

Informatieformulier

Vrijwilligersknooppunt Lettele-Okkenbroek

1. Algemeen

Het Vrijwilligersknooppunt Lettele-Okkenbroek, hierna ‘het vrijwilligersknooppunt’, voorziet in dienstverlening aan inwoners van Lettele en Okkenbroek en omgeving. De diensten worden verleend door vrijwilligers.

Het gaat om praktische, incidentele ondersteuning die de verschillende officiële instanties, familie en omgeving even niet voor hen kunnen doen. Een terugkerende dienst, bijvoorbeeld naar de fysiotherapie brengen, wordt maximaal 3 à 4 maanden gedaan. Wordt dit structureel dan wordt met de hulpvrager gezocht naar een definitieve oplossing. Bijvoorbeeld via het sociaal team of eventueel een vast groepje vrijwilligers die dit op zich gaat nemen.

Het vrijwilligersknooppunt is ontstaan door een initiatief van de leden van ZijActief Lettele in november 2006. Ze zagen dat mantelzorg, professionele zorg en burenhulp niet altijd genoeg waren om de hulpvraag in te vullen. Ze wilden met de inzet van vrijwilligers hier in voorzien. Een werkgroep, onder verantwoordelijkheid van het *Plaatselijk Belang Lettele-Linde-Oude Molen* heeft het idee uitgewerkt en financiering gevonden. In het voorjaar van 2008 is het *Vrijwilligersknooppunt Lettele* officieel van start gegaan.

Begin 2020 heeft *Plaatselijk Belang Okkenbroek en omgeving* besloten om ook een dergelijk initiatief te ontplooiën. Na gesprekken met Plaatselijk Belang Lettele-Linde-Oude Molen is besloten om gezamenlijk op te trekken.

Dit document beschrijft welke hulp er geboden wordt (en welke niet), welke eisen er aan de vrijwilligers worden gesteld, hoe aanvragen worden behandeld en hoe de privacy van aanvragers en vrijwilligers wordt geborgd.

2. Hulpaanbod

Het hulpaanbod bestaat uit “dingen die een gewone buur ook doet of zou kunnen doen”. Voorbeelden zijn:

a. Praktische dienstverlening:

- * huishoudelijke taken,
- * hulp bij administratieve rompslomp,
- * hulp bij apparaatbeheer (TV, Video, Magnetron),
- * klussen in huis (kleine reparaties),
- * klussen rond huis (klein tuinonderhoud, klein schilderwerk),
- * vervoer en begeleiding naar winkel, ziekenhuis of huisarts,
- * hulp bij het gebruik van de computer.

b. Tijdelijke, incidentele taakverlichting:

- * kinderen opvangen uit school,
- * boodschappen doen,
- * koken.

c. Contactgerichte dienstverlening:

- * koffie-/theevisite, samen eten, voorlezen,
- * wandelen door de buurt,
- * telefonisch contact,

- * begeleiden bij uitjes (concert, museumbezoek e.d.),
- * autotochtje/fietstocht in de omgeving,
- * tocht met de duofiets.

Aanvragen waar niet op ingegaan kan worden zijn:

- * hulpaanvragen waarvoor professionele ondersteuning beschikbaar is,
- * hulpaanvragen waarbij belangenverstremming kan voorkomen,
- * aanvragen waaraan veiligheidsrisico's vastzitten,
- * klussen die zo omvangrijk zijn dat zij meerdere dagdelen in beslag nemen,
- * aanvragen die professionele vaardigheid, deskundigheid, bekwaamheid of bevoegdheid vergen.

3. Werkwijze

Bij het geven van hulp zijn de volgende zaken van toepassing:

a. Kwaliteitseisen.

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat zij/hij:

- * in redelijke mate zelfstandig kan werken,
- * redelijk stevig in de schoenen staat,
- * goed met mensen om kan gaan,
- * vertrouwelijk weet om te gaan met hetgeen hij/zij bij de hulpvrager meemaakt en hoort,
- * grenzen kan stellen.

