

Sociale Gasten Matching-app

Voor jongeren die maatschappelijk impact
maken in Amersfoort.

Inleiding

Sociale Gasten is een lokale stichting uit Amersfoort. Wij inspireren jongeren om iets te betekenen voor de maatschappij en in actie te komen door het doen van vrijwilligerswerk.

Deze jongeren zijn tussen de 13 en 30 jaar. Zij zetten zich in op vrijwillige basis, gewoon omdat het kan. Omdat ze zichzelf willen ontwikkelen, anderen willen helpen of het tof vinden om van betekenis te zijn. Denk hierbij aan het opknappen van de tuin van een oude dame, een kop koffie drinken met iemand die zich eenzaam voelt, helpen bij de kringloopwinkel of de taal oefenen met iemand die nog maar kort in Nederland woont.

Ons uitgangspunt is: Een jongere wil vaak best wat doen voor iemand anders, alleen weet hij vaak niet wat er allemaal mogelijk is en sluiten de bestaande mogelijkheden lang niet altijd aan.

Het matchen van vraag (mensen die hulp nodig hebben) en aanbod (jonge vrijwilligers) gebeurt handmatig met ondersteuning van een aantal losse digitale systemen. We begeven ons in een dynamisch speelveld tussen jonge vrijwilligers, hulpverleners, zorgorganisaties en cliënten. Hierdoor zijn wij vaak veel tijd kwijt met het coördineren van de projecten.

Hierdoor bestaat er al langere tijd de behoefte aan het updaten van onze werkwijze. We willen minder tijd kwijt zijn aan administratieve taken en meer tijd besteden aan de menselijke kant van dit verhaal.



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
Sociale Gasten	6
Aanleiding	7
Afweging opties	8
Waarom juist Sociale Gasten?	9
Maatschappelijke Effecten	10
Terugdringen van eenzaamheid	10
Rijkdom van diversiteit	10
Jongeren centraal	10
Zelfredzaamheid	11
Doelgroepen	12
Jonge vrijwilligers	12
Coördinatoren	12
Hulpontvangers	12
Samenwerking	13
Voordelen van de app	14
Huidige werkwijze	14
Het matchen van vrijwilliger met een hulpvraag	15
Het huidige proces	15
Nieuwe werkwijze met de app	17
App voor vrijwilliger	17
Beheer voor Coördinatoren	18
Integraties	19
Gebruikte techniek	19
Kosten	20
Wat is de impact van deze app	20
Extra toelichting	21
Bijlagen	22
Bijlage 1 - Inschatting ontwikkeling app	23



Managementsamenvatting

Aanleiding

Het koppelen van vrijwilligers met hulpvragen is erg arbeidsintensief. De organisatie en administratie tijdens en na een hulptraject kost veel tijd van de coördinatoren van Sociale Gasten.

Er is behoefte aan een oplossing die de organisatie en de administratie grotendeels kan automatiseren zodat er tijd vrijkomt waarmee Sociale Gasten zich nog meer kan focussen op de begeleiding van jongeren en het creëren van ontmoetingen.

Hoe gaan we dat doen

Met een (web)app voor vrijwilligers waarmee ze zelf inzicht krijgen in alle hulpvragen die er spelen en zelf een match kunnen maken. De coördinatoren houden controle en krijgen, door middel van het beheersysteem, de gereedschappen om eenvoudig inzicht te krijgen en rapportages op te stellen.

Voordelen (de impact)

1. Minder tijd kwijt aan administratieve taken
2. Minder tijd kwijt aan de organisatie van het koppelen
3. Meer tijd beschikbaar voor het menselijke contact
4. Jongeren bij projectdagen meer te binden aan Sociale Gasten door middel van de app
5. Meer hulpvragen kunnen koppelen aan vrijwilligers met dezelfde arbeidsinspanning
6. Meer (jongere) vrijwilligers kunnen aantrekken (*zie bijlage voor een visuele impressie*)
7. Makkelijker inzichten en rapportages kunnen uitdraaien
8. Ook het organiseren van evenementen kan met deze (web)app
9. In geval van spoed eenvoudig alle gewenste vrijwilligers in een keer kunnen benaderen



Impact

Als we kijken naar de besparing over 5 jaar komen we uit op 2395 uren aan besparing. Met de gemiddelde kostprijs van 60 euro per uur (gebaseerd op de kosten over 2024) komen we uit op een besparing van €145.800.-

Het is duidelijk dat de kosten van de app gedekt zijn in de besparing in uren. Het doel is echter niet om het personeelsbestand te verkleinen, maar juist om de impact van het sociale contact te vergroten.



Sociale Gasten

De praktijk leert dat de hulpvragen die deze jongeren oppakken grofweg te verdelen zijn in praktische ondersteuning, sociale vragen en groepsactiviteiten.

Praktische ondersteuning

Bij praktische ondersteuning kunt u denken aan het onkruidvrij maken van een tuintje, helpen met verhuizen, een muurtje witten of boodschappen doen. Juist deze laagdrempelige, praktische klusjes passen goed bij onze jonge vrijwilligers. Dit kunnen zowel eenmalige als structurele hulpvragen zijn.

Sociale vragen

Sociale vragen bestaan veelal uit maatjestrjecten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het bezoeken van een oudere dame die zich eenzaam voelt, de taal oefenen met een vluchteling of naar de bioscoop met iemand die daar niet zelfstandig heen kan. Sociale vragen zijn vaak van structurele aard.

Groepsactiviteiten

Onder groepsactiviteiten vallen gezamenlijke bezoeken aan lokale evenementen of hulp binnen welzijnsinstellingen zoals met een groepje jongeren pannenkoeken bakken bij een woongroep van een verpleeghuis. Onderdeel van deze groepsactiviteiten is het organiseren en begeleiden van projectdagen voor groepen jongeren in Amersfoort. Tijdens deze projectdagen maken tientallen jongeren tegelijkertijd kennis met het doen van vrijwilligerswerk. Denk hierbij aan de samenwerking met scholen, verenigingen en jeugdgroepen uit kerken.

