



## Beleidsplan 2019-2020

### Bestuur Rechtswinkel Schiedam

Matthijs Bon	– Voorzitter
Nicole de Bruin	– Vicevoorzitter
Sara Vaandrager	– Secretaris
Rick Blokhuis	– Penningmeester

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Intern .....	4
Algemene zaken en diensten .....	4
Medewerkers .....	4
Modernisering .....	5
Huisvesting .....	6
Commissies .....	6
Extern .....	8
Gemeente .....	8
Advocatenkantoren .....	8
Werving .....	8
Bereik van de rechtswinkel .....	8
Conclusie .....	9

## Inleiding

Met genoegen presenteren wij u het Beleidsplan 2019-2020 van de Stichting Rechtswinkel Schiedam. Middels dit schrijven trachten wij u een zo duidelijk mogelijk beeld te geven van onze plannen en doelstellingen voor het aankomend jaar en op welke manier de benodigde middelen zullen worden ingezet om deze doelen te realiseren.

Allereerst willen wij onze dank uitspreken voor het uittredende bestuur dat haar taken over het jaar 2018-2019 op een zeer gestructureerde en, naar mening van het aanstaande bestuur, bevolgen wijze haar taken heeft uitgeoefend. Om deze reden neemt het aanstaande bestuur dan ook graag de ruimte het bestuur van 2018-2019 hartelijk te danken voor haar harde werk.

Het voorgaande houdt tevens in, dat het beleid van het bestuur van 2019-2020 op fundamentele punten niet in grote mate zal afwijken van dat van het voorgaande bestuur. Het beleid zal daarentegen meer een voortzetting omvatten, waarbij een aantal punten die het aanstaande bestuur van belang vindt zullen worden verbeterd en verscherpt. Een uitgebreide uiteenzetting van welke punten dit zijn en op welke manier verbeteringen zullen worden aangebracht treft u in het voorliggende beleidsplan aan. Goed om hierbij te noemen is dat het aanstaande bestuur zich open stelt voor nieuwe ideeën en opbouwende kritiek, om op deze manier de Rechtswinkel te blijven verbeteren.

Tevens moet nog worden opgemerkt, dat naar aanleiding van het gezonde financiële beleid van de verschillende besturen welke ons zijn voorgegaan, in combinatie met de goede algemene economische situatie in Nederland, de Stichting Rechtswinkel Schiedam er momenteel financieel gezien goed voor staat. Het aanstaande bestuur ziet in dit kader kansen voor investeringen, om de dienstverlening van de Rechtswinkel op een hoog niveau te houden en verder te ontwikkelen.

## Intern

### Algemene zaken en diensten

De wijze van handelen tijdens diensten zal onder het aangaande bestuur veelal hetzelfde blijven. Niet zal worden afgeweken van het systeem waarbij gebruikt wordt gemaakt van intakeformulieren voordat een cliënt wordt geholpen, machtigingsformulieren wanneer een zaak wordt ingenomen en doorverwijzingsformulieren in het geval de cliënt wordt doorgestuurd naar één van de bij ons aangesloten advocatenkantoren. Tevens zal de praktische opzet van de spreekuren zelf, waarbij een cliënt in beginsel wordt geholpen door een team van twee medewerkers, niet veranderen.

Het is de bedoeling van het aanstaand bestuur dat, zoals eerder aangegeven, de dienstverlening van de Rechtswinkel Schiedam op een zo hoog mogelijk niveau zal plaatsvinden. Een goede inzet van de medewerkers staat hierin centraal, immers, zij zijn degenen die de cliënten op het spreekuur helpen en (bij een eventuele inname) vertegenwoordigen. Het is om deze reden dat het aanstaande bestuur het van belang acht om aan medewerkers duidelijk te maken dat zij op tijd aanwezig zullen moeten zijn bij diensten en vergaderingen en dat een eventuele afmelding op de juiste wijze moet plaatsvinden. Wij zijn dan ook voornemens de controle hierop aan te scherpen.

