



# HULPDIENST NIJMEGEN

## Beleidsnotitie

## Positionering van de Hulpdienst

De Stichting Hulpdienst Nijmegen is een vrijwilligersorganisatie die zinvolle en nuttige ontmoetingen organiseert tussen vrijwilligers, hulpbehoevenden en mantelzorgers, met als doel het bijstaan van mensen in moeilijke omstandigheden. De Hulpdienst is in 1959 opgericht en is daarmee de oudste vrijwillige Hulpdienst van Nederland. De vrijwilligers helpen mensen die thuis wonen en door ziekte, ouderdom of handicap niet in staat zijn alles zelf te doen. De hulp van de vrijwilligers is een aanvulling op de taken van de omringende familie, thuiszorg en dagopvang. Vragen die veelvuldig voorkomen zijn: samen wandelen of gezelschap leveren, vervoer en begeleiding naar het ziekenhuis, hulp met boodschappen, hulp met het onderhouden van de tuin, ondersteuning van mantelzorgers. Aldus wordt de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van de hulpvrager vergroot, zijn eenzaamheid verminderd en een substitutie voor duurdere zorg geboden.

Nederland vergrijst, zoals blijkt uit de bevolkingsgegevens van het centraal bureau van de Statistiek. Senioren worden daarnaast meer en meer verantwoordelijk voor hun eigen welbevinden. Het beleid van de overheid is er op gericht dat de burger zo lang mogelijk in zijn eigen wijk blijft wonen. Een en ander is vastgelegd in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), die de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang regelt.

De gemeenten hebben veel beleidsvrijheid om de uitvoering van de wet vorm te geven. De gemeente Nijmegen streeft bij de uitvoering van de WMO naar 'de Kanteling', waarmee een verschuiving wordt beoogd van betaalde zorg naar meer betrokkenheid in de vorm van spontane en georganiseerde inzet van de omgeving, zoals familie, burens en dergelijke.

Het gemeentebestuur heeft ertoe geleid dat de welzijnsorganisaties in Nijmegen hun krachten bundelen en er steeds meer sprake is van het leggen van verbindingen en samenwerking. Ook de Hulpdienst speelt hierin een actieve rol. De Hulpdienst vindt het belangrijk om samen te werken met andere organisaties. Gezien onze efficiënte en door onze cliënten en ook gemeente alomgewaardeerde werkwijze en organisatie, gaan wij daarbij uit van behoud van de eigen autonomie. De hulpverlening zelf blijft de kern van het werk.

Het werkveld waarbinnen de Hulpdienst haar werkzaamheden uitvoert is voortdurend in beweging. Met de uitvoering van de WMO zijn veel veranderingen in gang gezet. Ook is er sprake van een grote nieuwe kwetsbare groep Nijmegenaren; vluchtelingen met een status. Deze nieuwe Nijmegenaren verdienen onze aandacht, zowel wat betreft het bieden van hulp als het bieden van mogelijkheden voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk. De vluchtelingen die nog geen status hebben, vallen hier niet onder. Zij vallen tot zij de vluchtelingenstatus hebben onder de zorg en aandacht van de diverse andere daartoe aangewezen instanties.

De Hulpdienst ontvangt voor de uitvoering van haar activiteiten jaarlijks een subsidie van de gemeente Nijmegen. Naast de subsidie wordt de Hulpdienst waar nodig geldelijk gesteund door de Stichting tot Steun aan de Hulpdienst. Hiertoe zet de Stichting elk jaar een donateursactie op. Tevens beheert de Stichting het pand van waaruit de activiteiten van de Hulpdienst gecoördineerd worden.

## Missie en Visie

De Hulpdienst heeft als missie om vrijwillige hulp te bieden aan mensen in moeilijke omstandigheden in Nijmegen. Zij doet dit door op een eenvoudige en betrouwbare wijze vrijwilligers in te zetten bij mensen thuis, die om hulp vragen.

## Werkzaamheden

Hoofdtak van de Hulpdienst is het bemiddelen tussen cliënt en vrijwilliger. Daarnaast heeft de Hulpdienst de taak om cliënten goed te informeren, te adviseren en waar nodig door te verwijzen. Ook heeft de Hulpdienst een signaleringsfunctie. De Hulpdienst biedt algemene hulp en mantelzorgondersteuning, beiden in de thuissituatie.

