

Vrijwilligersbeleid Hulpdienst Nijmegen

1. Waar staat Hulpdienst Nijmegen voor?

Hulpdienst Nijmegen organiseert één op één contact tussen vrijwilligers en mensen die hulp kunnen gebruiken. Deze hulp kunnen zij niet op een andere manier organiseren met mensen in hun omgeving of met professionele hulp. Dit doet Hulpdienst Nijmegen al sinds 1959.

Hulpdienst Nijmegen wil zoveel mogelijk mensen uit Nijmegen hulp bieden, ongeacht de achtergrond, kleur, opleiding of andere kenmerken. Het hulpaanbod is onder te verdelen in sociale hulp en praktische hulp (zie paragraaf 3). Hiermee wil de organisatie bijdragen aan een sociale stad waarin we naar elkaar omkijken.

Hulpdienst Nijmegen ziet, naast het bieden van hulp, het aanbieden van zinvol vrijwilligerswerk als hoofdtaak. Vrijwilligers zijn welkom ongeacht hun achtergrond of kenmerken. Vrijwilligers hebben uiteenlopende redenen om vrijwilligerswerk te doen: structuur in de week, sociale contacten, werkervaring opdoen, taal oefenen of behoefte aan zingeving. We onderzoeken de behoefte, talenten en interesses van de vrijwilliger en koppelen die aan een passende hulpvrager.

2. Uitgangspunten

Positief aan beide kanten

Uitgangspunt is dat de hulpvrager en de vrijwilliger allebei profiteren van de ontmoetingen (de hulpmomenten). Er moet voor beiden iets positiefs uit te halen zijn. Een goed contact, 'een klik', is de grootste succesfactor.

Betrouwbaar en veilig

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. Het is belangrijk te beseffen dat de hulpvrager op je hulp rekent en soms ook echt afhankelijk is. Bovendien vertegenwoordig je een betrouwbare organisatie. Voor de veiligheid van vrijwilligers en hulpvragers stellen we eisen inzake veiligheid (zie vergoedingen en verzekeringen).

Binnen grenzen

Vrijwilligerswerk kent grenzen. Het is belangrijk dat er geen professionele taken overgenomen worden, zoals zorgtaken. Ook zijn er persoonlijke grenzen van de vrijwilliger (bijvoorbeeld privacy of beschikbare tijd). De coördinatoren van Hulpdienst Nijmegen bewaken deze grenzen om teleurstelling bij (een van) beiden te voorkomen. Vrijwilligers kunnen hun zorgen uiten bij een coördinator, als de situatie verandert. Een coördinator kijkt dan samen met de vrijwilliger naar wat er nodig is om de situatie om te buigen.

Nodig en aanvullend

Hulpdienst Nijmegen wil mensen helpen die financieel minder draagkrachtig zijn en/of een sociaal netwerk hebben dat ontoereikend is. We bespreken of iemand ook betaalde hulp kan inzetten of meer hulp kan vragen van familie of naasten. De beslissing om wel of niet een vrijwilliger te zoeken bij een hulpvraag ligt bij de coördinator.

Zelfstandig

Van vrijwilligers wordt gevraagd dat ze zelfstandig kunnen functioneren bij mensen thuis en dat ze tijdig overleggen als de situatie verandert. De vrijwilliger kan er zelf voor kiezen om binnen of buiten de eigen wijk hulp te bieden.

Gewoon, zorgvuldig en wettelijk verantwoord

Hulpdienst Nijmegen werkt zo gewoon mogelijk. We maken zaken niet onnodig ingewikkeld, proberen bureaucratie te voorkomen, maar willen wel zorgvuldig zijn en voldoen aan wettelijke kaders. We hebben regelmatig persoonlijk contact (meestal telefonisch) en leggen digitaal vast wat nodig is. Zo bewaren we persoonlijke gegevens en informatie uit gesprekken in een afgeschermd registratieprogramma. De informatie is persoonlijk in te zien door de betreffende vrijwilliger.

3. Hulp van Hulpdienst Nijmegen

De hulp is grofweg te verdelen in sociale hulp en praktische hulp. De sociale hulp is meestal structureel (vaak wekelijks) waardoor hulpvrager en vrijwilliger met de juiste klik een mooi contact opbouwen. De praktische hulp is meestal incidenteel en gaat bijna altijd samen met een praatje en een kopje koffie. Beide soorten hulp kunnen ook worden ingezet ter ondersteuning van een mantelzorger.

Sociale hulp

Bezoek en activiteit

Dit betreft bezoek dat gecombineerd wordt met verschillende activiteiten. De ene keer is het een spelletje en/of een wandeling. Een andere keer gaan vrijwilliger en hulpvrager samen winkelen of op een terras zitten. De vrijwilliger en hulpvrager bepalen samen wat ze doen.

Bezoek thuis

In dit geval biedt de vrijwilliger gezelschap aan bij iemand thuis. Het samenzijn, een gesprek bij een kopje koffie, het bieden van een luisterend oor of een spelletje spelen vormen de hoofdmoot.