Betreffende de diensten zal een wijziging aan de machtigingsformulieren worden aangebracht: gezien het feit dat veel (overheids-)instanties vragen naar de geboortedatum van cliënten bij bijvoorbeeld telefoongesprekken, zullen de machtigingsformulieren worden aangepast zodat voortaan ook de geboortedatum van cliënten wordt opgeschreven. Daarnaast zullen cliënten instemmen middels het doorverwijzingsformulier tot het delen van persoonlijke informatie met onze advocatenkantoren. Dit met het oog op de aangescherpte privacywetgeving.

### Medewerkers

Zoals aangegeven hecht het aanstaande bestuur enorm veel waarde aan haar medewerkers. Het huidige team bestaat uit zeer gedreven en doortastende rechtenstudenten. Om de hoge kwaliteit binnen het medewerkersbestand te behouden en te verbeteren wordt hieronder beschreven welke plannen het aanstaande bestuur heeft betreffende haar medewerkers. Tegelijkertijd verliest het aanstaande bestuur niet de realiteit uit het oog dat sprake is geweest van een grote uitstroom aan medewerkers in de afgelopen periode. Deze kwestie zal later in dit beleidsplan worden behandeld.

Het aanstaand bestuur wil het mentorsysteem, waarbij een bestuurslid de eerste brieven van een nieuwe medewerker bekijkt voordat deze worden verstuurd, verbeteren en uitbreiden. Dit moet zo gebeuren dat medewerkers de inzet van dit systeem niet als hinderlijk ervaren. Het bestuur zal zich er voor inzetten dat het mentorsysteem niet slechts dient ter controle, maar tevens als mogelijkheid voor de betreffende werknemer om van eventuele fouten te leren.

De rol van het buddysysteem wordt uitgebreid en versterkt. Onder het buddysysteem wordt bedoeld de samenwerking tussen de medewerkers onderling, met name tussen twee medewerkers die naast elkaar bij een dienst zitten aan de zaak die een van hen destijds heeft ingenomen.

Het aanstaande bestuur wil medewerkers de mogelijkheid bieden om complexe en/of grote zaken effectiever aan te pakken door deze samen met een buddy te behandelen. Het hoofddoel van deze aanpak zal niet noodzakelijkerwijs het verlichten van werkdruk zijn, eerder moet men denken aan het verbeteren van de kwaliteit van de door de Rechtswinkel geleverde diensten. Op deze manier kunnen de medewerkers over lastige zaken onderling sparren, teneinde een beter eindresultaat te verkrijgen. Overigens zal het niet aan de medewerkers zelf zijn om te beslissen welke zaken samen kunnen worden behandeld. Mocht een zaak zich voordoen waarbij de medewerkers het idee hebben dat gezamenlijke behandeling aan de orde kan zijn, kan een verzoek worden gedaan bij het dienstdoend bestuurslid. Ook kan het zo zijn dat een medewerker tijdens het werken aan een zaak merkt dat het om een complexe zaak gaat. Ook dan kan deze medewerker contact opnemen met het bestuur. Deze zullen overwegen of de zaak inderdaad door twee mensen behandeld moet worden. Zo ja, zullen zij de medewerker aan een buddy koppelen waarmee deze samen de zaak kan behandelen. Zonder expliciete toestemming is gezamenlijke behandeling uitgesloten.

Het afsluiten van zaken is in het afgelopen jaar weliswaar een duidelijke procedure geweest, maar het is gebleken dat zaken niet altijd daadwerkelijk worden afgesloten door medewerkers. Dat is jammer, omdat inzicht in het aantal afgesloten zaken bijdraagt aan een goede administratie. Het aanstaande bestuur is daarom van plan om medewerkers te motiveren de behandelde zaken op de correcte wijze af te sluiten door de procedure onder de aandacht te brengen.

Ook wil het bestuur tijdens de maandelijkse vergaderingen meer duidelijkheid krijgen over hoeveel zaken iedere medewerker op enig moment behandelt. Naast naar de zaken te informeren, willen wij deze informatie op dat moment noteren om op deze manier op de online werkomgeving van de Rechtswinkel een duidelijk overzicht te hebben van het aantal zaken per medewerker.

