

Serve the City Maastricht



DE STAD VERBINDEN DOOR ELKAAR TE HELPEN

Beleidsplan 2025-2029



Stichting Serve the City Maastricht

KVK: 64677206

NL56 SNSB 0927 4730 89

06 11 06 87 87

info@stcmaastricht

www.stcmaastricht.nl

Facebook: stcmaastricht

Instagram: @stcmaastricht

Bezoekadres: Sphinxcour 9A, 6211 XZ Maastricht

Postadres: Ambyerstraat Zuid 80, 6225 AJ Maastricht

Medewerkers

Pascale Adekui (City Leader)

Lisa Dornbach (Coördinator NOAH)

Bestuursleden (onbezoldigd)

Klaas Koelewyn (Voorzitter)

Dianne de Korte (Secretaris)

Johan Zwikstra (Penningmeester)

Joy Jacobus (Algemeen Bestuurslid)

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING
2. MISSIE, VISIE, DOELSTELLINGEN
3. ORGANISATIESTRUCTUUR
4. WERKWIJZE EN ACTIVITEITEN
5. COMMUNICATIE EN PUBLICITEIT
6. VERWERVING VAN INKOMSTEN
7. BEHEER EN BESTEDING VAN VERMOGEN
8. BIJLAGEN

1. INLEIDING

Serve the City Maastricht is een vrijwilligersorganisatie die de stad verbindt door elkaar te helpen. Met een breed scala aan projecten, variërend van praktische hulpklussen tot sociale activiteiten, brengen wij mensen samen die elkaar in het dagelijks leven niet snel zouden ontmoeten. We werken samen met een groot netwerk van maatschappelijke organisaties, bedrijven en betrokken inwoners om duurzame verbindingen te creëren en de sociale samenhang in Maastricht te versterken.

Dit beleidsplan is opgesteld om richting te geven aan onze activiteiten en ambities voor de komende jaren. Het beschrijft onze missie, visie, werkwijze, organisatie, samenwerkingen en de manier waarop we onze middelen inzetten. Het plan is gebaseerd op de ervaringen en resultaten uit de afgelopen jaren, zoals vastgelegd in onze jaarverslagen, en geeft antwoord op actuele maatschappelijke uitdagingen, waaronder eenzaamheid en integratie van nieuwkomers.

De geldigheidsperiode van dit beleidsplan loopt van 2025 tot en met 2029. Gedurende deze periode evalueren we jaarlijks onze voortgang en sturen we bij waar nodig, zodat we flexibel kunnen inspelen op nieuwe kansen en ontwikkelingen in de stad.

2. MISSIE, VISIE, DOELSTELLINGEN

MISSIE

“Serve the City Maastricht verbindt de stad door elkaar te helpen”, dat is onze missie. Serve the City Maastricht streeft ernaar eenheid in de samenleving te creëren door het organiseren van maatschappelijke projecten voor vrijwilligers en het bieden van een sociaal platform. Serve the City Maastricht wil verbindingen leggen tussen mensen die elkaar in het dagelijks leven niet zo snel tegenkomen. We geloven dat dit alles bijdraagt aan de bloei van de stad. Door elkaar te helpen en te laten zien dat je met een klein gebaar een groot verschil kan maken, wordt Maastricht een mooiere stad, voor iedereen.

VISIE (en KERNWAARDEN)

Onze droom is dat Maastricht bekend mag staan om de sociale verbondenheid tussen inwoners, die elkaar zonder vooroordelen praktisch de hand toesteken. Bij deze visie horen de volgende kernwaarden:

Ontdekken dat **het leven geven is** en dat je blij wordt door anderen te helpen en hiervoor niets hoeft terug te verwachten.

Leven zonder te oordelen. Het beste in mensen zien, anderen het voordeel van de twijfel gunnen.

Deel uitmaken van een **community die helpt en uitreikt** naar de kleinste behoeftes en de grootste bedreigingen het hoofd biedt.

Eenvoudige en verrassende acties van vriendelijkheid die zich uitbreiden over de Maastricht als rimpels in het water.

