vanwege een verzadiging van de vrijwilligersmarkt enerzijds (voldoende vrijwilligers bij een flink aantal organisaties) en de taalbarrière die in een aantal gevallen moeilijk te slechten is.

Vanwege het veelvuldig contact met statushouders is er ook veel netwerkcontact geweest met diverse organisaties en individuen in Nunspeet. Vanuit het servicepunt wordt in dit kader gewerkt aan het niet alleen in kaart brengen van vraag en aanbod, maar ook het actief tot stand brengen van verbindingen. Zo heeft het servicepunt een kleine rol gespeeld in diverse ontmoetingsmomenten door de juiste mensen met elkaar in contact te brengen.



## Taalmaatjes Nunspeet

Het Taalmaatjesproject vormt een waardevolle aanvulling op de inburgering van statushouders. In het afgelopen jaar is het project enorm gegroeid en bijna verdubbeld naar ruim 50 vrijwilligers die vaak al direct na aankomst van de statushou-

ders in Nunspeet ingezet worden op het gebied van taalondersteuning. Uitgebreide cijfers over het project vindt u terug in bijlage 1: Jaarverslag Taalmaatjes Nunspeet.

Het Taalmaatjesproject wordt aangestuurd door een vrijwillige coördinator die 8-16 uur per week werkzaam is.

## Taalhuis Nunspeet

Aangezien het Taalmaatjesproject onder de verantwoordelijkheid valt van het servicepunt, is dit betrokken bij de opzet van het Taalhuis in de regio. In dit kader wordt er regionaal en lokaal overleg gevoerd met o.a. de bibliotheek en andere welzijnsorganisaties en is er een taalconvenant ondertekend. Lokaal is er regelmatig overleg om de werkwijze en de aansturing en begeleiding van vrijwilligers te bespreken. De vrijwillige coördinator van het Taalmaatjesproject is bij het lokaal overleg betrokken; de coördinator van het servicepunt vergadert naast lokaal ook regionaal.

### Lokaal 21

Het servicepunt is sinds 2014 betrokken bij de ontwikkelingen rondom Lokaal 21. Lokaal 21 is een samenwerkingsverband tussen diverse partijen die de volgende visie hebben vastgesteld: wij faciliteren, ondersteunen en verbinden een brede groep burgers en organisaties bij het samen ontdekken waar krachten en raakvlakken liggen, zodat samenwerking wordt bevorderd en er een breed aanbod aan welzijnsgerelateerde activiteiten ontstaat die beschikbaar en bereikbaar is voor alle inwoners van Nunspeet. Deze samenwerking heeft geresulteerd in een subsidieaanvraag voor een projectleider. Deze is onlangs gehonoreerd.



Het servicepunt heeft een ondersteunende, faciliterende en verbindende rol gespeeld in dit proces. Het heeft vergaderingen georganiseerd en voorgezeten, meerdere partijen erbij betrokken, visie helpen formuleren, vergaderruimte en verslaglegging verzorgd, lokale samenwerking gestimuleerd en een bijdrage geleverd aan de intentieverklaring en aan de subsidieaanvraag. Daarnaast zijn er ook verbindingen gelegd met de ontwikkelingen rondom de Wijkontmoetingscentra.

De rol van het servicepunt bij Lokaal 21 zal in 2017 door de projectleider verder uitgewerkt worden.

## **Vrijwilligers**

Iedere inwoner van Nunspeet die op zoek is naar vrijwilligerswerk kan bij het servicepunt terecht voor informatie en advies. Dit kan digitaal of via een persoonlijk gesprek. De digitale vacaturebank omvat 130 vacatures bij 71 organisaties. Deze vacatures liggen ook ter inzage bij het SVN. De vacaturebank wordt bijgehouden door de vrijwillige medewerkers van het servicepunt. Een (potentiële) vrijwilliger kan persoonlijk, of in gesprek met een medewerker van het Servicepunt op zoek gaan naar vrijwilligerswerk dat passend is. Ongeveer 100 vrijwilligers per jaar vinden de weg naar het servicepunt. Het afgelopen jaar heeft zich gekenmerkt door een groeiende groep mensen die vaak extra begeleiding nodig heeft. Denk hierbij aan mensen die vrijwilligerswerk zien als een alternatieve vorm van dagbesteding, aan statushouders met een taalachterstand en aan mensen die doorverwezen worden in het kader van de participatiewet. Deze 'verzwaaring' van de doelgroep vrijwilligers vormt een uitdaging voor het servicepunt en voor het werkveld, omdat reguliere vrijwilligerswerkzaamheden vaak niet door deze mensen gedaan kunnen worden. In de praktijk betekent het dat er soms geen passend vrijwilligerswerk te vinden is of dat gezocht moet worden naar mogelijkheden om werk passend te maken. De ene organisatie is hiertoe meer bereid dan de andere. De mogelijkheden voor begeleiding vanuit het servicepunt zijn minimaal vanwege tijdgebrek. Bij situaties waar meer begeleiding wenselijk is, wordt contact gezocht met MEE of met de vrijwilligersorganisaties zelf om te kijken wat de mogelijkheden zijn.