Wandelen

De één wil graag met de rollator een rondje door de wijk lopen, de ander zoekt een wandelmaatje voor een wekelijkse wandeltocht in het bos. Ook wandelen vrijwilligers met mensen in een

rolstoel. Vrijwilligers krijgen een hulpvraag die past bij wat zij graag doen.

Praktische hulp

Boodschappenhulp

Hulp bij de boodschappen kent variaties. Een vrijwilliger kan met een lijstje voor iemand de wekelijkse boodschappen doen of gaat juist samen met de hulpvrager naar de winkel. Boodschappenvragen zijn meestal structureel en soms incidenteel.

Tuinieren

Driemaal per seizoen (april – oktober) kan een vrijwilliger de tuin weer netjes maken voor een hulpvrager. Het gaat om eenvoudig tuinonderhoud. Grotere klussen verwijzen wij door naar andere organisaties. Een vrijwilliger kan teruggaan naar een hulpvrager waar die eerder is geweest en kan ook steeds op verschillende adressen ingepland worden. Dat stemmen we af.

Klussen

Het gaat om de uitvoering van eenvoudige klusjes. De vrijwilliger hangt bijvoorbeeld een lampje of een schilderij op, zet een kastje in elkaar of bevestigt gordijnen.

Vervoer en begeleiding

De hulpvrager rijdt met de vrijwilliger mee naar het gewenste adres (zoals ziekenhuis of tandarts) en krijgt ook begeleiding als dat gewenst is.

4. Werkwijze



1 Aanmelding vrijwilliger

Vrijwilligers melden zich aan via mail, telefoon of online. Een coördinator van Hulpdienst Nijmegen neemt contact op om te horen of de verwachtingen en wensen passen. Daarna wordt een kennismaking op kantoor ingepland.

1. Kennismaking vrijwilliger

Tijdens deze kennismaking wordt uitgebreid gevraagd naar de motivatie, naar praktische wensen (beschikbaarheid in tijd, bereidheid te reizen) en wat je graag wilt doen. Na het gesprek

vragen wij een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) aan. Ook krijgt de vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst voorgelegd waarin rechten en plichten staan.

1. Aanmelding en Huisbezoek hulpvrager

Hulpvragers melden hun hulpvraag via mail, telefoon of online. Zij komen ook vaak via een verwijzer (een hulpverlener) bij Hulpdienst Nijmegen terecht. De coördinator spreekt de hulpvraag uitgebreid door en bepaalt of de hulpvraag passend is voor een vrijwilliger. Meest-

al wordt er een huisbezoek afgesproken waarin de coördinator nader kennismakt met de hulpvrager en de hulpvraag zo goed mogelijk in beeld gebracht wordt.

2. Koppeling

Coördinatoren houden samen zicht op de lijst met openstaande hulpvragen en de beschikbare vrijwilligers. Zij maken ook de inschatting welke vrijwilliger past bij welke hulpvrager.

Zodra er een hulpvraag is die past legt de coördinator de hulpvraag voor aan de vrijwilliger. Ook krijgt de hulpvrager voorgelegd welke vrijwilliger een match lijkt. Daarna volgt een kennismakingsgesprek tussen beiden. Meestal spreken vrijwilliger en hulpvrager 2 à 3 keer met elkaar af en bespreekt de coördinator met beiden of ze het contact willen voortzetten.

Als dit niet het geval is gaat de coördinator op zoek naar een andere koppeling.

Als een vrijwilliger zich heeft aangemeld om incidentele hulp te verlenen zoals vervoer, tuinen en klussen wordt hij telefonisch of via mail benaderd als er zich een hulpvraag voor doet.

3 Contact begeleiden

Bij incidentele vragen zoals klussen en vervoer is er telkens contact als er nieuwe activiteiten worden ingepland. Bij structurele/sociale hulp trekken de vrijwilliger en hulpvrager samen op. De coördinator houdt dan ongeveer halfjaarlijks contact om te evalueren.

Als er behoefte is om te praten over indrukwekkende ervaringen, opgedaan in het contact met de hulpvrager, kan de vrijwilliger contact zoeken met de coördinator. De coördinator luistert, denkt mee en kan besluiten om contact te leggen met de hulpvrager, diens familie of verwijzer. De wekelijkse inloop voor vrijwilligers is ook een moment waarop mensen kunnen sparren met een coördinator en met andere vrijwilligers onder het genot van een kopje koffie.

4. Afsluiten

Als de hulpvraag stopt kan de vrijwilliger weer aan een nieuwe hulpvrager gekoppeld worden. Als de vrijwilliger dit niet wenst kan het vrijwilligerswerk beëindigd worden. Een vrijwilliger kan ook aangeven dat hij/zij tijdelijk niet actief wil zijn. We bellen na een half jaar om te horen of dit nog steeds zo is. Als dat het geval is, of wanneer iemand een jaar lang geen vrijwilligerswerk heeft gedaan, schrijven we iemand definitief uit.