Barbecue en borrels

Wij vinden het belangrijk dat onze vrijwilligers zich gewaardeerd weten. Verbinding is hierbij het sleutelwoord voor ons. Wij organiseren jaarlijks een aantal sociale evenementen om onze vrijwilligers te bedanken en met hen in verbinding te staan.

Gegevens

Stichting Netwerk Sociale Gasten

Contactpersoon: Rick Schoen

Telefoon: 0683610234

Mail: rick@sociallegasten.nl

Adres: Brabantsestraat 17, 3812PJ Amersfoort



RSIN: 856838615

KvK: 67116892

Rekeningnummer: NL96 RABO 0313 7623 84

Bestuur

Voorzitter: Liesbeth van Tongeren

Secretaris: Jose Hoddenbagh

Penningmeester: Koos van Aller

Team

Rick Schoen

Marjoke van de Peut

Eva Koper

Brenda Slagter

Ashley Beerthuizen

Anna Wiersma

Aanleiding

Binnen het team van Sociale Gasten bestaat er al langere tijd de behoefte aan het updaten van onze werkwijze. Het matchen van vraag (mensen die hulp nodig hebben) en aanbod (jonge vrijwilligers) gebeurt handmatig met ondersteuning van een aantal losse digitale systemen. We begeven ons in een dynamisch speelveld tussen jonge vrijwilligers, hulpverleners, zorgorganisaties en cliënten. Hierdoor zijn wij vaak veel tijd kwijt met het coördineren van de projecten. Daarnaast is er een behoorlijke administratieve druk om alle inzet goed te verantwoorden en te documenteren.

De bottleneck bij het organiseren van dit alles is het aantal beschikbare betaalde uren. Beiden doelgroepen waar we mee werken zijn kwetsbaar te noemen. Enerzijds de jonge vrijwilligers en anderzijds de mensen die hulp ontvangen (cliënten). Om dit op een veilige manier te kunnen organiseren hebben we professionals in dienst die de projecten coördineren en zowel de jongeren als de hulpontvangers begeleiden.

Een digitale oplossing die veel organisatorische taken kan automatiseren en kan ondersteunen bij het samenbrengen van vraag en aanbod maakt dat de medewerkers van Sociale Gasten meer tijd overhouden. Deze tijd kunnen zij gebruiken om zich te richten op het ondersteunen van vrijwilligers en cliënten.



Zo kunnen zij makkelijker en meer matches maken met hetzelfde aantal beschikbare uren. Hoewel dit nu een financiële investering vraagt, gaat dit zich na verloop van tijd terugverdienen in sociaal kapitaal.

Afweging opties

In de voorbereiding van dit project is er onderzoek gedaan naar al bestaande digitale systemen waar we gebruik van zouden kunnen maken. Een app die vraag en aanbod bij elkaar brengt (marktplaats principe) is in zichzelf niet uniek.

Wij zoeken echter naar een systeem waar wij als coördinatoren zelf de controle kunnen houden omdat de deelnemende partijen vaak te kwetsbaar zijn om dit zonder begeleiding plaats te laten vinden. Vaak zie je dat de al bestaande systemen vooral gericht zijn op het bij elkaar brengen van vraag en aanbod zonder tussenpersoon. Dat is dus niet wat wij zoeken. Wij willen meer dan alleen vraag en aanbod bij elkaar brengen.

We vonden een aantal commerciële partijen die licenties aanbieden voor dergelijke projecten. Wij vinden dit niet een duurzame oplossing. Je gaat dan enerzijds gebruikmaken van een systeem dat niet naadloos aansluit bij onze manier van werken. Anderzijds betaal je vaak forse licentiekosten.

Als derde zijn er al een aantal vrijwilligersorganisaties die een dergelijke app hebben ontwikkeld. Deze apps zijn alleen niet gericht op jonge vrijwilligers. Onze expertise ligt bij het inzetten van jonge vrijwilligers. Dit vergt een bepaalde werkwijze die we willen vertalen binnen het gebruik van de app. Dit maakt de al bestaande apps minder geschikt. Ook hier rijst de vraag op of deze apps onze werkwijze maximaal gaan ondersteunen en of we niet vooral licentiekosten betalen voor een app die net niet helemaal aansluit bij onze werkwijze.



Waarom juist Sociale Gasten?

De afgelopen 9 jaar hebben we bij Sociale Gasten uitgebreide ervaring en kennis opgedaan over het werven en begeleiden van jonge vrijwilligers. Al onze vrijwilligers zijn tussen de 13 en 30 jaar, zijn millennials of behoren tot generatie Z. In Amersfoort zijn we als organisatie uniek door onze focus op alleen jonge vrijwilligers. Het werven en begeleiden van jonge vrijwilligers vergt een andere aanpak dan 20 jaar geleden. Inmiddels geven we regelmatig workshops over de inzet van jongeren bij vrijwilligersorganisaties die hiermee worstelen.

Jongeren zijn de toekomst en jongeren zijn digital natives. Doordat wij met jonge vrijwilligers werken is onze doelgroep uitermate geschikt om te gaan werken met een app. Ook ons coördinatieteam is relatief jong en digitaal vaardig genoeg om met een digitaal platform te gaan werken.

Daarbij komt dat de insteek van Sociale Gasten altijd al is geweest om maximaal gebruik te maken van digitale oplossingen ter ondersteuning van het laten plaatsvinden van het echte contact. Zo appen we dagelijks met vrijwilligers en maken we volop gebruik van sociale media. Het ontwikkelen van een digitale oplossing past goed in dit plaatje.

Exemplarisch voor jonge vrijwilligers is vaak kortdurende inzet. Een jongere doet (kort door de bocht) vrijwilligerswerk wanneer hij daar tijd voor heeft en zin in heeft. Dit maakt dat we veel kortdurende en daarmee bewerkelijke projecten matchen.

Via Inspiratienetwerk TijdVoorActie zijn wij aangesloten bij een landelijk netwerk. Wanneer wij de app ontwikkeld hebben, bestaat er een mogelijkheid om dit concept ook naar jongeren vrijwilligersnetwerken in andere steden te brengen.

