

Plan van aanpak 2023

Voorzitter

In 2023 staan er nog veel spannende en nieuwe thema's op de agenda. Met een goed medewerkersbestand en een stevig ingewerkt bestuur zal het eerste half jaar vooral ingezet worden op cliëntwerving, kwaliteitsverbeteringen en teambuilding. We hebben gemerkt dat de binding onderling zorgt voor verdergaande betrokkenheid bij de Wetswinkel en het tonen van meer inzet onder de medewerkers. Het is daarom van belang hier goed op in te spelen.

Bestuurswisselingen

In januari vindt de eerste bestuurswisseling plaats. Een nieuwe Personeelsvoorzitter zal aantreden en ingewerkt worden. Het is de bedoeling dat deze na januari volledig ingewerkt is en klaargestoomd om aan zijn/haar bestuursjaar te beginnen. De andere bestuurswisselingen vinden plaats in midden/eind mei. We hopen erop dat de Personeelsvoorzitter tegen die tijd zijn/haar draai heeft gevonden om het komende bestuur goed op te vangen. De sollicitatieprocedure is voor iedereen gelijk: een gesprek waarbij (indien mogelijk) het hele huidige bestuur aanwezig is. Ook is afgesproken dat een bestuurslid dat de kandidaat buiten de Wetswinkel kent en daarmee vriendschappelijke omgaat zich onthoudt van stemming. Dit is afgesproken om neutrale en zuivere besluitvorming te garanderen. Het is van groot belang dat de nieuwe bestuursleden worden ingeschreven bij de KvK (en de UBO) en de oude bestuursleden daarmee uitgeschreven worden. Voorgaande jaren liep dit verkeerd en dat veroorzaakte een groot drama. Om dit te voorkomen zullen we daar bovenop zitten en meteen actie ondernemen bij de aanstelling van een nieuw bestuurslid (na raadpleging van de RvT).

Kantonsectie

Ons paradepaardje is al een tijdje uit de running wegens coronamaatregelen en dergelijke. In ons bestuursjaar hebben we de ambitie de kantonsectie weer in haar kinderschoenen te zetten en daarmee een mooi project over te dragen aan het nieuwe bestuur. Er zal goed onderzoek gedaan moeten worden door de huidige bestuursleden naar de gang van zaken in de tijden dat de kantonsectie nog draaiende was. Daarmee zal vanaf eind januari een begin worden gemaakt. Het is de bedoeling dat daar een plan van aanpak voor wordt gemaakt om te zorgen dat het niet slechts bij een idee blijft. Ook moet in kaart gebracht worden wat dit vergt van het medewerkersbestand, de begroting en de advocaten.

Kennistoetsen

Het was mijn idee om een kennistoetsing in te voeren in het licht van kwaliteitswaarborging. Op het jubileum sprak ik een oud-bestuurslid dat mij vertelde dat in zijn tijd 'proeven van bekwaamheden' werden afgenomen, met het voorstel om dat weer in te voeren. Medewerkers moesten toen na twee maanden (de proeftijd) een opstel schrijven over hoe de Wetswinkel kon verbeteren of over een juridisch gebied naar keuze met relevante toegevoegde waarde voor de Wetswinkel. Het idee is mooi, maar met zo'n groot medewerkersbestand lijkt mij dit in de huidige tijd niet meer uitvoerbaar. We zouden wel een meerkeuzetoets kunnen maken van alle rechtsgebieden die wij behandelen en medewerkers deze laten afnemen na een aantal maanden. Hiervoor zou ik wellicht bij de universiteit/online nog exemplaren van kunnen vinden die wellicht enige aanpassing behoeven. Om de kennis op lange termijn op peil te houden zouden we gastsprekers kunnen uitnodigen die ons een (praktische) lezing kunnen geven over bepaalde rechtsgebieden. Onder andere een oud-medewerker van de Haagse Wetswinkel bood op het jubileum al aan zo'n lezing aan ons te willen geven. Een externe cursus laten verzorgen kost veel geld en slaat misschien minder aan.

