

Projectplan

BURENHULP wijk Liendert/Rustenburg.



Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.

Vooraf liggend aan dit projectplan zijn we opgestart met een kleine versie van de Burenhulpdienst. Deze dienst heeft alleen boodschappen, hondje uitlaten en medicijnen ophalen aangeboden. Als we meer versoepeling krijgen en achter de voordeur bij de burgers mogen komen start de Burenhulpdienst zoals deze bedoeld is (zie hieronder).

De Burenhulp is bedoeld voor kwetsbare mensen (kwetsbaarheid door leeftijd, ontstaan door een klein sociaal netwerk of psychiatrische problemen), welke tijdelijk een hulpbieder nodig hebben voor kortdurende hulp.

De hulp kan bestaan uit:

- kleine klussen in huis of tuin (zoals lamp ophangen of heg snoeien)
een keer uw hondje uitlaten
- garage opruimen
- kleine computerproblemen oplossen of hulp bij gebruik (mobiele) telefoon
- meekijken bij administratieve vragen
- een keer boodschappen doen
- vervoer naar ziekenhuisafspraken (tijdig aanvragen)
- een keer samen winkelen of een wandeling maken

Werkwijze rondom aanvraag hulp.

De hulpvragen komen binnen via drie kanalen:

- A: Het loket in ?? (?? 10.00 – 11.30 uur); gesloten tijdens schoolvakanties
B: Telefonisch
C: Via het mailadres
D: via het contactformulier van de website burenhulpdienst.nl

- Coördinatie van die week neemt de vraag aan en kijkt in het hulpbieders-bestand wie past bij de hulpvrager en hulpvraag, hij/zij maakt een match en neemt contact op om gegevens door te geven.
- Hulpbieder neemt contact op de aanvrager om samen tot een afspraak te komen, indien nodig ook met de aanvragende professional.
- Hulpaanbieder gaat naar de klus.
- Het verloop van het contact wordt geëvalueerd met hulpaanbieder, hulpvrager, (ev.) professional. Dat gaat bij voorkeur via de telefoon maar mail kan ook.
- Hulpbieder geeft resultaten en ervaringen door aan Burenhulp (zie ook kopje signalering hulpaanbieders).
- Coördinatie registreert alle aanvragers, matches en resultaten.
- Mocht de hulpvrager later zelf opnieuw contact opnemen met de hulpbieder, voor een andere vraag, dan de hulpvrager toch doorverwijzen naar het telefoonnummer, het spreekuur of het mailadres.
- Evalueren; regelmatig (maandelijks) worden de vastgelegde bevindingen geëvalueerd.
- Verbeteren; op basis van de vastgelegde bevindingen wordt de hulp verbeterd.

Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.