In de toekomst stelt een app ons in staat om inkomsten te genereren en hiermee de stichting te verduurzamen. Doordat de app wordt ontwikkeld binnen de stichting zullen eventuele opbrengsten in de toekomst altijd ten goede komen van het maatschappelijke doel van de stichting en daarmee niet een commercieel belang dienen.



Maatschappelijke Effecten

Het ontwikkelen van een nieuwe, meer effectieve werkwijze draagt direct bij aan de doelstellingen van de stichting. Het stelt ons in staat meer jonge vrijwilligers te werven en daarmee meer eenzame mensen in Amersfoort te helpen. Hieronder een passage uit ons projectplan over de maatschappelijke effecten van de stichting.

Terugdringen van eenzaamheid

We bieden hierbij hulp en netwerk in de vorm van praktische en sociale ondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan het opknappen van een tuintje voor iemand die geen mensen om zich heen heeft om daarbij te helpen. Daarnaast bestaan de activiteiten vaak juist uit simpelweg een kopje koffie drinken of een stukje wandelen. Het tegengaan van eenzaamheid geldt voor hulpvragers maar vergeet hierbij niet de vrijwilligers. Regelmatig zetten jongeren zich in om via Sociale Gasten voor zichzelf weer een stukje netwerk op te bouwen. Denk hierbij aan iemand die eerst hulp kreeg en vervolgens zich als vrijwilliger heeft aangemeld of een jongere die bij Sociale Gasten een plekje vindt om stap voor stap weer te re-integreren in het arbeidsproces.

Rijkdom van diversiteit

Veel hulpontvangers en sommige vrijwilligers hebben een niet- westerse achtergrond en wonen nog niet zo lang in Nederland. Door deze mensen te helpen met een klus of door met ze de taal te oefenen dragen we bij aan een stukje integratie van deze groep. Wij creëren ontmoetingen tussen doelgroepen en generaties die anders niet plaats hadden gevonden. Dit krijgen we terug van zowel jongeren als mensen die hulp ontvangen.

Iedereen doet mee, jong en oud. Naast het inzetten van jongeren die zelfredzaam zijn, richten we ons ook op jongeren die wonen bij- of begeleid worden vanuit een maatschappelijke organisatie. Met een extra stukje aandacht is het voor hen mogelijk om zich via ons betekenisvol in te zetten voor een ander.

Jongeren centraal

Wij richten ons op de jonge generatie vrijwilligers en daarmee op de toekomst van de stad. Enerzijds werven/inspireren wij jongeren om iets te doen voor een stadsgenoot. Anderzijds gaan wij actief het gesprek aan met deze jongeren over wat omzien naar elkaar betekent. Hiermee richten we ons op het feit dat de jongeren ontdekken hoe



waardevol omzien naar elkaar is en coachen we hen actief op het integreren van deze ontdekking in hun levensstijl.

Zelfredzaamheid

Onze activiteiten staan voor helpen en netwerk bouwen. Inwoners waar wij hulp aangeboden hebben zijn bij ons bekend en kunnen ons na afloop benaderen wanneer er weer hulp nodig is. Zij worden onderdeel van ons netwerk. Zo dragen wij bij aan de zelfredzaamheid van deze mensen. Zij ontvangen hulp bij diverse klussen en kunnen daarmee beter zelfstandig functioneren.



Doelgroepen

Jonge vrijwilligers

Dit gaat om jongeren die zich als vrijwilliger aanmelden bij Sociale Gasten. Gebruikers van de app krijgen alleen een account wanneer wij ze daar toestemming voor hebben gegeven. Het gebruik van een app is dus niet primair gericht op het werven van nieuwe vrijwilligers maar voornamelijk op het ondersteunen van het matchingsproces. Het gaat hier vaak om jongeren die best weleens wat voor iemand anders willen doen maar niet precies weten waar ze moeten beginnen.

In 2025 hebben maar liefst 706 jongeren vrijwilligerswerk gedaan in Amersfoort. Samen hebben ze 14.203 uur vrijwilligerswerk verricht.

Deze cijfers laten iets zien van de toewijding en het enthousiasme van onze jonge vrijwilligers.

Coördinatoren

Dit zijn de medewerkers die het matchingsproces begeleiden. Het te ontwikkelen digitale platform gaat hen veel werk uit handen nemen. Nu zoeken zij handmatig geschikte vrijwilligers voor een klus, wat een erg tijdrovende klus is. Ook het maken van afspraken en registratie achteraf zijn nu tijdsintensieve bezigheden.

Hulpontvangers

Dit zijn de mensen die door de vrijwilligers geholpen worden. Het is niet een gerichte doelgroep van de app, maar zal zeker de vruchten plukken van de inzet daarvan.



Samenwerking

Als samenwerkingspartner voor dit traject hebben wij gekozen voor Enrise. Een onafhankelijke digital agency uit Amersfoort. Wij vinden het belangrijk dat de ontwikkeling van een dergelijk platform gebeurt door een professionele en kundige partij. In Enrise hebben wij dit gevonden. Een bureau dat niet alleen graag de beste oplossing bouwt, maar ook een strategisch technisch partner voor onderzoek en advies op maat is. Daarnaast spreekt de lokale component ons aan. Het bedrijf komt (net als SG) uit Amersfoort. En als gezegd: onafhankelijk. Door hun unieke organisatievorm is winstmaximalisatie voor aandeelhouders niet het primaire doel.

De betekenis die Enrise zelf aan het woord “Enrise” geeft is: iets of iemand naar een hoger plan tillen. En daarin pakken ze ook een maatschappelijke rol. Binnen Enrise wordt 10% van de winst gereserveerd voor de Enrise Foundation, dat niet alleen geld doneert aan goede doelen maar ook het – tegen gratis of gereduceerd tarief – werken van Enrise medewerkers aan initiatieven van goede doelen ondersteunt.

Afgelopen jaar heeft de Enrise Foundation o.a. bijgedragen aan:

- Sponsor voor een nieuwe vervoersbus voor Land in Zicht (<https://landinzicht.net/>)
- Sponsor van de Stichting KinderVakantie3Daagse
- Sponsor voor Expeditie Afrika van Beautiful Kidz, een goed doel dat zich inzet voor kinderen en gezinnen in Namibië.
- Donatie aan stichting Opkikker t.a.v. een Sinterklaasactie

Daarnaast hebben een aantal medewerkers van Enrise toegezegd vrijwilligerswerk te willen doen voor Sociale Gasten.