5. Vergoedingen

Hulpdienst Nijmegen biedt geen vergoeding voor vrijwilligerswerk. Voor tuinwerkzaamheden en vervoer geldt een uitzondering, omdat de vrijwilliger dan onkosten maakt. De onkostenvergoeding wordt door de coördinator van Hulpdienst Nijmegen bepaald. De hulpvrager betaalt het afgesproken bedrag rechtstreeks aan de vrijwilliger.

Ook als er kosten worden gemaakt voor een activiteit, dan betaalt de hulpvrager. Denk hierbij aan autokosten of de koffie op een terras.

6. Verzekeringen

De gemeente Nijmegen heeft een verzekering afgesloten voor alle vormen van vrijwilligerswerk. Ook vrijwilligers van Hulpdienst Nijmegen zijn hiermee verzekerd voor schade tijdens vrijwilligerswerk. Dit is een secundaire verzekering. Dat wil zeggen dat de eigen verzekering van de vrijwilliger eerst aangesproken wordt.

Voor vrijwilligers die een hulpvrager vervoeren in hun eigen auto rijden geldt:

Het is belangrijk dat de vrijwilliger zich er bewust van is dat de eigen verzekering aangesproken wordt bij eventuele schade. Ook letselschade en/of schade voor de inzittende hulpvrager wordt verhaald op de persoonlijke Schade Verzekering Inzittenden (SVI). Afsluiting van een inzittendenverzekering is een vereiste als de vrijwilliger in de eigen auto op pad wil gaan met een hulpvrager.

7. Privacy / geheimhouding

Vrijwilligers krijgen persoonsgegevens van hulpvragers (NAW) en informatie over diens situatie. De informatie die de coördinator geeft is beperkt tot wat nodig is om succesvol het contact met de hulpvrager te kunnen starten. Zo kan het zinvol zijn om iets te vertellen over een beperking/ziekte of gedrag, zodat de vrijwilliger voorbereid is. Uiteraard wordt zorgvuldig gewogen welke informatie gedeeld moet worden. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat die deze informatie niet deelt met anderen en geen berichten plaatst op social media.

Wat betreft de financiële privacy/veiligheid: Een vrijwilliger mag niet de pinpas en pincode van een hulpvrager gebruiken of andere inlogcodes vragen.

8. Scholing

Regelmatig biedt Hulpdienst Nijmegen scholing aan voor vrijwilligers. Thema's van die scholingen variëren. Soms komen specifieke ziektebeelden/beperkingen aan de orde en andere keren worden vaardigheden getraind die in het vrijwilligerswerk van pas komen. De kennis uit deze scholingen kunnen vrijwilligers ook goed toepassen in hun privésituatie: ze zullen eerder herkennen wanneer iemand in de familie/buurt hulp nodig heeft en kunnen passend reageren. Regelmatig wordt aan vrijwilligers gevraagd naar scholingswensen en ook ongevraagd kan een vrijwilliger kenbaar maken welke behoefte aan kennis of training er leeft.

9. Informatieverstrekking

Bij het kennismakingsgesprek informeert de coördinator de vrijwilliger over de organisatie, de werkwijze en rechten en plichten zoals aangegeven in dit vrijwilligersbeleid. Hulpdienst Nijmegen informeert vrijwilligers over ontwikkelingen in de organisatie en in het vrijwilligerswerk via nieuwsbrieven en mails.

10. Handelen bij nood

Hulpdienst Nijmegen denkt graag mee als een vrijwilliger een lastige situatie aantreft. In echte noodsituaties is belangrijk dat de vrijwilliger hulp vraagt middels contact met 112. Politie of andere hulpverleners nemen dan de regie over.

Hulpdienst Nijmegen kan geen bereikbaarheid organiseren die lijkt op verpleegkundige achterwacht.

11. Klachtenprocedure

Een vrijwilliger kan de ervaring hebben dat er geen of onvoldoende oog is voor het persoonlijke belang. Hulpdienst Nijmegen wil graag leren van fouten of onduidelijkheden. Vrijwilligers kunnen bespreekbaar maken wat niet naar wens verloopt. We gaan ervan uit dat de vrijwilliger in eerste instantie contact legt met de betrokken coördinator. Als een gesprek met die persoon niet voldoende oplevert is de leidinggevende het eerstvolgende aanspreekpunt. Als dit ook niet voldoende oplevert dan kan de klacht besproken worden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor vrijwilligers in Nijmegen, bereikbaar via: vertrouwenspersoon@vwc-nijmegen.nl.

12. Waarderingsbeleid

Hulpdienst Nijmegen gaat ervan uit dat de vrijwilliger de meeste voldoening/waardering ervaart in het contact met de hulpvrager. We steken daarom veel tijd en energie in het maken van een passende koppeling. Ook bewaken we of de kwaliteit van het contact blijft of verandert. De waardering voor het vrijwilligerswerk kunnen we niet materieel uitdrukken. We proberen die tot uiting te laten komen door feestelijke en leerzame bijeenkomsten en een jaarlijkse attentie.