1.	Besturen		
	Hoe wordt de burenhulp bestuurd?	Regels voor het besturen van een burenhulp.	<p>REGELS: Burenhulp Liendert/Rustenburg wordt door vrijwilligers bestuurd. Zij vervullen de rollen van voorzitter penningmeester en werver (PR). Verder zijn er kennismakers, bemiddelaars en hulpaanbieders.</p> <p>De voorzitter vertegenwoordigt de burenhulp naar buiten toe en is verantwoordelijk voor het intern besturen van de burenhulp.</p> <p>DOEL: Het doel van de burenhulp is om eenzaamheid in de wijk te verminderen, hulp te bieden en vragen te beantwoorden.</p>
2.	Werven.		
2.1	Hoe worden hulpaanbieders en -vragers geworven?	Regels voor het werven van hulpaanbieders en -vragers.	<p>REGELS: Het werven geschiedt door publicatie in een wijkkrant, het uitdelen van flyers/folders aan alle inwoners van Liendert/Rustenburg, het langs de deur gaan, etc.</p> <p>In deze publicaties worden inwoners van Liendert/Rustenburg opgeroepen om zich aan te melden als hulpaanbieder of hulpvrager.</p> <p>De hulpaanbieder wil graag hulp bieden aan een andere buurtbewoners.</p> <p>De hulpvrager wil graag geholpen worden door een andere buurtbewoner.</p>
3.	Kennismaken.		
3.1	Op welke wijze kan de hulpvraag of het -aanbod aan ons gesteld worden?	<p>Ons telefoonnummer is:</p> <p>Ons e-mailadres is:</p> <p>Ons loketadres is in Het Middelpunt.</p>	<p>Als een buurtbewoner interesse heeft kan hij/zij zich laten inschrijven als hulpaanbieder of hulpvrager.</p> <p>Dit kan door het invullen van een formulier, door ons te bellen, door te mailen of door op bepaalde tijden even langs te gaan bij buurtcentrum</p> <p>Het hulp aanbieden of vragen kan alleen voor bepaalde soorten hulp.</p>
3.2	Om welke hulp gaat het?	Lijst van soorten hulp die geleverd wordt en hulp die expliciet niet geleverd wordt.	<p>Onze hulp is kortdurend en kan maximaal 5 keer worden verleend. Ook wordt hulp alleen uitgevoerd als de hulpvrager aanwezig is.</p> <p>Onze hulp is in principe gratis. Alleen gemaakte kosten worden in overleg met hulpvrager vergoed.</p> <p>Medische zorg en huishoudelijke hulp worden doorverwezen. Er zal nog een volledige lijst volgen met instanties waar wij hulp naar kunnen doorverwijzen.</p> <p>Voorbeelden van hulp, die wij wel uitvoeren zijn:</p> <p>KLUSSEN: Kleine klussen binnenshuis, buitenshuis of in de tuin. Struiken of kleine bomen rooien. Snoeien. Ladder, gereedschap etc. uitlenen.</p> <p>SOCIAAL: Eenvoudige sociale hulp in de vorm van: Gesprek voeren. Wandelingetje maken. Bezoek specialist in ziekenhuis. Boodschap doen. Honden uitlaten. Samen sporten.</p>

Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.

			OVERIG: Wegbrengen en/of afhalen met auto. Nieuwe telefoon of TV inregelen. Pc-probleempje oplossen. Incidenteel koken.
3.3	Om welke hulpaanbieders gaat het?	Eisen te stellen aan hulpaanbieder.	EISEN: Wonend in Liendert/Rustenburg of omgeving. WA verzekerd. Enthousiast voor de klus of hulp. Als vervoer wordt aangeboden dient er een inzittende verzekering te zijn.
3.4	Om welke hulpvragers gaat het?	Eisen te stellen aan hulpvrager.	EISEN: Wonend in Liendert/Rustenburg of omgeving. Iemand die niet goed in staat is om in een eigen behoefte te voorzien. Iemand met een tijdelijke of blijvende (lichamelijke) beperking. Iemand met geringe financiële middelen. Iemand met weinig of geen relaties waar een beroep op kan worden gedaan.
3.5	Om welke gegevens over hulpaanbieder en -vrager gaat het?	Lijst van gegevens over hulpaanbieder en hulpvrager.	GEGEVENS HULP: N.A.W. Telefoon. E-mailadres. Geboortedatum. Op welke dagen/tijden wel en welke niet. Welke hulp wordt gevraagd/geboden. Rekening houden met. Vraagt hulp aan voor een ander.
3.6	Hoe worden binnenkomende hulpaanbiedingen afgehandeld?	Regels voor het afhandelen van het hulpaanbod.	REGELS: a. Vraag net zo lang door totdat je weet waarover het hulpaanbod gaat. b. Bepaal om welke soort hulpaanbod het gaat. c. Bepaal aan de hand van onze werkinstructie of wij die hulpverleners of niet. d. Als wij die hulp niet verlenen wijs dit onderdeel dan af. e. Als wij die hulp wel aanbieden geef dat dan aan. f. Geef de hulpaanbieder duidelijkheid en dank hem/haar daarvoor.
3.7	Hoe worden binnenkomende hulpvragen afgehandeld?	Regels voor het afhandelen van de hulpvraag.	REGELS: a. Vraag net zo lang door totdat je weet waarover de hulpvraag gaat. b. Bepaal om welke soort hulpvraag het gaat. c. Bepaal aan de hand van onze werkinstructie of wij die hulpverleners of dat wij moeten doorverwijzen. d. Als wij moeten doorverwijzen vertel de hulpvrager dan welke instantie dat is. e. Geef de hulpvrager duidelijkheid over wat wij kunnen betekenen en wat niet. f. Geef de hulpvraag door aan degene die op de vraag een passend aanbod kan zoeken.
3.8	Hoe wordt het loket en telefoon door ons bemenst?	Rooster voor loket en telefoon dienst.	In het centrale systeem wordt een rooster bijgehouden voor vrijwilligers die loketdienst draaien en vrijwilligers die telefonisch spreekuur houden. Deze vrijwilligers hebben zich opgegeven om ons loket in stand te houden. Tijdens openingstijden kunnen hulpaanbieders en vragers langskomen om vragen en om zich aan te melden. De loket medewerker slaat de gegevens hiervan op in het centrale systeem.