## **Advisering vrijwilligersorganisaties**

Het SVN is beschikbaar als luisterend oor voor vrijwilligersorganisaties die vragen hebben over alle aspecten van het werken met vrijwilligers. In sommige gevallen mondt dit uit in een aantal adviesgesprekken of een begeleidingstraject voor de desbetreffende organisatie. In 2016 hebben twee organisaties gebruikgemaakt van dit aanbod. Met meerdere organisaties zijn kennismakingsgesprekken gevoerd, of hernieuwde kennismakingsgesprekken als nieuwe contactpersonen zijn aangenomen.

## **IZON**

De coördinator van het servicepunt is tevens voorzitter van het Informele Zorg Overleg Nunspeet (IZON). IZON bestaat uit de volgende organisaties: Humanitas, de Zonnebloem, Het Venster, SWN, Stichting Present, Hospice de Regenboog, Landstede Welzijn, Oranjehof, MEE Veluwe, DAC de Stee (GGZ Centraal), een vertegenwoordiger uit de Adviesraad Maatschappelijke Ondersteuning en het SVN. Er wordt 4 à 5 keer per jaar vergaderd waarbij verschillende aspecten van de informele zorg en de onderlinge samenwerking besproken worden. In 2015 en 2016 lag de focus rondom richtlijnen voor het werken met vrijwilligers, zie hieronder.

## **Richtlijnen voor het werken met vrijwilligers**

In 2015 heeft IZON zich gebogen over de grenzen in het vrijwilligerswerk. Vanuit IZON werd geconstateerd dat er een groter beroep wordt gedaan op de vrijwillige inzet van burgers in Nunspeet. Dit komt onder andere door veranderende WMO-wetgeving. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een notitie waarin IZON richtlijnen aanreikt om te komen tot een uniform beleid ten aanzien van de positionering van vrijwilligers: Richtlijnen voor het samenwerken met vrijwilligers (zie bijlage 2). Deze is verstuurd naar het lokale maatschappelijk werkveld. Op 10 mei 2016 vond er een bijeenkomst plaats naar aanleiding van deze richtlijnen. Een flink aantal lokale organisaties was bij deze bijeenkomst aanwezig.





## Waardering van het vrijwilligerswerk

Vrijwilligers mogen gezien en gewaardeerd worden. Deze verantwoordelijkheid ligt primair bij de organisaties waar de vrijwilliger voor werkt, toch wordt door de gemeente ook waardering uitgesproken.

Vier keer per jaar wordt er een verrassingsbezoek bij een vrijwilligersorganisatie gepland door het SVN waarbij de burgemeester (en/of wethouder) onverwacht bij een organisatie komt 'binnenvallen' om vrijwilligers te bedanken en in het zonnetje te zetten. In 2016 zijn er bezoeken geweest bij het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) in Vierhouten tijdens de afsluiting van de noodopvang, bij de Plaatselijke Werkgroep Toegankelijkheid, de WMO-raad en bij Buurtvereniging Hulshorst. Tijdens het bezoek wordt er waardering uitgesproken en een attentie en/of traktatie uitgereikt. Als de organisatie aangeeft een specifieke vrijwilliger in het zonnetje te willen zetten, wordt ook het Appeltje van Nunspeet uitgereikt.

In het kader van de dag van de vrijwilliger zijn er ansichtkaarten afgedrukt die elke organisatie en/of vrijwilliger kon ophalen om door te geven aan een vrijwilliger. Hiervan werd dankbaar gebruik gemaakt.

## Maatschappelijke stages

In de regio Noord-Veluwe wordt nog altijd samengewerkt aan de maatschappelijke stages. Scholen en maatschappelijke organisaties zetten zich in zodat leerlingen ervaring op kunnen doen in het vrijwilligerswerk.

Het structureel bijhouden van de vacaturebank voor maatschappelijke stages ([www.mas4you.nl](http://www.mas4you.nl)) behoort tot de werkzaamheden van het servicepunt. Daarnaast worden er nieuwe stageplekken geworven. Het lesmateriaal dat in het verleden is ontwikkeld door het servicepunt, is ter beschikking gesteld aan het Jacobus Fruytier College, zodat zij hun leerlingen konden informeren over de maatschappelijke stages. Zo nodig worden ouders, leerlingen en organisaties te woord gestaan over wat maatschappelijke stage inhoud en hoe die wordt vormgegeven.