Telefonisch spreekuur

Ooit kende de Wetswinkel de telefonische spreekuren. Ons idee is om deze weer in te voeren,

zodat we ook cliënten kunnen bereiken die wellicht ons minder goed fysiek weten te vinden en voor het beantwoorden van ‘eenvoudige’ vragen/het inplannen van afspraken, wat nu via de mail gebeurt. Wel zal dit meer vragen van de planning door de Personeelsvoorzitter en de beschikbaarheid van medewerkers. Daarom lijkt het ons goed om de telefonische gesprekken in plaats van een spreekuur te laten komen. Als de Centrale Bibliotheek straks weer open is voor onze gesprekken, hebben we er in totaal vier per week. Dat lijkt ons, gezien de huidige cliëntenaantallen, overbodig. De locatie Escamp op zaterdag brengt kosten met zich mee (reiskostenvergoedingen) en wordt het minst bezocht. Het lijkt daarom het meest voor de hand liggend deze locatie in de toekomst te schrappen en het telefonisch spreekuur daarvoor in de plaats te stellen. Dat vraagt ook minder van de medewerkers en de planning. We zouden het telefonisch spreekuur misschien ook door de medewerkers vanuit huis kunnen laten doen, maar die optie is nog niet goed onderzocht.

Toekomst locaties

De andere locaties, Transvaal, Schilderswijk en het Spui zullen tot dusver in de nabije toekomst blijven bestaan. Het zal afhangen van de drukte op de locaties of dit zo kan blijven. Dat is een kwestie van maandelijks peilen tijdens medewerkersvergaderingen en valt goed af te lezen uit de intakes op Sharepoint. Overigens is er vanuit de Centrale Bibliotheek nog niet gecommuniceerd wanneer wij definitief kunnen terugkeren, ondanks dat ik hen onlangs daarover heb gemaïld. De verwachting is dat dit ergens in januari zal zijn. De medewerkersvergaderingen vinden nog wel maandelijks plaats op het Spui.

Advocaten

Zoals genoemd in de terugblik is het van belang de binding met de nabesprekingsadvocaten meer op te zoeken. Het idee is om een borrel te organiseren met de nabesprekingsadvocaten om hen meer betrokken te laten zijn bij de Wetswinkel en haar medewerkers. Ook zal ik vanaf eind januari pogen evaluatiegesprekken met hen in te plannen, om zo te peilen hoe zij hun betrokkenheid bij Wetswinkel ervaren en wat er wellicht vanuit ons beter kan. Ik merkte op het jubileum dat de advocaten die daar waren het heel fijn vonden om een gezicht te hebben bij het bestuur en de medewerkers.

Daarnaast zal ik nogmaals contact opnemen met de Haagse Orde van Advocaten om te vragen of zij kunnen delen dat wij graag nog een nabesprekingsadvocaat aan ons binden. De Jonge Balie zal tegelijkertijd met diezelfde boodschap aangeschreven worden. Overigens zitten we nu niet meer in nood wat betreft het maken van het rooster, maar een extra advocaat zou geen overbodige luxe zijn.

Secretaris

In 2023 zullen de digitale systemen moeten worden verbeterd. Dit zal de taak worden van de Secretaris. Ten eerste moet worden nagegaan of de huidige modus operandi wel in lijn is met de AVG. Dit is om praktische redenen (privacy van cliënten) maar vooral om juridische redenen. Alle informatie en contactgegevens van cliënten wordt nu opgeslagen in Sharepoint. Er zal moeten worden uitgezocht of er wellicht extra beveiligingen in Sharepoint zullen moeten worden ingebouwd.