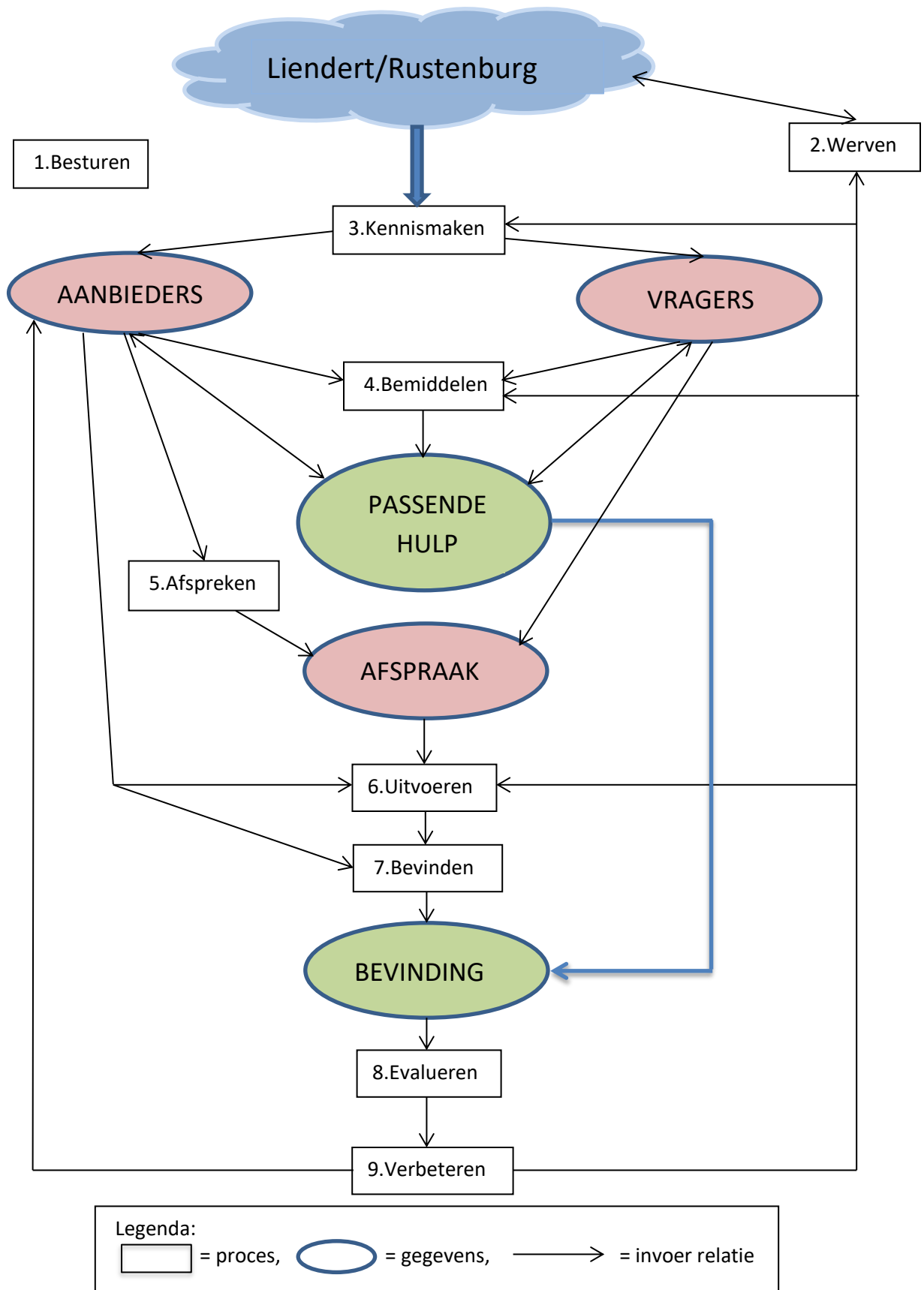
Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.