**Jij  
bent  
Onmisbaar!**

## Repair Café

In 2014 is er een samenwerkingsverband ontstaan tussen een aantal organisaties die allemaal het idee hadden opgevat om met een Repair Café te starten. Dankzij de samenwerking is er in alle vier dorpskernen gestart met Repair Cafés. Het servicepunt heeft hier een faciliterende en ondersteunende rol in gespeeld. Eind 2016 is het gestopt met deze rol, en gaat de samenwerking onder eigen kracht verder. Het servicepunt heeft in die periode gezorgd voor regelmatig overleg, een vrijwilliger die een aantal coördinerende werkzaamheden deed en heeft het gezorgd voor pr-materiaal.



## Netwerken en verbinden

Zoals u hebt kunnen lezen, is het werk en het bereik van het servicepunt breed en gevarieerd. Vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties, ondersteuningsorganisaties, bedrijven en scholen weten de weg te vinden naar het servicepunt. Het richt zich op het versterken van de organisaties en het stimuleren van onderlinge samenwerking. Door het netwerk is het SVN in staat om initiatieven aan elkaar te verbinden en netwerken te verstevigen.

U hebt een aantal concrete resultaten van het afgelopen jaar gelezen.

Het Servicepunt is altijd bereid om mee te denken en mee te doen in het verder verstevigen en ondersteunen van het vrijwilligerswerk in Nunspeet.

Marit Hofman, coördinator  
Servicepunt Vrijwilligers Nunspeet  
Doorkiesnummer: (0341) 25 92 55  
Mobiël: 06 51 49 54 71  
E-mail: [servicepuntvrijwilligers@nunspeet.nl](mailto:servicepuntvrijwilligers@nunspeet.nl)

Bijlage 1: Jaarverslag Taalmaatjesproject  
Bijlage 2: Richtlijnen voor het samenwerken met vrijwilligers en het bewaken van verschuivende grenzen





## JAARVERSLAG TAALMAATJESPROJECT

### Doelstelling van het taalmaatjesproject:

Doel van de activiteiten is via de Nederlandse taal de anderstalige wegwijs te maken en hem/haar meer thuis te laten voelen in Nederland en de Nederlandse cultuur. De kracht, het talent en het doel van de anderstalige is daarbij het uitgangspunt. Het gaat bij Taalmaatjes Nunspeet vooral om de alledaagse conversaties en het samen iets doen, waarbij gaandeweg de taal verbeterd wordt.

Daarnaast leert het taalmaatje van de cultuur en de gewoonten van de anderstalige. De anderstalige is inwoner van de gemeente Nunspeet en heeft een verblijfsstatus.

### Taalmaatjes.

- Aantal taalmaatjes actief op 1-1-2016: 22 personen
  - 1 taalmaatje begeleidt 2 anderstaligen (1-op-1)
- Aantal taalmaatjes die in 2016 nieuw gestart zijn: 40 personen
  - 3 personen (1 + 1 echtpaar) worden ingezet als begeleider van een taalgroepje
  - 3 personen begeleiden 2 anderstaligen (1-op-1)
  - 1 persoon begeleidt 3 anderstaligen (1-op-1)
- Aantal taalmaatjes die zijn gestopt als vrijwilliger in 2016: 10 personen
- Aantal taalmaatjes, actief op 31-12-2016: 52 personen

### Anderstaligen

- Aantal anderstaligen die op 1-1-2016 begeleid worden: 23 personen
  - Van deze 23 personen worden op 31-12-2016 nog begeleid: 14 personen
- Aantal anderstaligen die in 2016 zijn gestart met taalondersteuning: 51 personen
  - Van deze 51 personen worden op 31-12-2016 nog begeleid: 43 personen
- In totaal krijgen op 31-12-2016 nog taalondersteuning: 57 personen

### Land van herkomst.

Het totaal aantal anderstaligen die in 2016 taalondersteuning hebben of hebben gehad is 74 personen, afkomstig uit:

Syrië	41 personen	Engeland	1 persoon
Eritrea	12 personen	Soedan	1 persoon
Somalië	4 personen	Thailand	1 persoon
Afghanistan	4 personen	Marokko	1 persoon
Iran	2 personen	Wit-Rusland	1 persoon
Pakistan	2 personen	Kosovo	1 persoon
Rwanda	1 persoon	Zuid-Afrika	1 persoon
Spanje	1 persoon		

### Het begint met Taal

Taalmaatjes Nunspeet is aangesloten bij de organisatie 'Het Begint met Taal', het landelijke steunpunt voor taalcoaching aan anderstaligen. Het Begint met Taal heeft als doel: taalcoaching

effectief, zichtbaar en beschikbaar maken, zodat alle anderstaligen mee kunnen doen in onze samenleving. Zowel de coördinator als de taalmaatjes kunnen, veelal gratis, gebruik maken van hun diensten, zoals webinars volgen, trainingen bijwonen, gebruik maken van hun ontwikkelde methodiek 'SpreekTaal', etc.