DOELSTELLINGEN

Serve the City Maastricht heeft de volgende doelstellingen:

- **Het uitreiken naar inwoners uit Maastricht die hulp nodig hebben, ongeacht hun sociale status, etniciteit, achtergrond, geloof of leeftijd, d.m.v. het organiseren en promoten van vrijwilligersprojecten**
 - Het creëren van een startpunt voor mensen die vrijwilligerswerk willen gaan doen
 - Het actief contact leggen en onderhouden met sociaal maatschappelijk georiënteerde organisaties
 - Het bundelen van krachten van individuen en het bevorderen van de samenwerking van deze individuen, zodat zij gezamenlijk de samenleving kunnen helpen
 - Het stimuleren van initiatieven van individuen en helpen ontwikkelen van die initiatieven
- **Het bieden van een platform voor (nieuwe) inwoners van Maastricht en omstreken die op zoek zijn naar nieuwe sociale contacten**
 - Het organiseren van evenementen waar het ontmoeten van stadsgenoten centraal staat
 - Het koppelen van mensen op basis van een gedeelde interesse
 - Het actief contact leggen en onderhouden met sociaal maatschappelijk georiënteerde organisaties

3. ORGANISATIESTRUCTUUR

Bestuur, medewerkers en vrijwilligers

Het bestuur van Serve the City Maastricht bestaat uit onbezoldigde leden die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het strategisch beleid, het toezicht op de uitvoering en het waarborgen van de missie en visie van de organisatie.

De voorzitter leidt de bestuursvergaderingen, vertegenwoordigt de stichting extern en bewaakt de voortgang van de strategische doelen. De secretaris zorgt voor verslaglegging, communicatie en het beheer van de officiële documenten. De penningmeester beheert de financiën, stelt begrotingen en jaarrekeningen op en ziet toe op een verantwoord bestedingsbeleid. Het algemeen bestuurslid ondersteunt de overige bestuursleden met specifieke projecten en denkt actief mee over de ontwikkeling van nieuwe initiatieven.

Het bestuur werkt nauw samen met de city leader en de coördinator(en), die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van projecten en vrijwilligersbeheer, en fungeert als klankbord en sparringpartner om de kwaliteit en continuïteit van het werk te waarborgen.

Serve the City Maastricht draait op een betrokken team van vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden. Jaarlijks zetten honderden vrijwilligers zich in voor uiteenlopende projecten, variërend van de Big Volunteer Days tot individuele hulpvragen en sociale activiteiten. Dankzij de inzet van onze medewerkers worden alle projecten zorgvuldig voorbereid en begeleid.

VOG en vertrouwenspersoon

Serve the City Maastricht hecht veel waarde aan een veilige omgeving voor vrijwilligers en deelnemers. Voor medewerkers, vaste vrijwilligers en projectleiders vragen we een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aan. Zij ondertekenen ook allen de gedragscode (zie bijlage). Daarnaast is er een vertrouwenspersoon beschikbaar voor iedereen binnen de organisatie die te maken krijgt met ongewenst gedrag, intimidatie of andere vertrouwelijke kwesties.

4. WERKWIJZE EN ACTIVITEITEN

Doelstelling 1: Het uitreiken naar inwoners uit Maastricht die hulp nodig hebben, ongeacht hun sociale status, etniciteit, achtergrond, geloof of leeftijd, d.m.v. het organiseren en promoten van vrijwilligersprojecten

Serve the City wil mensen die hulp of aandacht nodig hebben praktisch helpen of juist helpen op sociaal vlak door hen wat van onze tijd en aandacht te schenken. Serve the City wil verschil maken in Maastricht door praktische projecten uit te voeren en een glimlach te zien ontstaan op de gezichten van de mensen die we helpen. De doelgroep en hulpvraag is zeer divers, en onze projecten dus ook.

Wij leggen actief contact met sociaal maatschappelijke organisaties in Maastricht, zoals vluchtelingencentra, daklozencentra, verzorgingshuizen en ziekenhuizen, die hulp bieden aan mensen die sociaal, maatschappelijk of lichamelijke uitdagingen ervaren. Serve the City Maastricht wil deze organisaties in contact brengen met mogelijke nieuwe (vaste) vrijwilligers.

Naast onze gebruikelijke samenwerkingspartners reageren we ook op specifieke verzoeken om mensen te helpen die rechtstreeks of via maatschappelijk werkers contact met ons opnemen.