Documentatie

Ten tweede moet de documentatie van gesprekken en adviezen beter. Dit is bijvoorbeeld erg belangrijk voor het aanvragen van subsidie- en sponsorgelden. Potentiële sponsoren of subsidieverstrekende overheidsorganen zullen hoogstwaarschijnlijk eerst cijfers willen zien van hoeveel zaken wij daadwerkelijk behandelen, voordat zij instemmen met een sponsorovereenkomst of subsidie. Daarom is het belangrijk dat de gesprekken en adviezen goed

worden gedocumenteerd. Een oplossing kan liggen om het huidige systeem voor de inloopsprekuren meer te stroomlijnen door een duidelijk beleid/uitleg te geven en op te dragen dat de gegeven adviezen in een Word-bestand digitaal worden aangehecht bij het inschrijfformulier in Sharepoint. Daarnaast moet er goed worden nagedacht wat er met de Google Drive moet worden gedaan. Hoe kan dit het beste worden ingezet? Heeft het überhaupt wel toegevoegde waarde? Goede documentatie en goed werkende digitale systemen zullen verder cruciaal zijn voor de komst en het functioneren van de kantonsectie. De documentatie moet overzichtelijk en goed worden ingericht om het overnemen van zaken te faciliteren en het kwijtraken van stukken te voorkomen.

Penningmeester

Om de Haagse Wetswinkel in gezondere financiële vaarwateren laten te verkeren zijn er een aantal plannen uiteengezet. Deze bestaan onder meer uit een nieuw plan voor acquisitie, gesprekken voeren met de gemeente en meerdere fondsen en stichtingen benaderen die welwillend zijn een financiële bijdrage te leveren.

Acquisitie en financiën

Naar alle waarschijnlijkheid zal de Haagse Wetswinkel ook in het komende jaar worden voorzien van de subsidie van de Raad voor rechtsbijstand. De deadline voor het indienen van het verzoek staat vooralsnog op 1 juni 2023. De penningmeester zal ervoor zorgen dat de stukken die hiervoor nodig zijn ruim van tevoren zijn opgemaakt en gecontroleerd door een accountant. In 2023 zal er een nieuw plan van aanpak uitgevoerd worden om meerdere kantoren te overtuigen om de Haagse Wetswinkel te sponsoren. Dit zal nader uitgelegd worden in een apart stuk wat de penningmeester zal opstellen. Het verschil ten opzichte van voorgaande jaren zal zijn dat ook fiscale advieskantoren zullen worden benaderd. Zie hiervoor kopje Commissie Fiscale Zaken.

Er zullen opnieuw gesprekken gevoerd worden met de gemeente om eventuele subsidie vanuit de Gemeente Den Haag te ontvangen. Tot op heden is daar niets productiefs uitgekomen. Na dit gerealiseerd te hebben zullen meerdere fondsen en stichtingen die actief zijn in Den Haag en omstreken (wellicht landelijk) benaderd worden om gesprekken te voeren ter financiële ondersteuning van Stichting de Haagse Wetswinkel.

Accountant

Er zal gezocht worden naar een nieuwe accountant die de financiële gegevens van de Haagse Wetswinkel kan controleren en verifiëren. Het bestuur is tot de conclusie gekomen dat de huidige accountant te duur is en dat dit goedkoper kan. Er zal dus gepoogd worden een accountant te vinden die de werkzaamheden voor een lager bedrag kan uitvoeren.

Commissie Fiscale zaken en het belang van de ANBI-Status

Zoals in de terugblik vermeld, heeft de Haagse Wetswinkel sinds kort een Commissie Fiscale Zaken. Deze commissie is opgericht omdat er veel uit te halen valt. Ten eerste kunnen cliënten ondersteund worden bij het indienen van de aangifte inkomstenbelasting en bij bezwaar- en beroepsprocedures bij de Belastingdienst. Daarnaast zal het aanbieden van fiscaal-juridische dienstverlening een bijdrage leveren aan de financiële situatie van de Wetswinkel. Ervaring leert dat fiscale kantoren altijd welwillend zijn geweest verveningen en stichtingen van sponsoring te voorzien om zo de nogal schaarse fiscalist kennis te laten maken met het kantoor. Aangezien wij onder de huidige medewerkers een flink aantal fiscalisten kennen, leek het ons rendabel om daarvoor een commissie op te starten. Bovendien voegt dit een nieuwe dimensie toe aan de praktijkervaring van onze medewerkers op een meer specialistisch gebied.