Voordelen van de app

Huidige werkwijze

Er zijn 3 globale werkprocessen omtrent het koppelen van vrijwilligers met een hulpvraag.

1. Aanmelden van een vrijwilliger
2. Aanmelden van een hulpvraag
3. Het matchen van vrijwilliger met een hulpvraag

Voor de beide aanmeldingen zijn er beperkte veranderingen. De kracht van de app zal vooral in het derde proces, betreffende matching, veel verbeteringen met zich meebrengen. Hieronder is te lezen wat de impact van de app zal zijn voor dit proces.

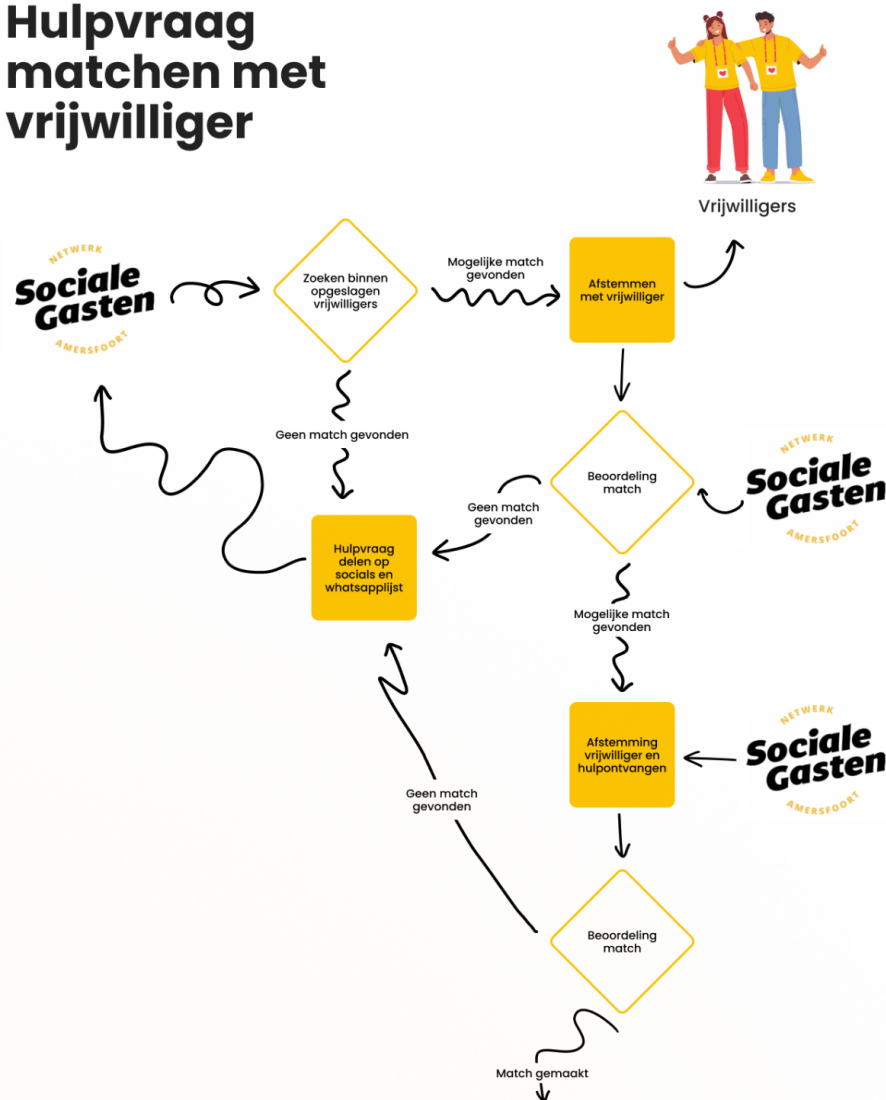


Het matchen van vrijwilliger met een hulpvraag

Het huidige proces

Op dit moment is het matchen veel handwerk, ook het onderhouden van een match brengt veel handwerk met zich mee. Op dit moment ziet het proces er als volgt uit:

Hulpvraag matchen met vrijwilliger



Administratieve taken tijdens en na hulptraject



Zodra een vrijwilliger zich aanmeldt zal er gelijk gekeken worden naar een passende hulpvraag, indien niet beschikbaar wordt de vrijwilliger aan een lijst toegevoegd die bij een hulpvraag geraadpleegd wordt voor een match.

Hetzelfde gebeurt in principe ook bij een nieuwe hulpvraag. Na beoordeling wordt gekeken of er al vrijwilligers zijn, deze worden nagebeld om te vragen of er een match is. Daarnaast worden whatsapp verzendlijsten en andere social media gebruikt om vrijwilligers te benaderen, bij reacties wordt dan weer contact gezocht om te beoordelen. Dit zoeken naar een juiste match zorgt voor veel (hand)werk en kost veel tijd.

Als er een match is, verzorgt Sociale Gasten het de kennismaking waarna het helpen kan beginnen. Bij hulpvragen is er de nodige administratie nodig, denk aan afmeldingen van een vrijwilliger regelen, nieuwe afspraken inplannen en nadien vragen hoe de hulpvraag voor de vrijwilliger bevallen is.

Naast het koppelen van de mensen zijn er ook de nodige administratieve taken waar (veel) handwerk in zit.

Het meeste handwerk zit momenteel in de volgende onderdelen:

- Afspraken maken en beheren;
 - Denk aan ziek- en afmeldingen regelen
- Gegevens bijhouden;
 - Gaat om de gegevens van de vrijwilliger up to date te houden naast zaken als feedback vragen en verwerken.
- Projecten en uren registreren.
 - Aanmeldingen regelen voor een project en bijvoorbeeld uren bijhouden voor de scholen naast de werkelijk 80 uurstrajecten.