De vrijwilliger is minimaal 16 jaar.

b. Behandeling van aanvragen:

- * de centrale van het vrijwilligersknooppunt bestaat in wezen uit een mobiele telefoon (06 - 2015 3581) en een e-mail adres (vrijwilligersknooppuntlettele@gmail.com);
- * er zijn meerdere coördinatoren die de centrale bij toerbeurt bemannen; dat wil zeggen dat zij de telefoon en de tablet met administratie bij zich hebben; onder verantwoordelijkheid van PB bestaat er een werkgroep die aanspreekpunt is voor coördinatoren en vrijwilligers;
- * het vrijwilligersknooppunt is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9:30 - 12:00 uur, met uitzondering van zon- en feestdagen; op de website (www.lettele.nl/vrijwilligersknooppunt) zijn eventuele afwijkende tijden en – in voorkomende gevallen – aanvullende informatie te vinden;
- * hulpaanvragen kunnen telefonisch worden gedaan tijdens deze uren, bij voorkeur enkele dagen van tevoren; ze worden dan meteen in behandeling genomen; buiten deze uren staat de telefoon uit;
- * hulpaanvragen kunnen ook per e-mail of via whatsapp worden gedaan; deze worden uiterlijk de eerstvolgende bereikbaarheidsdienst in behandeling genomen;
- * voor een hulpaanvraag wordt een groepsapp gestuurd naar de vrijwilligers - in de app staat alleen welke dienst wordt gevraagd en wanneer (naam en/of adres van de aanvrager worden hierbij niet vermeld);
- * een vrijwilliger die de dienst wil uitvoeren, meldt dit via de app;
- * de coördinator brengt de vrijwilliger vervolgens in contact met de aanvrager;
- * als de vrijwilliger bij nader inzien verhinderd is hulp te bieden, neemt hij/zij contact op met degene die telefoondienst heeft;
- * gemaakte kosten worden door de hulpvrager direct verrekend met de vrijwilliger.

c. Beschikbare tijd en inzet:

- * er wordt gewerkt met flexibele inzetbaarheid, de vrijwilliger bepaalt wat hij/zij wil doen en wanneer;
- * doordat een hulpvraag via de groepsapp (er wordt incidenteel ook een oproep gedaan via de mail) wordt uitgezet, kan de vrijwilliger per keer bekijken of hij/zij hiervoor beschikbaar is.

d. Vergoedingen.

Er worden geen financiële vergoedingen ontvangen door de vrijwilliger. Alleen daadwerkelijk gemaakte onkosten worden bij de aanvrager in rekening gebracht. Bijvoorbeeld voor het gebruik van de duofiets, of een kilometervergoeding voor het gebruik van de eigen auto. Een actueel overzicht van de bedragen is te vinden op de website.

e. Ondersteuning:

- * indien de vrijwilliger in voorkomende gevallen behoefte heeft aan ondersteuning middels bijvoorbeeld cursussen of themabijeenkomsten dan kan dit bij een van de coördinatoren worden aangekaart;
- * de gemeente heeft een collectieve verzekering voor vrijwilligerswerk; de vrijwilliger is verzekerd via deze verzekering.

4. Privacy wetgeving

Voor het uitvoeren van het vrijwilligerswerk worden de volgende gegevens van de vrijwilliger geadmineistreerd en gebruikt (de vrijwilliger geeft wijzigingen door):

- naam en adres (bestaande uit straat, huisnummer, postcode en woonplaats);
- telefoon (vaste en/of mobiele nummer) en/of het e-mail adres;
- geboortedatum;
- (t.b.v. interne administratie) datum van indiensttreding, datum van stoppen;
- (t.b.v. interne administratie) welke aanvragen/diensten zijn verleend.

Van elke aanvraag worden de volgende gegevens van de aanvrager geadmineistreerd en gebruikt:

- naam en adres (bestaande uit straat, huisnummer, postcode en woonplaats);
- telefoon (vaste en/of mobiele nummer);
- datum aanvraag;
- de gevraagde dienst en de datum ervan;

De gegevens worden opgeslagen op een beveiligde computer of tablet. Deze wordt niet onbeheerd achtergelaten, en toegang is alleen mogelijk voor coördinatoren en alleen met een wachtwoord.

De gegevens worden uitsluitend gebruikt binnen het Vrijwilligersknooppunt Lettele-Okkenbroek voor het uitvoeren van zijn taken. Ze worden niet verstrekt aan derden, met uitzondering van het afhandelen van verzekeringskwesties.

Het “vertrouwelijk omgaan met hetgeen bij de hulpvrager wordt meegemaakt” houdt in dat er zonder toestemming van de hulpvrager niet met derden gesproken wordt over de verleende dienst en wat er gehoord en gezien is.

5. Overig

Mocht de hulpvrager niet tevreden zijn over de vrijwilliger of vice versa, of over de verleende dienst, dan kan de coördinator hier over geïnformeerd worden. Dit zal door een van de coördinatoren in discretie worden besproken met de betreffende perso(o)n(en).