Voor de hulp bij de aangifte inkomstenbelasting dient er gebruik te worden gemaakt van aangiftesoftware, te denken valt aan Nextens of Nexus. Hier zit helaas wel een prijskaartje aan wat wellicht lastig betaald kan worden door de Wetswinkel. Toch is hier wel iets op te bedenken, namelijk het hebben van de ANBI-status. Op deze manier kan er mogelijkheid ontstaan dat wij gratis gebruik kunnen maken van het programma, omdat de leverancier dit ter beschikking stelt aan de Wetswinkel in de vorm dat we het fiscaal kunnen aftrekken. Meerdere Belastingwinkels in Nederland maken op de hierboven genoemde manier gebruik van de aangiftesoftware.

Te verwachten kosten

De te verwachten kosten voor 2023 zullen voornamelijk bestaan uit uitgaven voor borrels, reiskostenvergoedingen en eventuele medewerkersactiviteiten. Daarnaast wordt rekening gehouden met een te besteden bedrag aan de ontwikkeling van een nieuwe site. Hoeveel die kosten ongeveer zullen zijn is tot dusver onduidelijk, maar het bestuur wil voor eind januari uitgezocht hebben waar we een nieuwe site budgetproof kunnen laten ontwikkelen.

Bankzaken bij bestuurswissel

Voor het komende jaar is het van eminent belang dat de bestuurswissel op de juiste manier gecommuniceerd wordt aan de ING Bank. De huidige bestuursleden moeten zich afmelden bij de bank voordat hun termijn ten einde is gekomen. Op datzelfde moment moeten de nieuwe bestuursleden aangemeld worden bij de bank. Indien dit niet gebeurt, gaat het voor de nieuwe Penningmeester lastig worden om de financiën en betalingen te overzien. De Penningmeester zal tegen die tijd een document opstellen waarin alle nodige informatie is te vinden om dit proces zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Personeelsvoorzitter

In de toekomst gaat er nog veel veranderen voor de personeelsvoorzitter. Zo zal het invoeren van de kantonsectie een aanzienlijke invloed hebben op de wijze van roostering en de werving & selectie van nieuwe medewerkers. Niet alle medewerkers zijn immers geschikt om deel te nemen aan de kantonsectie. Hetzelfde is van toepassing op de invoering van het fiscale spreekuur. Hiervoor zullen wij actief fiscale studenten moeten werven en deze zullen op een aparte dag moeten worden ingeroosterd. Dit is zeker een uitdaging voor de nieuwe personeelsvoorzitter. De invoering van een telefonisch spreekuur zal ook invloed hebben op de manier van roosteren en het bepalen wie wanneer een administratief uur heeft, of we dit samen willen voegen met het telefonisch spreekuur en op welke dagen dat spreekuur dan plaats zou vinden. Over al deze dingen zal zorgvuldig nagedacht moeten worden om het uiteindelijk helder uit te werken.

Buddysysteem & leiders van spreekuren

Het buddysysteem zal worden voortgezet zoals in huidige vorm. Tot op heden werkt dit goed. Wat nog beter gemonitord kan worden is hoe de stukken worden gemaakt door de nieuwe medewerkers en of zij echt in Sharepoint komen en weten hoe het systeem werkt. Daarnaast is de leider van het spreekuur nu slechts de persoon die op het spreekuur zelf de leiding neemt en taken verdeelt, maar in de toekomst hopen wij dat de leider van het spreekuur ook daarna in de gaten houdt hoe de zaken worden afgehandeld die tijdens dat spreekuur aan de orde zijn gekomen. Dit alles is van belang in het kader van kwaliteitsverbetering. Daarom zal dit ook aangestipt worden bij de medewerkers.