3.9	Welke eisen worden gesteld aan het beheren van gegevens?	Gegevens moeten centraal worden opgeslagen in een gekozen medium. Gegevens moeten actueel en juist zijn. Gegevens moeten makkelijk toegankelijk zijn voor de daarvoor bevoegde personen. Bepaald moet worden wie verantwoordelijk is voor het beheren van welke gegevens.	HOE UITWERKEN: Hulpaanbieder is verantwoordelijk voor het tijdig en juist aanleveren van zijn/haar gegevens. Degene die de kennismaking uitvoert is verantwoordelijk voor het tijdig en juist vastleggen van de hulpvraag en blijft eigenaar van de hulpvraag totdat die is uitgevoerd. De bemiddelaar zorgt voor het vastleggen van de passende hulp en het doorgeven van de juiste informatie hierover naar de hulpaanbieder en vrager. De hulpaanbieder is verantwoordelijk voor het tijdig en juist aanleveren van zijn bevindingen over de uitvoering van de hulpvraag. De bemiddelaar is verantwoordelijk voor het tijdig en juist vastleggen van de bevindingen over de uitvoering aan de hulpvrager.
4.	Bemiddelen.		
4.1	Welke hulpvrager wordt gekoppeld aan welke hulpaanbieder?	Criteria voor wie welke hulpvraag mag bemiddelen.	Sommige hulpvragen zijn eenvoudig te bemiddelen. Dat geldt bijvoorbeeld voor klussen. Maar vragen met een sociale lading kunnen niet door iedereen in behandeling genomen worden. CRITERIA: Om welke hulp gaat het. Past de hulpvraag op wat wij kunnen/willen bieden. Wanneer nodig: welke dag, hoe laat en hoe vaak. Neem eventueel voor de zekerheid contact op met de hulpvrager en vraag door naar de kern van de hulpvraag. Als je zeker weet wat de kern van de hulpvraag is bepaal dan wie van ons de hulp kan bieden. Neem contact op met de hulpaanbieder en bespreek de hulpvraag. Als het klikt geef de actie dan door aan de hulpaanbieder. Is er geen aanbieders voor de gevraagde hulp geef dit dan door aan de werver. Als de hulpvraag (alsnog) niet past binnen de door ons te leveren soorten hulp verwijs dan door naar de daarvoor geschikte instantie. Of Thuiszorg voor medische zorg. Geef dit dan door aan de hulpvrager en leg dit vast in het systeem.
5.	Afspreken.		
4.2	Welke afspraken worden gemaakt?	Regels voor het maken van een afspraak voor hulp. Lijst van gegevens over een hulp.	REGELS: Kan onze aanbieder de klus/hulp aan. Past de dag en het tijdstip. Wil onze aanbieder de hulp wel bieden? Zo ja dan geeft de bemiddelaar de hulpaanbieder een soort van opdracht. GEGEVENS HULP: N.A.W en telefoon en e-mailadres en geboorte datum van aanbieder en vrager. Op welke dag en tijd afgesproken. Om welke hulp gaat het. Rekening houden met. Vraagt hulp aan voor een ander.