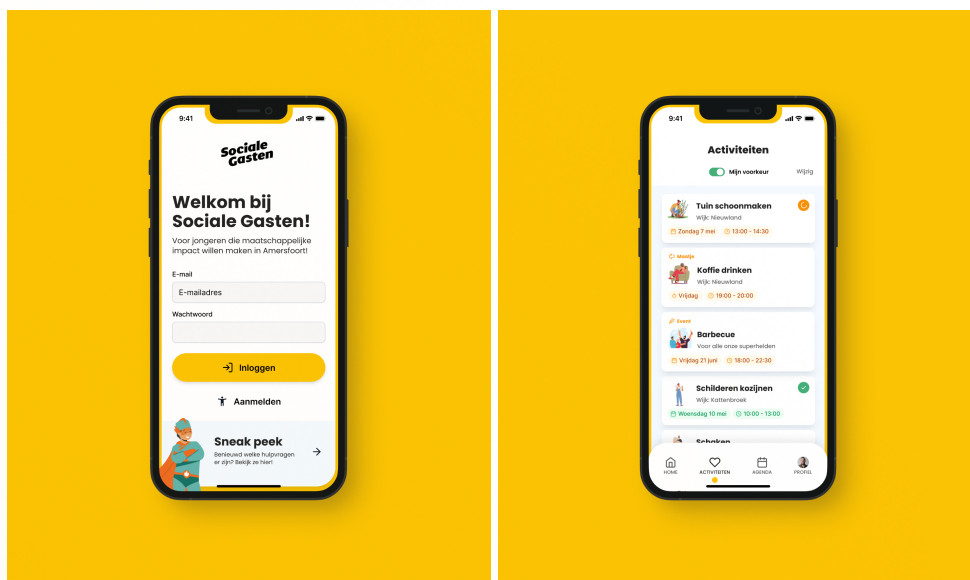
Nieuwe werkwijze met de app

Met de komst van de app kunnen we ervoor zorgen dat de coördinatoren van Sociale Gasten meer hulpvragen met vrijwilligers kunnen koppelen en/of met minder tijd dezelfde hoeveelheid matches maken als nu. De app bestaat uit twee onderdelen, de app die voor de vrijwilligers bedoeld is en het systeem voor coördinatoren waar onder andere het beheer plaatsvindt.

Voor het aanmelden voor de app komt er een landingspagina op de website van Sociale gasten met een impressie van de app, zodat potentiële vrijwilligers een kijkje kunnen nemen voordat ze zich aanmelden. Na de aanmelding gaat Sociale Gasten in contact met de potentiële vrijwilliger om deze te beoordelen.

App voor vrijwilliger

Nadat een vrijwilliger goed is beoordeeld door Sociale Gasten wordt deze persoon toegang verleend tot de app. Na het inloggen krijgt de vrijwilliger zelf de controle door hulpvragen te kunnen filteren en zelf in te schrijven. Nadat Sociale Gasten akkoord heeft gegeven is de match gemaakt. Afspraken kunnen in de eigen agenda worden toegevoegd, maar ook zaken als afmeldingen en feedback is allemaal via de app te doen.

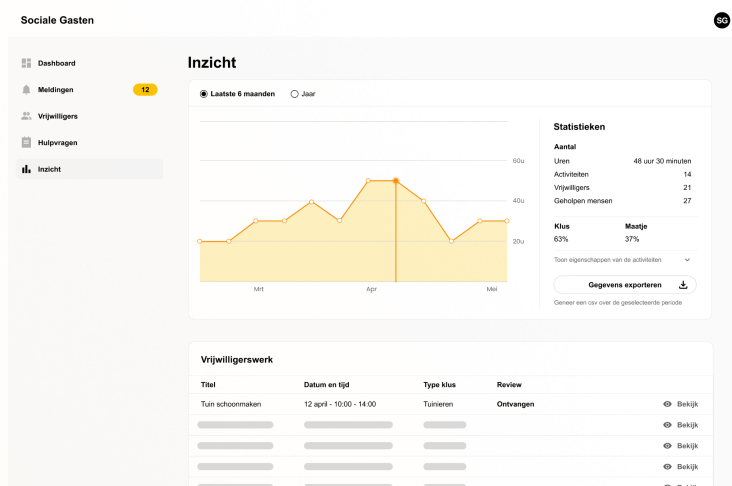
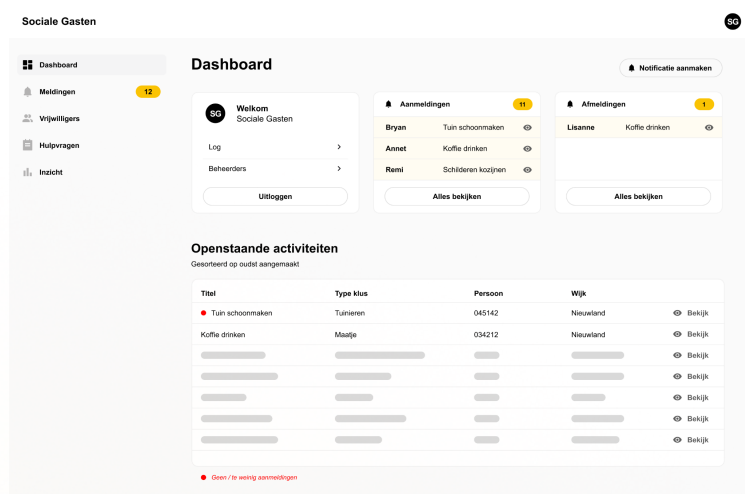


In het ontwerp is rekening gehouden met jongeren als doelgroep. Door een vrolijk uiterlijk en herkenbare elementen past de UI/UX goed bij deze doelgroep. In de bijgesloten presentatie zijn diverse schermen van de app te zien. Naast hulpvragen en het maatjestragect is het ook mogelijk om evenementen onder te brengen in de app. Hierdoor wordt de communicatie richting vrijwilligers een stuk eenvoudiger, maar ook bijvoorbeeld de inschrijving voor zo'n evenement.