Wervingsbeleid

Ook het wervingsbeleid kan in de toekomst veranderen. Momenteel weten nieuwe medewerkers ons goed te vinden via de website of hun netwerk, maar het kan zo zijn dat de aanwas van sollicitanten afneemt in de toekomst. In dat geval zou het kunnen dat er bijvoorbeeld tijdens hoorcolleges wordt gewezen op de mogelijkheid om medewerker bij ons te worden via een

algemeen praatje. Daarnaast zou het aannemelijk zijn dat het aannamebeleid strikter wordt dan vandaag de dag. Gezien het personeelstekort zijn wij vrij soepel omgegaan met sollicitanten en werden zij al snel als geschikt bevonden. Momenteel zijn wij al iets strikter en worden bepaalde sollicitanten bij de briefselectie al afgewezen. In de toekomst zal het medewerkersbestand alleen nog maar verder uitbreiden, waardoor het van belang kan zijn om kritischer te kijken.

Algemeen bestuurslid

Ik ben positief over het volgende jaar. In mei zal de volgende bestuurswissel plaatsvinden. Er is al aangegeven dat er interesse is in deze functie door een huidige medewerker. Bovendien hoor ik van verschillende medewerkers, ook mensen die recent zijn aangenomen, dat zij zich graag willen aansluiten bij de PR-commissie. Ik denk daarom dat de wissel van zowel de functie, als de leden van de commissie (als zij ook rond die tijd weg zouden willen) soepel zal verlopen. Voor het Algemeen Bestuurslid staan voor het jaar 2023 nog een aantal uitdagingen te wachten.

Site

De site van de Haagse Wetswinkel werkt op dit moment niet naar behoren. De sollicitaties komen niet op een goede manier binnen en het lukt nog niet om alles aan te passen. Bovendien zijn wij erachter gekomen dat de site een update behoeft, namelijk een verhoogde PHP. Dit 'matcht' alleen niet met onze onderdelen op de site, waardoor de site wegens technische problemen uit de lucht wordt gehaald. Op 31 januari moeten we naar de verhoogde PHP. Daarom is het cruciaal dat we voor deze datum een oplossing hebben gevonden voor de site. Hiervoor zullen wij verschillende personen die meegewerkt hebben aan het ontwerpen van de site proberen te berichten. Deze zijn door onze Secretaris al gevonden en benaderd. Anders moet er een 'professioneel' iemand inschakelen om dit probleem te verhelpen. Bovendien denk ik dat dit probleem moet worden opgelost in samenwerking met het hele bestuur. Daarnaast is het een optie om een gehele nieuwe site te laten maken.

Planning buurthuizen

Het is belangrijk dat het praatje voor de buurthuizen wordt voorbereid in samenwerking met de PR-commissie. Het plan is om aan het begin van het nieuwe jaar een planning te maken, wanneer en naar welk buurthuis wordt gegaan. Ik wil in januari in ieder geval vijf à zes hebben bezocht. Het onderstaande lijstje zal in het begin van 2023 worden aangevuld. Bij de praatjes hoeft het Algemeen Bestuurslid niet altijd aanwezig te zijn, maar dit zal in het begin wel het geval zijn.

Met de volgende buurthuizen/organisaties hebben wij reeds contact gehad:

- Buurthuis Mandelaplein
- Resto v Harte (Buurt Huis de YP)
- XL Servicepunten Centrum. Dit is van WIJKZ, een overkoepelende organisatie voor buurthuizen. Hier vallen verscheidende buurthuizen onder.
- De Mussen

Met de volgende buurthuizen wordt in ieder geval nog contact gezocht:

- Buurtcentrum Octopus
- Buurtcentrum de Burcht

Banners & Flyers

Lange tijd hadden wij het logo van de Haagse Wetswinkel niet beschikbaar op een hoge resolutie. Dit probleem is nu verholpen. Wij zullen na het houden van de praatjes in buurthuizen flyers achterlaten. Bovendien hebben wij contact gehad met een overkoepelende organisatie van bibliotheken in Den Haag. Wij mogen flyers/posters achterlaten. Dit zal ook begin januari worden gedaan. Bovendien zullen de banners worden neergezet bij onze spreekuurlocaties.