Doorlopend organiseren we uiteenlopende projecten waar mensen zich individueel of als groep voor in kunnen schrijven. Elke vrijwilliger kan deelnemen aan een project die bij hem of haar past en erdoor geïnspireerd raken. Doordat vrijwilligers met verschillende talenten samenwerken aan één project, worden de individuele krachten en talenten van vrijwilligers gebundeld. Er ontstaat een samenwerking die het saamhorigheidsgevoel versterkt. Tijdens onze Big Volunteer Days organiseren we op verschillende locaties in de stad meerdere projecten tegelijkertijd. Daarnaast worden er op andere momenten kleinschaliger projecten georganiseerd.

We geloven dat onze eerste kans om de stad te dienen bij onze vrijwilligers ligt. In het kader hiervan hebben we oog voor de talenten en potentie in onze vrijwilligers en bieden we ze de kans om deel te nemen aan de projectleiderstraining. Het doel is om duurzame banden te creëren en het bereik van onze missie en missieveld te vergroten. Daarnaast waarderen we de eigenschappen en kwaliteiten van onze vrijwilligers en door hieruit te putten kunnen we als organisatie nog doeltreffender onze doelen behalen.

De projectleiderstraining geeft onze vaste vrijwilligers de kans om zich meer betrokken te voelen met onze organisatie en de waarden die ons onderscheidt verder te verkennen en uit te dragen. Tijdens de projectleiderstraining is er aandacht voor thema's zoals veiligheid, leiderschap en communicatie. Tevens is er aandacht voor de verbintenis tussen vrijwilligers en coördinatoren. De projectleiderstraining biedt STC ook de mogelijkheid om feedback te ontvangen van de vrijwilligers om zo onze missie met meer daadkracht en passie uit te voeren.

Doelstelling 2: Serve the City Maastricht biedt een platform om nieuwe sociale contacten op te doen.

Met het NOAH vriendschapsplatform wil Serve the City Maastricht een plek creëren waar inwoners uit Maastricht en omstreken nieuwe mensen kunnen ontmoeten. Enerzijds worden mensen die zich aanmelden 1 op 1 gematcht op basis van een gedeelde hobby of interesse (NOAH Vriend). Anderzijds worden er activiteiten in groepsverband georganiseerd waar iedereen die dat wil kan aansluiten en laagdrempelig nieuwe contacten kan leggen (NOAH Community Dinner en NOAH Club).

Eenzaamheid is een groeiend maatschappelijk vraagstuk, ook in Maastricht. Als Serve the City geloven wij dat duurzame verbindingen ontstaan wanneer mensen elkaar ontmoeten op basis van gedeelde interesses en gelijkwaardigheid. Met het NOAH-programma zetten wij ons in om deze verbindingen mogelijk te maken, niet vanuit hulpverlening, maar vanuit vriendschap.

Wat is NOAH?

Een NOAH is iemand die op een gelijkwaardige manier met een ander optrekt. Twee mensen die samen tuinieren, koken, sporten of een andere passie delen. In tegenstelling tot traditionele buddy-systemen – waarin vaak sprake is van een helper en een hulpvrager – draait het bij NOAH om wederkerigheid. Beide deelnemers zijn er voor elkaar. De naam NOAH is bewust gekozen als persoonlijke, uniseks aanduiding: iedereen kan een NOAH zijn.

NOAH-duo's spreken elkaar regelmatig, gemiddeld twee tot vier keer per maand, voor een periode van minimaal zes maanden. Deze ontmoetingen zijn laagdrempelig, persoonlijk en gericht op verbinding vanuit een gezamenlijke interesse. Op die manier bevorderen we sociale betrokkenheid, versterken we het gevoel van eigenwaarde en vergroten we de participatie in de samenleving.

Hoe werkt het aanmeldproces?

Aanmelden als NOAH kan via onze website. Veel vrijwilligers raken enthousiast na deelname aan één van onze evenementen. Na aanmelding nodigen we de geïnteresseerde uit voor een kennismakingsgesprek. We gaan in op motivatie, verwachtingen en de gedragscode van het programma.

Op basis van gedeelde interesses zoeken we vervolgens een passende match. Wanneer een geschikt NOAH-duo is gevormd, plannen we een eerste gezamenlijke ontmoeting en ondertekenen beide deelnemers een vrijwilligersovereenkomst. In de maanden die volgen, houdt onze NOAH-coördinator nauw contact met het duo, biedt ondersteuning waar nodig en plant na verloop van tijd een evaluatiegesprek. Na zes maanden kiest het duo zelf of zij hun ontmoetingen willen voortzetten.