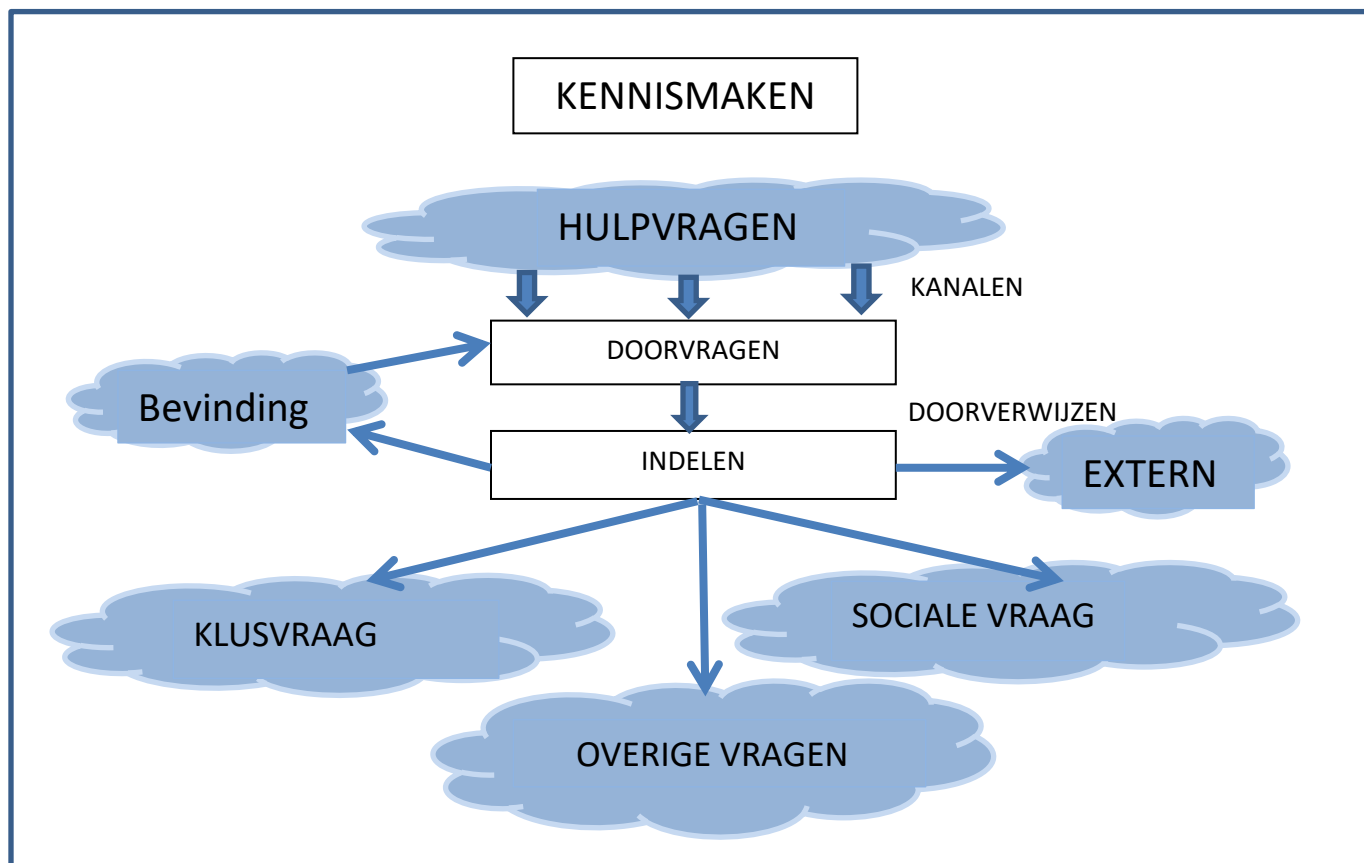
Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.