Wat betreft nieuwe medewerkers ziet het aanstaande bestuur mogelijkheden voor verbetering. Het afgelopen jaar zijn nieuwe medewerkers na het doorlopen van de sollicitatieprocedure vaak niet op de hoogte gebleken van de werkwijze van de Rechtswinkel, zowel tijdens diensten als daarbuiten. Om deze reden wil het aanstaande bestuur werk maken van het begeleiden van nieuw aangenomen medewerkers.

Op het moment dat sollicitanten als onderdeel van de procedure hun eerste meeloopavond bij de Rechtswinkel komen doen, zal meteen worden uitgelegd hoe zaken worden aangepakt, welke mogelijkheden er zijn om cliënten te helpen en wat hiervoor moet worden gedaan. In de basis zal de focus bij het inwerken moeten liggen op de drie mogelijkheden die medewerkers hebben bij het helpen van een cliënt, te weten het geven van een kort advies ter plekke, het innemen van een zaak en het doorsturen van cliënten naar onze partnerkantoren. Zo zal het voor nieuwe medewerkers, als zij eenmaal door de sollicitatieprocedure heen zijn, meteen mogelijk zijn op een goed niveau mee te draaien als Juridisch Medewerker bij de Rechtswinkel. Ter afsluiting van de meelooperperiode zal het nieuwe bestuur evaluatiegesprekken houden met de sollicitanten, het is immers belangrijk dat niet alleen de Rechtswinkel, maar tevens de sollicitant een goed gevoel hebben bij een eventuele toekomstige samenwerking.

Een tweede punt betreffende nieuwe medewerkers is het aanbieden van contracten. Waar dit in voorgaande jaren nog wel eens werd nagelaten, zullen sollicitanten die succesvol door de procedure heen komen, aanstaand jaar direct een vrijwilligerscontract ontvangen. Dit biedt duidelijkheid voor zowel de organisatie van de Rechtswinkel als de medewerker zelf.

## Modernisering

De Rechtswinkel Schiedam vertrouwt in grote mate op technologische hulpmiddelen, niet alleen wat betreft haar dienstverlening maar ook wat betreft haar communicatie naar potentiële cliënten en medewerkers. Het is om die reden belangrijk dat de Rechtswinkel blijft moderniseren.

Eén van de eerste maatregelen die het aanstaande bestuur zal treffen op het gebied van modernisering is het aanschaffen van nieuwe laptops (Chromebooks) voor gebruik tijdens de

diensten. De praktijk wijst uit dat de laptops, indien beschikbaar, graag gebruikt worden door de medewerkers om bijvoorbeeld informatie op te zoeken, aantekeningen te maken of cliënten ter plekke te helpen. Het afgelopen jaar is echter gebleken dat de aanwezige laptops in veel gevallen niet naar behoren werken, wat betekent dat medewerkers worden gehinderd in het uitvoeren van hun taken. Het aanstaande bestuur heeft om deze reden besloten een deel van de beschikbare financiële middelen in te zetten voor de investering in twee nieuwe laptops om te gebruiken tijdens de diensten. Natuurlijk zal bij deze investering rekening worden gehouden met de beperkte middelen van de Rechtswinkel en zal een weloverwogen keuze worden gemaakt.

Modernisering zal ook plaatsvinden op andere gebieden. Hierbij kan het declaratiesysteem worden genoemd. Het aanstaande bestuur acht het belang dat financiële zaken zoals declaraties door werknemers goed worden bijgehouden, dit is immers van groot belang voor zowel een gezond financieel beleid voor het bestuur als het vertrouwen van de (kosten makende) werknemers. Om deze reden zal het aanstaande bestuur een makkelijk online formulier in het leven roepen waarmee declaraties kunnen worden ingediend bij de penningmeester, waarna declaraties op vaste momenten in de maand in één keer kunnen uitbetaald.

## Huisvesting

De huisvesting van de Rechtswinkel omvat zowel de ruimte als de inrichting ervan. Dit verdient aandacht, gezien het feit dat de dienstverlening van de Rechtswinkel slechts op een goed niveau kan zijn als de werkruimte dat ook is.