Begeleiding en samenwerking

Wij bieden onze NOAH's uitgebreide ondersteuning. Zo zorgen we voor een zorgvuldige match, begeleiding op maat, coaching en inspiratie via workshops en ontmoetingsavonden. Daarnaast werken we samen met partners als het COA, woonzorgcentra, het Expat Center en

studentenverenigingen. We delen onze expertise met andere organisaties, geven voorlichting en blijven het programma vernieuwen.

5. COMMUNICATIE EN PUBLICITEIT

Serve the City Maastricht maakt actief gebruik van de website, sociale media (Facebook, LinkedIn, TikTok en Instagram) en lokale netwerken om vrijwilligers te werven en projecten te promoten. Door samen te werken met partners zoals The Social Hub, studentenverenigingen en Trajekt bereiken we nieuwe doelgroepen. Verslagen en foto's van evenementen worden gedeeld om de zichtbaarheid en betrokkenheid te vergroten, wat bijdraagt aan de groei van zowel vrijwilligers als deelnemers.

Serve the City Maastricht onderhoudt goed contact met RTV Maastricht, waardoor we regelmatig onze activiteiten en projecten onder de aandacht kunnen brengen bij een breed publiek in de stad. Onze website wordt goed gevonden en fungeert als centraal platform voor informatie, aanmelding en nieuws over lopende en aankomende projecten. Daarnaast versturen we periodiek nieuwsbrieven naar onze achterban om hen op de hoogte te houden van successen, nieuwe initiatieven en manieren om betrokken te blijven. Ook maken we gebruik van een WhatsApp-groep waarin we snel en direct vrijwilligers werven voor specifieke activiteiten, wat zorgt voor korte lijnen en een hoge mate van betrokkenheid.

6. VERWERVING VAN INKOMSTEN

Stichting Serve the City Maastricht verwerft haar inkomsten op drie manieren:

1. Subsidies

Ieder jaar vraagt Serve the City Maastricht subsidie voor haar werkzaamheden bij de Gemeente Maastricht. Daarnaast wordt jaarlijks aanvullende subsidie gezocht bij kleinere fondsen om extra deelprojecten te kunnen uitvoeren. In de jaarverslagen staat vermeld welke fondsen het werk van Serve the City Maastricht mogelijk hebben gemaakt.

2. Donaties

Als ANBI ontvangt Serve the City Maastricht giften van o.a. studentenverenigingen, kerken en particuliere donateurs.

3. Bedrijven / Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Stichting Serve the City Maastricht biedt bedrijven de kans om een maatschappelijk betrokken teambuildingsactiviteit te doen. Als tegenprestatie vragen wij een vergoeding voor de gemaakte onkosten, met de mogelijkheid om daarbovenop een gift te geven.

Wij geloven in de kracht van samenwerking tussen maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven. Daarom bieden wij bedrijven de mogelijkheid om op een betekenisvolle manier invulling te geven aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) door middel van vrijwilligerswerk.

Wij organiseren vrijwilligersdagen voor teams, waarbij maatschappelijke betrokkenheid centraal staat. Deze activiteiten versterken niet alleen de band binnen het team, maar dragen ook bij aan persoonlijke ontwikkeling, leiderschap en onderlinge samenwerking. Door samen te werken aan een concreet project, ervaren medewerkers direct de impact van hun inzet op de lokale gemeenschap.

Onze coördinatoren begeleiden het volledige traject: van het selecteren van een passend project en het afstemmen van wensen tot de praktische organisatie en uitvoering. We zorgen voor de communicatie, afstemming met de doelgroep en een soepel verloop van de vrijwilligersdag zelf.

Bedrijven kunnen kiezen uit diverse soorten projecten, afhankelijk van hun voorkeur en de samenstelling van het team. Denk hierbij aan het organiseren van een spelletjesmiddag voor ouderen, het opknappen van een woning voor een nieuwkomersgezin, het ondersteunen van een NGO met een bouw- of tuinproject, of een activiteit op locatie van het bedrijf zelf.