Beheer voor Coördinatoren

Naast de app die veel functionaliteiten voor de vrijwilliger bevat, is er ook een beheersysteem nodig dat onlosmakelijk onderdeel is van het functioneren van de app. Dit beheersysteem maakt het mogelijk om gegevens voor een deel automatisch in te lezen vanuit het CRM systeem en maakt gegevens beschikbaar voor de app. In dit systeem worden de hulpvragen, maatjestrjecten, evenementen en vrijwilligers beheerd. Het is mogelijk om diverse inzichten te tonen over de openstaande hulpvragen, lopende acties en trajecten, maar ook rapportages om externen inzicht te geven. Zodoende wordt er zo veel mogelijk administratief werk uit de handen genomen van de coördinatoren van Sociale Gasten.



Ook kan Sociale Gasten via het beheersysteem alle vrijwilligers in één keer bereiken met behulp van een push-notificatie in de app, bijvoorbeeld wanneer er niet genoeg aanmeldingen zijn voor een komende hulpactie.



Integraties

Door de koppeling die gelegd wordt met het CRM systeem van Sociale Gasten (Microsoft Dynamics) kunnen we handmatig overzetten voorkomen. Daarnaast is er geen migratie noodzakelijk maar enkel de koppeling om alle benodigde gegevens uit te lezen.

Daarnaast houden we er rekening mee dat we maar een beperkte set aan gegevens inlezen voor de app, op deze manier weten we zeker dat we geen gegevens onbewust laten zien aan gebruikers van de app.

Gebruikte techniek

Voor de ontwikkeling maken we gebruik van hedendaagse technieken als React Native, hiermee is het mogelijk om met 1 app zowel iPhone als Android te ondersteunen. Dit gebeurt via de officiële appstore van Apple en de playstore van Google.

Voor het beheersysteem is gekozen voor Laravel, dat is een opensource framework die zeer makkelijk uitbreidbaar is. Dit is vooral van belang als er in de toekomst extra wensen komen zoals bijvoorbeeld het ondersteunen van toegang van zorgverleners of een white-label opzet om ook andere soortgelijke organisaties eenzelfde oplossing aan te kunnen bieden vanuit Sociale Gasten.

Naast het feit dat die bekende technieken zijn is het ook goed om te vermelden dat deze technieken door veel agencies gebruikt/ondersteund worden. Dit voorkomt eventuele extra vendor-lockin (het vastzitten aan een leverancier) voor Sociale gasten, dat betekent dat het de mogelijkheid biedt om van agency te wisselen indien noodzakelijk. Sociale Gasten is namelijk eigenaar van de code die Enrise gaat ontwikkelen.



Kosten

Wat is de impact van deze app

Zoals eerder genoemd is, brengt deze app de nodige besparingen met zich mee. Daarnaast biedt het extra ondersteuning bij het aantrekken van nieuwe vrijwilligers. Om dit zo inzichtelijk mogelijk te maken hebben we onderstaand overzicht gemaakt.

De besparing die de app oplevert verschilt per type match, we hebben over 4 verschillende types:

1. Het maatjestraject en eenmalige hulpvragen (50x en 125x per jaar)
2. Projecten op projectdagen (55x per jaar)
3. 80-uurs trajecten (160x per jaar)
4. Evenementen (5x per jaar)

In de volgende tabel is de besparing omgezet naar percentages en bedragen.

Omschrijving	Tijd nu benodigd	Tijd na de app	Besparing
Maatjestraject + Eenmalige hulpvragen	1225 uren	980 uren	245 uren
Projecten	385 uren	308 uren	77 uren
80-uurs trajecten	744 uren	595 uren	149 uren
Evenementen	150 uren	135 uren	15 uren
Totale besparing			486 uren p/j



Als we kijken naar de TCO (total cost of ownership) over 5 jaren komen we uit op het volgende

Omschrijving	Kosten
Ontwikkeling	€73.710,-
Hostingkosten en onderhoud	€27.000,-
Totale kosten	€100.710,-

Als we kijken naar de besparing over 5 jaar komen we uit op 2395 uren aan besparing. Met de gemiddelde kostprijs van 60 euro per uur (gebaseerd op de kosten over 2024) komen we uit op een besparing van €145.800.-

Het is duidelijk dat de kosten van de app gedekt zijn in de besparing in uren. Het doel is echter niet om het personeelsbestand te verkleinen, maar juist om de impact van het sociale contact te vergroten. De vrijgekomen tijd zal ingezet worden om meer persoonlijk contact te zoeken met mensen die wij van hulp kunnen voorzien.

Extra toelichting

Deze inschattingen qua besparingen hebben we conservatief ingeschoten, we verwachten bijvoorbeeld ook de volgende neveneffecten:

- De app zal ook positieve impact maken op het rekruteren van nieuwe vrijwilligers;
- Er kunnen meer hulpvragen door dezelfde hoeveelheid FTE's worden opgepakt waar dezelfde besparing in gaat zitten;
- Er zal een besparing zijn in het inwerken van nieuwe (tijdelijke) medewerkers omdat een aantal taken door de app overgenomen worden;
- Doordat we meer tijd kunnen besteden aan het menselijk contact verwachten we dat de kwaliteit bij trajecten verder wordt verhoogd;
- Het wordt aantrekkelijker om nieuw personeel aan te trekken door het deels wegvallen van koude administratie en meer focus te kunnen hebben op de warme kant.

Deze neveneffecten geven Sociale Gasten de ruimte om eventuele doorontwikkelingen te bekostigen. Het mogelijk white-labelen van deze app biedt nog veel meer ruimte en vooral ook veel meer impact voor het vrijwilligerswerk in Nederland.



Bijlagen



Bijlage 1 – Inschatting ontwikkeling (web)app

Doel Social Gasten:

Eenzaamheid verhelpen en meer vrijwilligers aantrekken.

1. Beheerder

Beheerder wil een beheeromgeving die efficiënt is waardoor met dezelfde bezetting meer matches gemaakt kunnen worden.

(matches zijn hulpvragen/activiteiten koppelen aan vrijwilligers)

2. Gebruiker

Een vrijwilliger meldt zich aan via de website van Sociale Gasten. Een account voor de 'app' wordt aangemaakt door Sociale Gasten.