De huidige locatie van de Rechtswinkel aan de Singel in Schiedam voldoet aan praktisch alle eisen die aan een geschikte spreekruimte mogen worden gesteld, waarvoor altijd een schappelijke huurprijs is betaald. Gezien eventuele huurverhoging (nadat de huur afgelopen jaar al gestegen is), en gezien gerede twijfel over het voortbestaan van SOBO, voelt het bestuur zich gedwongen om de taak op zich te nemen op zoek te gaan naar andere mogelijkheden wat betreft beschikbare huuruimte. Het aanstaande bestuur beseft dat een eventuele verhuizing veel verantwoordelijkheid en extra taken met zich meebrengt, maar is zeker bereid zich extra in te zetten om ervoor te zorgen dat de Rechtswinkel Schiedam kan blijven functioneren vanaf een passende locatie, waar deze ook moge zijn. Natuurlijk zullen alle medewerkers en partners van de Rechtswinkel Schiedam op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen betreffende een eventuele verhuizing.

## Commissies

Het aanstaand bestuur is niet alleen van mening dat het aantrekken en behouden van kwalitatief goede werknemers van groot belang is, ook zal het kennisniveau op peil moeten worden gehouden en moeten werknemers constant worden betrokken bij de Rechtswinkel. Hier ziet het aanstaand bestuur kansen voor het al aanwezige commissiesysteem.

Het aanstaand bestuur wil een aantal nieuwe commissies in het leven roepen welke nog altijd zullen worden geleid door een bestuurslid. Per commissie zullen twee á drie geïnteresseerden en geschikte medewerkers gevraagd worden. De insteek is om dit te introduceren als een extraatje naast het medewerkerschap voor gemotiveerde medewerkers.

Allereerst wilt het aanstaand bestuur een *Social Media Commissie* instellen, specifiek om de sociale media kanalen van de Rechtswinkel te beheren en 'up to date' te houden. De leden van deze commissie houden geïnteresseerden op de hoogte van vergaderingen, uitjes en bijzonderheden

betreffende de Rechtswinkel Schiedam. Op deze manier zullen de facebook, (nog te maken) Instagram en de website bijgewerkt blijven met alle nieuwtjes over de Rechtswinkel. Eventueel zullen artikelen over bepaalde rechtsonderwerpen op de site worden geplaatst.

Tevens zal er een *Activiteiten commissie* worden ingesteld. Deze commissie zal zich bezighouden met het organiseren van teamuitjes ter ontspanning, en eventueel ook uitjes naar advocatenkantoren. Door het plannen van deze uitjes door een commissie is er de mogelijkheid voor de leden van deze commissie om meer tijd in de activiteiten te stoppen om deze gezellige middagen/avonden tot een (nog) hoger niveau te kunnen brengen. Het hoofddoel van deze uitjes is zorgen voor een hechte(re) band tussen de medewerkers, zodat optimaal kan worden gepresteerd tijdens diensten. Het leerzame aspect van een eventueel uitje naar een advocatenkantoor is hierbij natuurlijk voordelig.

## Extern

### Gemeente

Het aanstaande bestuur is zich ervan bewust dat de gemeente Schiedam één van haar belangrijkste partners is. Ondanks het feit dat veel zaken tegen de gemeente worden gevoerd, ontvangt de Rechtswinkel als sociale instelling het grootste deel van haar inkomsten van de gemeente in de vorm van subsidie. Het aanstaand bestuur ziet dan ook aanleiding om de banden van de Rechtswinkel Schiedam met de gemeente aan te halen, om te zien waar de organisaties elkaar kunnen steunen en waar misschien zelfs samenwerking mogelijk is. Niet uit het oog moet worden verloren, dat de Rechtswinkel Schiedam ook voor de gemeente van waarde is. Wanneer cliënten kosteloos worden geholpen door de Rechtswinkel, kloppen zij niet aan bij de gemeente met hun problemen. Dit scheelt de gemeentelijke ambtenarij een hoop tijd en geld.