7. BEHEER EN BESTEDING VAN VERMOGEN

Stichting Serve the City Maastricht streeft naar een gezonde financiële basis die onze vrijwilligersprojecten duurzaam ondersteunt. Onze inkomsten bestaan uit bijdragen van partners, subsidies, fondsen en incidentele donaties. Daarnaast zoeken wij actief samenwerking met organisaties die maatschappelijk betrokken willen ondernemen. Voor de komende beleidsperiode zetten wij in op het verbreden van onze financiële basis zodat we minder afhankelijk zijn van incidentele inkomsten en meer stabiliteit kunnen bieden voor lopende en toekomstige activiteiten.

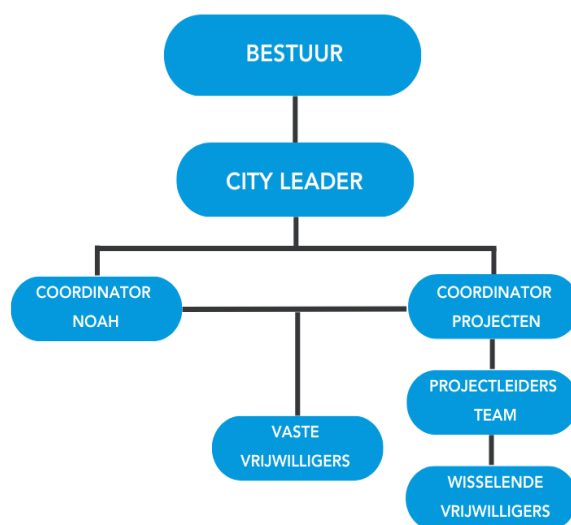
De uitgaven zijn onder te verdelen in personeels- en administratiekosten, directe uitgaven voor het organiseren van projecten en indirecte uitgaven.

Fluctuerende subsidie inkomsten leiden tot onwenselijke schommelingen in het personeelsbestand. Het bestuur ziet dit als een fundamenteel risico voor het uitvoeren van onze missie. Het mogelijk gedwongen afstoten van medewerkers leidt tot veel onzekerheid bij de medewerkers en inefficiëntie in de werkzaamheden. Om dit risico te beperken is besloten een risicoreserve aan te leggen ter waarde van een half jaar aan salariskosten, dat betreft 35.000 EUR uitgaande van 1.2 FTE. Deze risicoreserve zal alleen gevuld worden vanuit giften. In 2023 is de eerste storting ter waarde van 3.250 euro gedaan. In 2024 is de tweede storting gedaan ter waarde van 5.500 euro. In de aankomende jaren hopen wij het beoogde niveau te halen. Er zal aanspraak worden gedaan op deze reserve als subsidie-inkomsten tegenvallen om zo onnodige fluctuaties in het personeelsbestand te beperken.

8. BIJLAGEN

- Organogram
- Gedragscode vrijwilligers

Bijlage 1: Organogram



Bijlage 2: Gedragscode Serve the City Maastricht

Bedankt voor je bereidheid om een verschil te maken in onze stad als vrijwilliger. Serve the City Maastricht heeft als doel de stad te verbinden door elkaar te helpen. We werken nauw samen met kwetsbare bewoners, vrijwilligers en diverse sociale organisaties. Bij Serve the City Maastricht hechten we veel waarde aan en respecteren we de individualiteit, cultuur en tradities van iedereen die betrokken is.

Deze gedragscode biedt duidelijke richtlijnen over hoe we met elkaar willen omgaan en welke afspraken we samen naleven. Het dient als een kader voor alle personen die betrokken zijn bij Serve the City Maastricht (STC Maastricht). Hoewel het niet elke mogelijke situatie kan adresseren, benadrukt het onze kernwaarden en normen. Hieronder vind je de belangrijkste principes die we van iedereen vragen te omarmen.

1. Veiligheid en grenzen

Veiligheid voorop: jouw veiligheid en die van anderen zijn onze hoogste prioriteit. Geef altijd duidelijk je grenzen aan en meld elke situatie waarin je je onveilig voelt. Bijvoorbeeld, als je je zorgen maakt over de thuissituatie van een hulpvrager, meld dit dan onmiddellijk bij de coördinator, ook als je twijfelt.