6.	Uitvoeren.		
	Hoe wordt de hulp opgepakt?	Regels voor het uitvoeren van een hulp.	REGELS: De aanbieder neemt contact op met de hulpvrager en bevestigt de afgesproken hulp. Klopt het wat er gedaan moet worden (hulpvraag)? Klopt de datum en het tijdstip?
	Hoe wordt de hulp uitgevoerd?	Regels voor het nakomen van gemaakte afspraken.	REGELS: Vertel kort waar je voor komt. Voer het gevraagde uit. Neem ook even tijd voor een praatje of kop koffie. Ga niet op de stoel van een professional zitten. Doe wat je kunt en wees open en eerlijk over de afhandeling.
7.	Bevinden.		
	Vastleggen van bevindingen over de uitvoering van de hulpvraag.	Lijst van gegevens over bevindingen van de hulp.	REGELS: De bemiddelaar neemt contact op met de hulpaanbieder en zorgt voor het vastleggen van de zijn/haar bevindingen in het systeem. De bemiddelaar neemt ook contact op met de hulpvrager en zorgt voor het vastleggen van zijn/haar bevindingen in het systeem.
8.	Evalueren.		
	Het evalueren van de bevindingen.	Regels voor het evalueren.	REGELS: Hulpaanbieders kunnen leren van de bevindingen van hulpvragers om hun hulp beter te kunnen uitvoeren. Bemiddelaars kunnen leren van de bevindingen om hun bemiddeling te verbeteren.
9.	Verbeteren.		
	Het verbeteren van de hulp.	Regels voor het verbeteren van de hulp.	REGELS: Hulpaanbieder kan doen waar hij/zij het best toe in staat is, betere vragen stellen aan de hulpvrager, alleen doen waar je goed in bent.

Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.



Het KENNISMAKEN Proces.



Hulpvraag KANALEN:

1. LOKET
2. TELEFOON
3. INTERNET (MAIL)
4. FORMULIER.

INHOUD HULPVRAAG:

KLUSSEN:

Tuin: Verwijderen onkruid, snoeien, schutting op plaats zetten, etc.

Binnen: Koelkast probleem, goot loopt niet goed, tv-ontvangst, printer probleem, PC probleem, etc.

Buiten: Dakgoot verstopt, ramen zemen, schuurdeur loopt aan, etc.

SOCIAAL:

Gezelschap houden, boodschappen doen, wandeling maken, koffiepraatje, etc.

