

Protocol: Hulpaanbieder bij de Burenhulp Liendert - Rustenburg

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.

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.

Vergoeding

Bij gebruik van de privé auto voor bijvoorbeeld ziekenhuisbezoek met een hulpvrager geldt een kilometervergoeding van 19 ct. p/km. De weekcoördinator geeft aan bij de hulpvrager dat hij/zij dit bedrag met de vrijwilliger die het vervoer verzorgt zelf moet regelen. Sommige vrijwilligers kiezen er voor om vervoer gratis aan te bieden.

Als hulpbieder de hulpvrager met eigen vervoer wegbrengt, moet er ook een inzittenden verzekering aanwezig zijn.

Privacy hulpbieder

Ter bescherming van de hulpbieder wordt deze geadviseerd GEEN telefoonnummer achter te laten.

Onbekend bellen is mogelijk met je mobiele telefoon en met je vaste telefoon.

Onbekend bellen kan vanaf een mobiele telefoon naar andere mobiele telefoons. Maar het kan ook vanaf een mobiele telefoon naar vaste telefoons. Met de onderstaande code kun je onbekend bellen met je mobiele telefoon.

Mobiele telefoon naar mobiele telefoon #31#telefoonnummer

Vaste telefoon naar vaste telefoon #31#telefoonnummer

Onbekend bellen met je mobiele telefoon instellingen

Bij het gebruiken van bovenstaande code bel je eenmalig onbekend. Het is ook mogelijk om met een mobiele telefoon voor altijd onbekend te bellen. Daarvoor moet je de instellingen van je mobiele telefoon aanpassen. Na de aanpassing bel je daarna altijd onbekend naar iedereen die je belt in Nederland.

Positie hulpbieder t.o.v. hulpvrager

De houding van de hulpbieder tegenover de hulpvrager is gebaseerd op respect voor de persoon en erkenning van zijn verantwoordelijkheid voor de eigen keuze van handelen. De hulpbieder behandelt de hulpvrager met respect en begrip, ongeacht diens afkomst, religie, etnische afkomst, seksuele geaardheid of politieke overtuiging.

- De hulpbieder is zich bewust van de kwetsbare positie van de hulpvrager. Hij of zij zal geen misbruik maken van deze kwetsbaarheid.
- De hulpbieder zal zich niet laten omkopen, noch persoonlijk erfenissen aanvaarden, voortvloeiend uit zijn positie als hulpbieder.
- De hulpbieder zal giften en geschenken waarvan de waarde de redelijkheid te boven gaat, niet persoonlijk accepteren. Bij twijfel over redelijkheid van de waarde van geschenken neemt de hulpbieder contact op met de coördinatie Burenhulp
- De hulpbieder zal zelf ook terughoudend zijn in het aanbieden van geschenken, omdat dit de wederzijdse onafhankelijkheid kan schaden.
- De hulpbieder realiseert zich dat alle informatie die hem over personen ter orde komt, gezien moet worden als persoonsgegevens als bedoeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Hij/zij zal met die informatie niet treden buiten de grenzen die genoemde wet aangeeft.

Positie en grenzen hulpbieder

Elke hulpaanbieder is verzekerd via de Gemeente Amersfoort.

In opdracht van de gemeente Amersfoort heeft Indebuurt033 een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten. Via deze verzekering zijn alle vrijwilligers(organisaties) in Amersfoort automatisch verzekerd. Het gaat om een aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers en voor organisaties, een ongevallenverzekering en rechtsbijstand.

De hulpbieder waakt ervoor dat hij/zij in het kader van de hulpverlening zijn/haar eigen grenzen aangeeft en handhaaft, d.w.z. geen dingen doen, waar je niet goed in bent.

Indien de hulpbieder wordt geconfronteerd, het zij zelf, hetzij mensen ter plekke, met (seksuele) intimidatie en/of geweld, of het dreigen daartoe, dient hij/zij de plaats onmiddellijk te verlaten. In geval van een noodsituatie of wanneer het voorval daartoe aanleiding geeft, dienen de landelijke (nood)hulpdiensten ingeschakeld te worden. Ook dient de vrijwilliger hiervan melding te maken bij de coördinatie .

De hulpbieder neemt geen hulpvraag aan van derden zonder overleg met de coördinatie Burenhulp

Signalering Hulpaanbieders

Hulpaanbieders komen achter de voordeur bij de bewoners in de wijk! Hierdoor hebben zij ook een signalerende functie bij een 'niet pluis gevoel'. Geef dit soort signalen door aan de coördinatie! Deze signalen worden vervolgens gemeld bij Indebuurt033 of de Burenhulp. Zij ondernemen dan actie waar nodig.