Een gebruiker moet makkelijk vrijwilligerswerk kunnen bekijken en zich daarvoor kunnen aanmelden.

1. Beheerder

#	Ticket	Estimation
1.1	Als beheerder wil ik kunnen inloggen in een beheeromgeving. figma	S
1.2	Als beheerder wil ik, na inloggen, een Dashboard zien. Dashboard bevat: - Aanmeldingen blok (onbehandeld) - Afmeldingen blok (onbehandeld) - Openstaande activiteiten tabel figma	M
1.3a	Als beheerder wil ik een meldingen overzicht. - Tab 1: Aanmeldingen (resource) Tabel met meest recente aanmeldingen op een hulpvraag waarbij ook de status zichtbaar is. - Tab 2: Afmeldingen (resource)	L



	Toont tabel met afmeldingen op een hulpvraag van vrijwilligers die zich hiervoor hadden aangemeld. - Tab 3: Notificaties (resource) Overzicht van actieve notificaties. Beheerbaar. figma	
1.3b	Als beheerder wil ik een aanmelding kunnen beoordelen. Deze pagina toont: - De vrijwilliger - De hulpvraag en de details - Beoordeel formulier: - Goedgekeurd of geweigerd - Toelichting veld - Opslaan knop <i>Na opslaan ontvangt de vrijwilliger een melding in de 'app'</i> figma	M
1.3c	Als beheerder wil ik een notificatie kunnen aanmaken. Toont als popup een formulier met: - Titel van notificatie - Hulpvraag (select optie uit alle hulpvragen) Toont na selectie klanthnummer en wijk ter verificatie - Categorieën voorkeuren veld - Verstuur notificatie <i>Verstuurt een melding / notificatie aan alle vrijwilligers die deze categorieën als voorkeur hebben ingesteld</i> figma	M
1.4a	Als beheerder wil ik een vrijwilligers overzicht. Het overzicht toont een tabel met alle vrijwilligers en heeft een zoekfunctie. figma	S
1.4b	Als beheerder wil ik een nieuwe vrijwilliger kunnen toevoegen. <i>Aanmeldingen van vrijwilligers komen binnen via de website. De beheerder moet zelf een account aanmaken voor deze vrijwilliger.</i>	S

	- Naam - E-mailadres - Telefoonnummer - Leeftijd - Id (extern systeem)	
1.4c	Als beheerder wil ik een dashboard zien per vrijwilliger. Hierop is te zien: - Gegevens van de vrijwilligers en de voorkeuren (qua type vrijwilligerswerk) - Statistieken van gemaakte uren aan vrijwilligerswerk - Een tabel overzicht van het vrijwilligerswerk van deze vrijwilliger. figma	M
1.5	Als beheerder wil ik een pagina waar ik inzicht heb in het verrichtte vrijwilligerswerk. - Er is een Inzicht overzicht waar statistieken te zien zijn van al het vrijwilligerswerk van de laatste 6 maanden of (kalender)jaar. De statistieken die je ziet zijn: - Uren - Aantal activiteiten - Aantal vrijwilligers - Geholpen mensen - Type: Klus of Maatje (percentage) - Gegevens kunnen geëxporteerd worden als een csv - Er is een tabel weergave van al het vrijwilligerswerk figma	L
1.6a	Als beheerder wil ik een activiteiten (hulpvragen) overzichtspagina. figma	S
1.6b	Als beheerder wil ik een activiteit kunnen aanmaken. Een activiteit kan een: - Klus (eenmalig) - Maatje (herhalend)	M



	- of Event zijn (voor vrijwilligers) Elk type activiteit heeft zijn eigen formulervelden. figma en figma	
1.6c	Als beheerder wil ik een activiteit kunnen bekijken met een overzicht van aangemelde vrijwilligers. Een omschrijving van de activiteit wordt getoond met daaronder een tabel met vrijwilligers die zich hebben aangemeld. figma	S
1.7	Opzetten omgevingen	XL
1.8	Koppelingen met CRM systeem / systemen	XL
2.0	Resource Categorieën - Te koppelen aan activiteiten - Interesses van vrijwilligers	S
2.1	Resource Wijken - Te koppelen aan activiteit	S
2.2	Users overzicht - Beheerders en gebruikers	S
2.3	Notificaties overzicht	S
2.4	Overig / onvoorzien	XL
2.5	PWA als 'app' (optioneel in app store)	M

	S	M	L	XL
	9x	6x	2x	3x



2. Gebruiker

#	Ticket	Estimation
'Sneak peek'		
2.1	Als bezoeker zonder account wil ik zonder te hoeven inloggen een indruk krijgen van de activiteiten (hulpvragen) - Er is een overzichtspagina zichtbaar met de activiteiten - Een activiteit is doorklikbaar en toont de inhoud van de activiteit. figma	M
Login		
2.2	Als (niet ingelogde) bezoeker wil ik een scherm zien waar ik kan: - Inloggen met e-mail en wachtwoord - Aanmelden (doorlinken naar website) - Een sneakpeek kan krijgen figma	S
Eerste login		
2.3	Bij de eerste login van een gebruiker (vrijwilliger) wordt naar het type werk voorkeur gevraagd. De gebruiker kan kiezen uit meerdere categorieën. Dit is via het profiel ook aan te passen figma	M
Home		
2.4	Als gebruiker wil ik een homepagina zien. Op de homepagina staat: - Een superheld score op basis van hoeveelheid vrijwilligerswerk - De agenda met aankomende (aangemelde) activiteiten - Voorgestelde activiteiten figma	XL vanwege achievement score