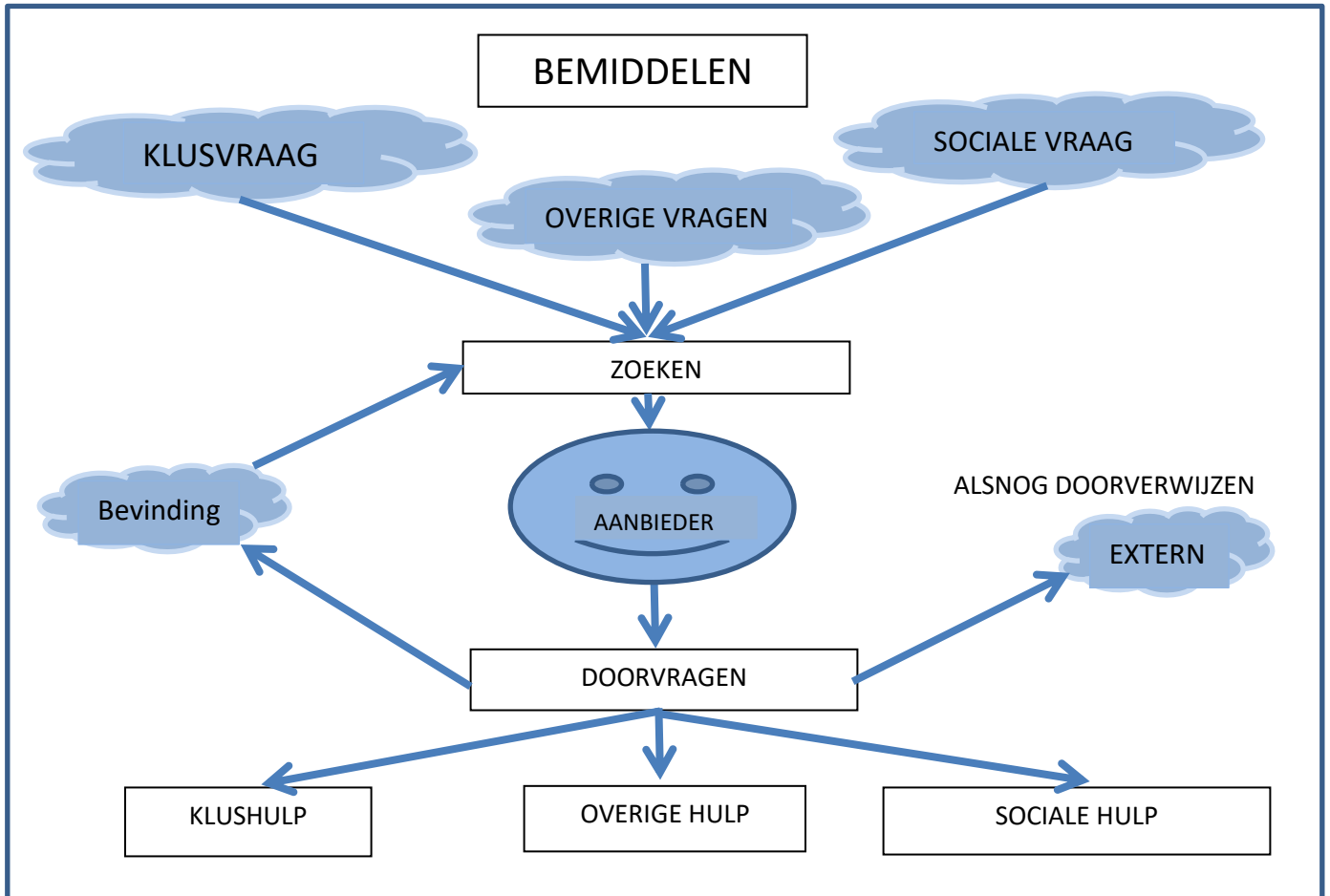
OVERIG:

Vervoer ziekenhuis/arts, met iemand mee in taxi, verstellen kleding, angst voor iets wegnemen, gesprekken om Nederlands te leren (taal hulp), etc.

Projectplan BURENHULP Liendert/Rustenburg.