### Advocatenkantoren

De Rechtswinkel Schiedam hecht enorm aan onze samenwerking met advocatenkantoren. Veel van onze partneradvocaten hebben wij al met veel genoegen mogen verwelkomen op ons kantoor tijdens commissieavonden. Deze samenwerking zal dan ook worden onderhouden.

### Werving

De werving van nieuwe werknemers zal niet wezenlijk verschillen van voorgaande jaren: het gebruik van mond-tot-mond reclame en de beschikbare vacature kanalen van de Erasmus Universiteit Rotterdam hebben zich in de praktijk bewezen nuttig te zijn om nieuwe medewerkers van hoog niveau aan te trekken.

Het wordt daarentegen wel tijd dat de website van de Rechtswinkel Schiedam wordt verbeterd. In een tijd waarin een goede aanwezigheid op internet van steeds groter belang wordt om zowel potentiële cliënten als aanstaande medewerkers te bereiken, kan deze maatregel in combinatie met het opzetten van een *Social Media Commissie* worden gezien als twee belangrijke maatregelen om de relevantie van de Rechtswinkel zowel off- als online te waarborgen.

### Bereik van de rechtswinkel

De Rechtswinkel is er om hen die juridisch advies nodig hebben hiervan te voorzien. Het is daarom van belang dat burgers weten waar en waarvoor zij bij ons terecht kunnen. Vandaar dat wij gaan werken aan het vergroten van het bereik van de rechtswinkel. De eerste stappen zijn al gezet. Een grafisch vormgever is op dit moment bezig met het ontwerpen van nieuwe flyers en visitekaartjes. De flyers kunnen burgers op openbare plekken vinden, zoals het gemeentehuis. Daarnaast hebben wij contact gelegd met de Nationale Politie. Algemeen bekend is dat burgers met civielrechtelijke kwesties niet door de politie geholpen kunnen worden. Om dit probleem op te lossen zullen de servicebalies van zowel bureau Vlaardingen als Schiedam voorzien worden van onze flyers. Daarnaast gaan wij ervoor zorgen dat de wijkagenten voorzien zijn van onze visitekaartjes.

Op deze manier kunnen wij niet alleen meer betekenen voor de burger, maar ook voor de kantoren waarmee wij samenwerken. Gelet op de verwachte toename in cliënten is de logische gevolgtrekking dat hierdoor meer doorverwijzingen plaats gaan vinden. Hetgeen wij belangrijk vinden, aangezien wij altijd een fijne samenwerking hebben gehad met de betreffende kantoren. Uiteraard zullen wij toezien op kwaliteit met betrekking tot de doorverwijzingen.



## Conclusie

Het beleid van het bestuur 2019-2020 zal, op hoofdlijnen, niet verschillen van het beleid van bestuur dat haar is voorgegaan. De huidige werknemers van de Rechtswinkel Schiedam zullen het komend jaar geen grote veranderingen moeten ondergaan, behoudens een eventuele verhuizing van de Rechtswinkel zelf.

Zoals eerder aangegeven ziet het aanstaand bestuur wel ruimte voor kleine verbeteringen in het beleid van de Rechtswinkel. Zo zijn verbeteringen aan de mogelijkheid voor medewerkers zaken in te nemen en te behandelen de revue gepasseerd, evenals de aanscherping van de sollicitatieprocedure voor nieuwe medewerkers.

Tevens moet worden gewezen op de aangestipte mogelijkheden voor intensiever contact met de gemeente Schiedam en advocatenkantoren om onze dienstverlening te verbeteren. De werving van nieuwe werknemers zal een impuls krijgen door het opzetten van een nieuwe website. Tevens wordt het bereik van de Rechtswinkel onder cliënten vergroot door het verspreiden van nieuwe flyers en visitekaartjes.

Afsluitend moet worden gezegd dat het aanstaand bestuur uitkijkt naar haar taak en haar absolute best zal doen om van het aanstaand jaar met de Rechtswinkel Schiedam, haar medewerkers, haar partners en natuurlijk haar cliënten een nuttig en leerzaam jaar te maken.