Activiteiten		
2.5a	Als gebruiker wil ik een activiteitenoverzicht zien. - Dmv een toggle zijn alle activiteiten te bekijken of wanneer actief alleen de activiteiten die vallen binnen de voorkeur van de gebruiker. (matchen van voorkeur met activiteiten) - Activiteiten worden onder elkaar getoond. Er zijn 3 type activiteiten: - Eenmalige activiteit - Terugkerende activiteit (maatje) - Event (bijv. vrijwilligers bbq) figma	M
2.5b	Eenmalige activiteit. - Heeft een datum en tijd - Titel en wijk - Een voortgangsbalk met aantal aanmeldingen - Aanmeldknop en deelknop - Omschrijving van klus (met categorieën) - Locatie (toont wijk of kaart) Je moet kunnen zien dat je aanmelding in behandeling is. Als je aangemeld bent moet je je kunnen afmelden figma	M
2.5c	Terugkerende activiteit - Titel en wijk - Voorkeuren qua dag(en) / dagdeel - Aanmeldknop en deelknop - Omschrijving van activiteit (met categorieën) - Locatie (toont wijk op kaart) Als je aangemeld bent kun je als gebruiker: - Zelf een nieuwe afspraak inplannen (komt in cms) - Je ziet je komende afspraken Je kunt ook afmelden voor een afspraak - Je kunt je afmelden als maatje - Je ziet voorgaande afspraken figma	M



2.5d	Event Sociale gasten organiseert events voor hun vrijwilligers. - Titel en wijk - Datum en tijd - Een voortgangsbalk met aantal aanmeldingen - Aanmeldknop en deelknop - Omschrijving van event - Locatie (toont wijk op kaart) Als je aangemeld moet je je kunnen afmelden figma	S
Agenda		
2.6a	Als gebruiker wil ik een agenda zien met mijn activiteiten. - Je ziet als gebruiker jouw aankomende activiteiten - Je ziet de activiteiten die je al hebt gedaan - Je kunt als gebruiker een activiteit toevoegen aan jouw eigen agenda (bijvoorbeeld google calendar) - Als je geen geplande activiteiten hebt zie een blokje dat linkt naar het activiteitenoverzicht. figma	L vanwege calendar
2.6b	Als gebruiker wil ik via de agenda terugkerende activiteiten kunnen inplannen. - Bij een terugkerende activiteit staat een lijst onder elkaar met geplande momenten - Een nieuw moment is in te plannen met een knop - Een popup opent waar een datum en tijdstip in te stellen is. figma	M
Profiel		
2.7a	Als gebruiker wil ik een profiel overzichtspagina zien. Op de profielpagina staat: - Afbeelding, naam, e-mail en bewerk knop - Inzicht in je vrijwilligerswerk per maand: - Aantal uren - Procentuele weergave verdeling uren per categorie	L



	- Een superheld score op basis van hoeveelheid vrijwilligerswerk - Doorlink lijst naar: - Voorkeuren - Meldingen - Instellingen figma	
2.7b	Als gebruiker wil ik mijn profielfoto en naam kunnen wijzigen. figma	S
2.7c	Als gebruiker wil ik mijn voorkeuren kunnen wijzigen / instellen. - Tab 1: Type werk - Type werk categorieën voorkeur wijzigen - Tab 2: Beschikbaarheid - Per dag kunnen dagdeel voorkeuren worden opgegeven. figma	S
2.7d	Als gebruiker wil ik mijn meldingen kunnen bekijken. Meldingen: - Goedgekeurde aanmelding - Afgekeurde aanmelding met reden - Notificatie (bijvoorbeeld hulp nodig op korte termijn) figma	M
Notificatie		
2.9	Een gebruiker kan een notificatie ontvangen van een hulpvraag op korte termijn. De notificatie wordt getoond als popup en heeft een: - Titel - Gelinkte activiteit: titel, wijk, datum en tijd - Sluit knop (negeren) - Bekijk knop (leidt naar de betreffende activiteit) figma	M



3.0	Gebruikersauthenticatie - Inloggen - Wachtwoord vergeten - E-Mails	L
3.1	Overig / onvoorzien	XL

XS	S	M	L	XL
0x	4x	8x	3x	2x



SLA

Het bovenstaande voorstel gaat uit van een webapp. Om de maandelijkse kosten te drukken adviseren we om deze niet als native-app aan de Apple- en Android-stores toe te voegen, waardoor er geen maandelijkse app store updates bij komen.

Managed Hosting	€150,- p/m
• Opslag 10 GB • Verkeer 100 GB • SSL voor de beveiliging van vertrouwelijke informatie • Backups (elke 7 dagen) • Monitoring server	
Support en monitoring	€150,- p/m
• Bereikbaarheid werkdagen ◦ maandag t/m vrijdag ◦ tussen 9:00 uur - 17:00 uur ◦ per e-mail en telefoon • Responstijd op incident van 24 uur op werkdagen • Jira gebruikers 1 voor inschieten support tickets. • Monitoring via sentry	
Update en incident management	€150,- p/m
• Er wordt jaarlijks 1 tot tweemaal gecontroleerd of er noodzakelijke updates zijn. • Noodzakelijke updates worden automatisch uitgevoerd wanneer dit onder de 4 uur blijft qua tijdsinvestering. Komt het boven de 4 uur uit dan wordt dit afgestemd. • Incidenten waardoor de applicatie niet naar behoren functioneert worden zo spoedig mogelijk verholpen.	
SLA maandbedrag	€450,- p/m



Nice to have

Beheerder

1.9	Resource Review - Versturen van review naar vrijwilliger - Overzicht van ingevulde reviews	L
-----	--	---

Gebruiker

Review		
2.8a	Als gebruiker kan ik na een afgeronde activiteit (of moment) een review verzoek ontvangen. (review verzoek wordt vanuit cms verstuurd - handmatig) - Datum, tijd en naam van klus worden vermeld - Wijk en naam worden vermeld. - Beoordelen knop - Ik ben niet geweest (gaat naar bedanktscherm) figma	XS
2.8b	Beoordelen van eenmalige klus. - Naam van klus, datum en tijd worden vermeld - Vraag 1: Slider voor opgave tijdsduur klus - Vraag 2: Hoe leuk was de klus. Vijf opties. - Toelichtingsveld - Opslaan knop leidt naar bedankpagina figma	M
2.8c	Beoordelen maatje (moment) - Naam van klus, datum en tijd worden vermeld - Vraag 1: Hoe leuk was de klus. Vijf opties. - Toelichtingsveld - Opslaan knop leidt naar bedankpagina figma	S
2.8d	Er is een bedankpagina figma	XS