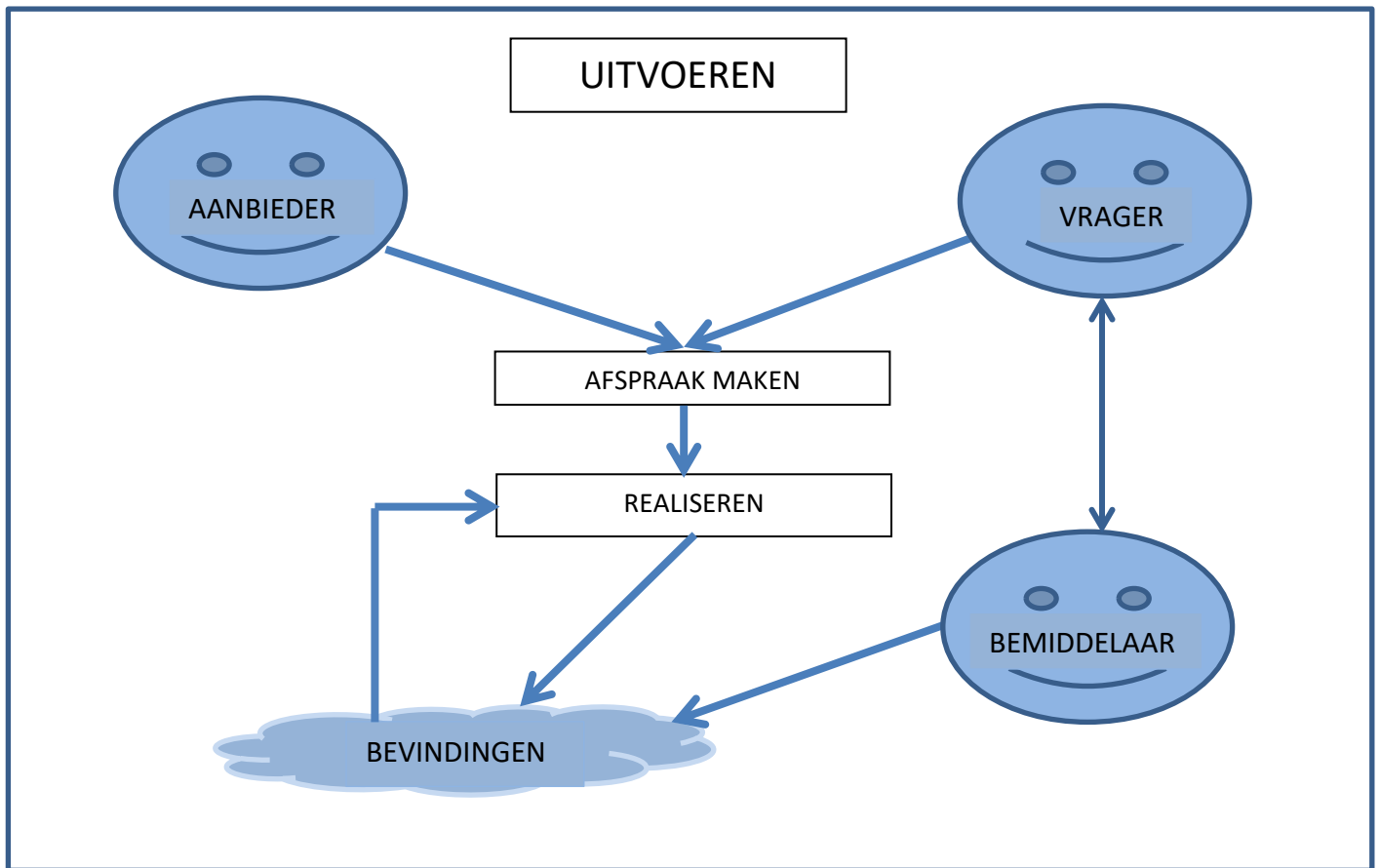
Sommige hulpvragen kunnen door de LOKET- of TELEFOON vrijwilliger direct na INDELEN voorzien worden van een hulpaanbieder. Dit geldt voor de KLUS vragen en de meeste OVERIGE vragen. De vragen met een SOCIAAL karakter liggen wat gecompliceerder. Die kunnen beter verder afgehandeld worden door de daarvoor geschikte ervaren vrijwilligers. Die zorgen voor de verdere bemiddeling.

Het BEMIDDELEN Proces.



Tijdens het bemiddelen kan blijken dat wij geen passende aanbieder hebben. Dan kan alsnog in overleg met de Hulpvrager doorverwezen worden. Het kan ook zijn dat wij via Bevinding proberen om een passende Hulpaanbieder te vinden eventueel in samenwerking met de pr-vrijwilliger.

Het Proces UITVOEREN HULP.



HULP:

1. Hulpaanbieder belt hulpvrager (*31* ... nummer), bevestigt de vraag en maakt een afspraak.
2. Hulpaanbieder bevestigt nogmaals de vraag en voert uit.
3. Hulpaanbieder voert zijn bevindingen in ons systeem in.
4. Bemiddelaar neemt contact op met hulpvrager en voert bevindingen van hulpvrager in het systeem.
5. Bevindingen worden geëvalueerd om onze hulpverlening te verbeteren.