Begeleide inzet: vrijwilligers beginnen altijd onder toezicht van een projectleider of coördinator voordat ze zelfstandig taken uitvoeren (zie ook ons [aanamebeleid voor vrijwilligers](#)).

2. Respect en gelijkheid

Wij geloven in het creëren van een veilige en respectvolle omgeving voor iedereen. Dit betekent dat je anderen met waardigheid en respect behandelt, ongeacht hun achtergrond of omstandigheden.

Discriminerend, racistisch, seksistisch of intimiderend gedrag, opmerkingen of acties— evenals elke vorm van pesten, agressie of machtsmisbruik—zijn strikt verboden.

Respecteer de individualiteit, cultuur en tradities van degenen met wie je samenwerkt, en zorg voor culturele sensitiviteit in alle interacties.

3. Vertrouwelijkheid

Als vrijwilliger kun je in aanraking komen met gevoelige persoonlijke informatie. Je bent verplicht om alle informatie met zorg en discretie te behandelen. Deel geen persoonlijke gegevens van hulpvragers met derden, tenzij je hun expliciete toestemming hebt.

Het maken en delen van foto's of video's van personen die je helpt zonder hun toestemming is strikt verboden. Materiaal dat bedoeld is voor openbaar gebruik moet worden goedgekeurd door STC Maastricht.

STC Maastricht is evenzeer toegewijd aan het beschermen van jouw persoonlijke gegevens en zal deze vertrouwelijk behandelen.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

Duidelijke afbakening van hulp: je krijgt specifieke taken toegewezen op basis van de hulpvraag. Als de hulpvrager om extra hulp vraagt buiten de afgesproken taken, overleg dit dan met de coördinator voordat je verder gaat. Wij zullen de aanvraag beoordelen of de hulpvrager doorverwijzen naar een professionele organisatie indien nodig.

Vrijwillige aard van het werk: hulp wordt op vrijwillige basis verleend, en vrijwilligers mogen geen geschenken of geld aannemen voor hun inspanningen. Als iemand een geschenk aanbiedt, meld dit dan bij de coördinator. Donaties ten behoeve van de stichting zijn toegestaan.

Nakomen van afspraken: vrijwilligerswerk vereist toewijding. Kom de afspraken na die je met ons en de hulpvragers maakt.

5. Melden en verantwoordelijkheid

Als er iets misgaat tijdens je vrijwilligerswerk, neem verantwoordelijkheid, wees transparant en vraag om hulp of begeleiding. Fouten zijn kansen om te leren en te groeien.

Als je wangedrag, onveilige omstandigheden of schendingen van deze gedragscode waarneemt of ervaart, meld dit dan onmiddellijk bij de coördinator.

6. Bescherming van kinderen en kwetsbare volwassenen

Als je vrijwilligerswerk minderjarigen of kwetsbare volwassenen betreft, houd je aan strikte beschermingsmaatregelen. Vermijd situaties waarin je alleen bent met hen en behoud te allen tijde professionele grenzen.

Elke verdenking of bewijs van misbruik of verwaarlozing moet zonder vertraging worden gemeld aan de coördinator.

7. Training en voorbereiding

Vrijwilligers ontvangen passende training of introductie om ervoor te zorgen dat ze goed voorbereid zijn op hun rollen. Dit kan richtlijnen omvatten over hoe om te gaan met kwetsbare personen en uitdagende situaties.

8. Middelengebruik

Vrijwilligers mogen geen alcohol gebruiken of drugs gebruiken tijdens het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk. Dit zorgt voor een professionele en veilige omgeving voor iedereen die betrokken is.

9. Belangenconflicten

Vermijd situaties waarin persoonlijke belangen kunnen conflicteren met de behoeften van de organisatie of de personen die je helpt. Als er een potentieel conflict ontstaat, bespreek dit met de coördinator.

10. Feedback en continue verbetering

We waarderen je input. Als je suggesties of zorgen hebt over je rol, de organisatie of de verleende diensten, deel deze dan met de coördinator. Feedback helpt ons te verbeteren en onze gemeenschap beter van dienst te zijn.

Door als vrijwilliger bij Serve the City Maastricht aan de slag te gaan, ga je akkoord met deze gedragscode en draag je bij aan een veilige, respectvolle en ondersteunende omgeving. Bedankt voor je inzet om een positieve verandering teweeg te brengen in onze stad.