- **Bemiddelen**

Vanuit de algemene hulp is de meest voorkomende hulpvraag bezoek, vaak in combinatie met boodschappen doen en wandelen. Bij deze hulpvragen gaat het meestal om langlopende contacten tussen vrijwilliger en cliënt, die vaak wekelijks plaatsvinden. Daarnaast is sprake van onregelmatige hulpvragen zoals kleine klussen, klein tuinonderhoud, vervoer en begeleiding. Naast algemene hulp biedt de Hulpdienst ook mantelzorgondersteuning, de zgn. respijtzorg. Terwijl de mantelzorger even tijd voor zichzelf kan nemen, houdt een vaste en deskundige vrijwilliger bijvoorbeeld één keer in de week diens partner of familielid gezelschap. De hulp van de Hulpdienst is gericht op het vergroten van het welzijn van de cliënten en de Hulpdienst zoekt altijd een vrijwilliger die zo dicht mogelijk in de wijk van de cliënt woont.

- **Verwijzen**

Wanneer de Hulpdienst geen hulp kan bieden, verwijst zij cliënten door. De Hulpdienst houdt hiervoor de sociale kaart van Nijmegen en omgeving actueel en schoolt de medewerkers hierin. Met de cliënt wordt afgesproken dat hij of zij terugbelt als de doorverwijzing niet succesvol is. De verwijzing vormt een sluitend geheel. In 2015 heeft de Hulpdienst 76 mensen verwezen naar in totaal 45 verschillende organisaties en instanties.

- **Signaleren**

Vrijwilligers komen tijdens hun werk bij veel mensen thuis. Zo nodig signaleert de vrijwilliger en geeft het signaal door aan de medewerkers van de Hulpdienst. Signalen kunnen betrekking hebben op individuele situaties van een cliënt, bijvoorbeeld de signalering dat bij een alleenwonende cliënt de veiligheid in het geding is. De Hulpdienst neemt indien nodig contact op met familie of hulpverlenende instanties. Soms zijn signalen cliënt overstijgend, bijvoorbeeld meerdere signalen dat de grenzen van het vrijwilligerswerk steeds meer worden opgerekt. In dat geval geeft de Hulpdienst het signaal door aan de gemeente of andere instanties.

De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

- **Zelfredzaamheid**

Veel cliënten die bij de Hulpdienst komen, bevinden zich in een latere levensfase. Door ziekte of handicap zijn zij niet meer in staat alles zelf te doen. Meestal is de zelfredzaamheid niet plotseling verdwenen, maar neemt deze langzaam af. Voor de Hulpdienst is het belangrijk om altijd eerst te kijken naar wat cliënten nog zelf kunnen, en hulp te bieden bij wat zij niet meer kunnen.

- **Hulp als aanvulling**  
De geboden hulp is altijd een aanvulling op zorg vanuit de familie, dagopvang en thuiszorg. Daarom wordt bij het intakegesprek altijd geïnformeerd naar het netwerk van de cliënt.
- **Geen professionele hulp**  
Vrijwilligers mogen geen werkzaamheden verrichten waar professionele hulp voor bestaat. De grenzen die gekoppeld zijn aan deze uitgangspunten worden door de medewerkers van de Hulpdienst bewaakt.
- **Welzijn**  
Bij de Hulpdienst staat voorop dat de hulp die door vrijwilligers wordt geboden is, gericht op welzijn en niet op zorg. De vrijwilligers zijn geen hulpverleners, maar zetten zich in vanuit hun eigen wensen en overtuigingen, om het welzijn van cliënten aan te vullen dan wel te verbeteren.
- **Maatwerk**  
Een belangrijk uitgangspunt van de Hulpdienst is dat vrijwilligerswerk beide partijen iets moet bieden. De medewerkers van de Hulpdienst vragen zowel vrijwilliger als cliënt naar de eigen wensen. Voor de vrijwilligers is het belangrijk dat ze met plezier naar cliënten gaan. Als ze zich gewaardeerd voelen zal dit ook doorwerken naar de cliënt. Aan de andere kant is het van belang dat de cliënt aan kan geven wat hij of zij belangrijk vindt. De Hulpdienst maakt weliswaar een globaal onderscheid in verschillende activiteiten, maar toch is er geen vast aanbod. Op basis van wensen en interesses proberen de medewerkers van de Hulpdienst een geschikte bemiddeling tot stand te brengen. Zo is de bemiddeling bij de Hulpdienst altijd maatwerk.
- **Duidelijkheid**  
De medewerkers van de Hulpdienst gebruiken telefonische contacten, intake-bezoeken bij cliënten thuis en een cliënt-vrijwilligers volgsysteem, om zo duidelijk mogelijk informatie te geven aan beide partijen.