### **Bibliotheek Noordwest-Veluwe**

De samenwerking met de bibliotheek Noordwest Veluwe is verder uitgediept. T.a.v. aanmelding en training van taalmaatjes wordt samengewerkt. De doelgroep van de bibliotheek is gedeeltelijk gelijk aan ons taalmaatjesproject: de doelgroep van de bibliotheek is laaggeletterden (zowel autochtoon, NT1, als allochtoon NT2), de doelgroep van het taalmaatjesproject is anderstaligen (NT2, zowel laaggeletterd als midden- en hoogopgeleid).

In november 2016 (en voor de 2<sup>e</sup> keer in december) heeft de bibliotheek aan alle taalmaatjes van ons taalmaatjesproject een basistraining taalondersteuning aangeboden.



## Richtlijnen voor het samenwerken met vrijwilligers en het bewaken van verschuivende grenzen

### **Inleiding:**

*Binnen het speelveld van het vrijwilligerswerk wordt elke organisatie geconfronteerd met veranderingen in de werkzaamheden van, omgang met en vragen van vrijwilligers en cliënten, al dan niet aangedreven door veranderend landelijk beleid. Vanuit het IZON hebben wij gemeend een standpunt in te nemen in dit speelveld. Hieronder vindt u de richtlijnen die wij hebben vastgelegd en waar wij ons toe gecommitteerd hebben.*

Grenzen aan de formele en informele zorg hangen samen met de visie, cultuur en beeldvorming van de organisatie en de maatschappij als geheel. Betrek daarom de vrijwilligers, medewerkers, leidinggevenden, coördinatoren, cliënt en mantelzorger bij het bepalen van grenzen.

### **Uitgangspunten:**

De vrijwilliger heeft een intrinsieke motivatie om het werk te doen en kan zich achter de doelstelling van de organisatie of het project scharen. Voor een veilige omgeving is een zorgvuldige aannameprocedure van vrijwilligers cruciaal. Het is dan ook raadzaam hen vooraf te screenen. Wees niet bang dat je hiermee vrijwilligers afschrikt. Met een zorgvuldige procedure laat je juist zien dat je hun inzet serieus neemt. Vraag naar de motivatie om een functie te vervullen en referenties en controleer deze.

### **Waarderen:**

De organisatie zorgt voor een goed vrijwilligersbeleid. Hierbij wordt rekening gehouden met standaardwerkzaamheden voor vrijwilligers, maar ook de mogelijkheid tot maatwerk afgestemd op de behoefte van de vrijwilliger. Beroepskrachten en besturen tonen betrokkenheid bij de vrijwilliger, spreken zich uit en laten zien dat het werk belangrijk is. De organisatie stimuleert een goede werkklimaat en onderlinge band tussen de vrijwillige uitvoerders en (vrijwillige) coördinatoren.

### **Afstemmen:**

Er is een gelijkwaardige relatie tussen beroepskrachten en vrijwilliger, ieder werkt vanuit eigen deskundigheid en betrokkenheid aan het zelfde doel. Er is oog voor het welbevinden van de client, vrijwilliger en de organisatie. De rolverdeling tussen eventuele beroepskrachten en vrijwilligers is duidelijk en in de praktijk ook evenwichtig. Iedereen weet wat hij moet doen en er is onderling respect. Zo kan het zijn dat de beroepskracht er juist is om de vrijwilligers te ondersteunen in plaats van andersom.

### **Informereren:**

De organisatie zorgt voor deskundigheidsbevordering, afgestemd op de behoefte en functie van de vrijwilliger, waarbij aandacht wordt besteed aan zelfredzaamheid van de klant en de vrijwilliger. De kwaliteit en continuïteit van de inzet staat voorop, evenals de veiligheid.

### **Faciliteren:**

De organisatie zorgt voor een veilige omgeving en goede afspraken over de verantwoordelijkheden. Laat vrijwilligers het werk op een veilige manier inrichten en uitvoeren en zorgt daarbij dat de privacy in acht genomen wordt. De kwaliteiten van de vrijwilliger, de veiligheid van de omgeving/werkzaamheden, de motivatie van de vrijwilliger en de tijd die de vrijwilliger beschikbaar heeft zijn bouwstenen van een goede samenwerking.

De organisatie is geen profit-organisatie, maar werkt zonder winstoogmerk.

De grenzen aan wat een vrijwilliger mag doen (bijvoorbeeld in de zorg) wordt regelmatig besproken, vastgelegd en getoetst aan landelijke normen. Persoonlijke, functionele, relationele en wettelijke grenzen worden in acht genomen. Ook het aspect arbeidsverdringing wordt hierin meegenomen.

Vastgesteld op 19 november 2015 door leden van het Informele Zorg Overleg Nunspeet