## Vrijwilligers

De Hulpdienst is een organisatie met een geheel eigen visie op vrijwilligers. Zij stelt geen zware eisen aan de vrijwilliger, maar kijkt wat het beste past. Vrijwilligers van de Hulpdienst melden zich aan vanuit uiteenlopende redenen. Als invulling van de dag, uit solidariteit of gewoon voor de gezelligheid. Eén ding hebben al deze mensen gemeen: ze zijn bereid hulp te bieden aan iemand die dat nodig heeft. De Hulpdienst vindt het erg belangrijk dat zij haar vrijwilligers goed kent. Zij worden immers naar kwetsbare mensen gestuurd. Daarom voert de Hulpdienst met iedere aspirant vrijwilliger een uitgebreid intakegesprek over motivatie en wederzijdse verwachtingen.

De Hulpdienst ondersteunt haar vrijwilligers door veelvuldige, veelal telefonische, begeleiding. Ook organiseert de Hulpdienst geregeld scholing voor de vrijwilligers, in de vorm van thema- en inloopbijeenkomsten en de cursus vrijwilligers en dementie. De inhoud van deze scholing is altijd afgestemd op de soort hulp die de vrijwilligers in de praktijk bieden. Deze investering is essentieel voor het succesvol verlopen van de bemiddeling omdat het de kans op mislukken verkleint.

Naast de vrijwilligers telt de Hulpdienst ook stagiaires van Han Maatschappelijk werk en dienstverlening en een aantal krachten die als vrijwilliger worden ingezet in het kader van de Participatiewet. Op deze wijze biedt de Hulpdienst kansen tot actief deelnemen aan de maatschappij en het opdoen van werkervaring.

## Algemene hulp en mantelzorgondersteuning

De Hulpdienst onderscheidt zich vooral van andere vrijwilligers organisaties/projecten in Nijmegen doordat zij een breed veld van ondersteuning bestrijkt, door het aanbieden van zowel algemene hulp als mantelzorgondersteuning. In de praktijk blijkt dit een goede combinatie te zijn. Zo kunnen bijvoorbeeld mantelzorgers die het nog moeilijk vinden om gebruik te maken van respitzorg, toch ontlast worden, bijvoorbeeld doordat een vrijwilliger boodschappen doet. Ook kunnen nieuwe vrijwilligers eerst worden ingezet bij algemene hulp om later over te stappen naar de wat moeilijkere vragen van de mantelzorgondersteuning.

Naast alle individuele contacten organiseert de Hulpdienst in 3 wijken een tea time. Dit betreft een kleinschalige vorm van ontmoeten in de wijk. Een vrijwilliger van de Hulpdienst ontvangt één keer per maand zo'n acht ouderen uit de wijk bij haar thuis onder het genot van een kopje koffie of thee en iets er bij.

De Hulpdienst hanteert daarbij duidelijke uitgangspunten, afspraken en grenzen, zodat vrijwilligers niet onverhoopt worden geconfronteerd met taken die door professionals behoren te worden uitgevoerd. Daarbij hebben vrijwilligers recht op een organisatie die hen professioneel ondersteunt en op deze wijze zorg draagt voor continuïteit en een goede kwaliteit van de geboden hulp. De Hulpdienst maakt hiervoor gebruik van enkele procedures, veelvuldige begeleiding en scholing van de vrijwilligers, en een speciaal voor de Hulpdienst ontwikkeld registratie- en tellingsysteem waardoor wensen van cliënt en vrijwilliger gericht worden beantwoord en gevolgd. Registratie van vrijwilliger en cliënt vindt plaats op wijkniveau.

Een aspect staat bij alle activiteiten centraal: **de Hulpdienst wil een eenvoudige en transparante organisatie zijn en blijven, met een minimum aan bureaucratie en een maximum aan dienstverlening.** Dit profileert de eigen formule, de meerwaarde van het werk van de Hulpdienst, en vindt zijn weerslag in directe en adequate hulp, naast een duidelijke kostenbeheersing.

