

HANDLEIDING // GOUDEN CONTACT

De proactieve belservice om in verbinding te blijven met ouderen.



Lees in deze handleiding hoe je een belservice kunt oprichten in uw omgeving en waar je op kunt letten

WAT KUN JE VERWACHTEN IN DEZE HANDLEIDING:

// BRIEF - WERVING VRIJWILLIGERS: HOE GESCHIKTE PERSONEN TE BETREKKEN

// AANPAK VAN DE COORDINATOR: HOE HET GOUDEN CONTACT TE STARTEN

// OVERZICHT BELANGRIJKE INFORMATIE: CONSISTENTE EN BETROUWBARE BRONNEN

// TIPS GESPREKSSTOF: WAT WEL/NIET TE DOEN

BRIEF: WERVING VRIJWILLIGERS

Om de belservice goed te kunnen laten functioneren is het belangrijk om niet alleen de juiste personen te vinden, maar ook op zo’n kort mogelijk termijn. Heel begrijpelijk dat in deze moeilijke tijden, waar tijd en prioriteiten stellen voorop staan, geen enkele coördinator zit te wachten op extra werkzaamheden. Tegelijkertijd is er behoefte aan leuke gesprekspartners, die met plezier iets willen betekenen voor ouderen, maar wel nog benaderd dienen te worden.

Daarom is deze brief opgesteld, welke zowel digitaal, online en via de brievenbus te gebruiken is en met de minste inspanningen een groot bereik heeft. Uiteraard is de brief een basis en naar eigen zinnen verder aan te passen en te voorzien van een logo. Een effectief middel om nader in contact te komen met vrijwilligers.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Beste vrijwilliger,

Je hoort bijna niets anders dat COVID-19 en het Coronavirus deze dagen. Door de genomen maatregelen van de Regering en het RIVM om met z’n allen verspreiding van dit virus zoveel als mogelijk te beperken is er besloten dat alle Gouden activiteiten tot nader orde worden afgelast.

Onze bezoekers en deelnemers hebben juist nu dat zetje nodig om de week door te brengen. Vandaar dat we starten met een pro-actieve belservice genaamd: **Gouden Contact! We denken aan U!**

Deze belservice is er voor ouderen in XXXX die behoefte hebben aan een luisterend oor of een goed gesprek.

We zoeken hiervoor vrijwilligers die bellen met deze (eenzame) ouderen, waardoor ze in beeld komen en blijven.

Eén keer per week, of vaker als daar behoefte aan is belt onze vrijwilliger. Op deze manier zorgen wij ervoor dat we op een zeer laagdrempelige manier kwetsbare ouderen verbinden met onze directe samenleving.

De oudere die belt naar de coördinator/naam geeft zelf aan hoe vaak ze gebeld willen worden. De gesprekken zelf zijn luchtig, dierbaar, betekenisvol en worden afgesloten met een (schater)lach.

We gaan geen hulpverlening geven, geen adviezen, gewoon een warm en hartelijk gesprek met onze seniore buurtbewoner.

Doe je mee? Laat het weten en dan krijg je de instructies hiervoor.

Hartelijke groet,

NAAM

INSTELLING

LOGO

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

// AANPAK VAN DE COORDINATOR

Voorafgaand aan het uitsturen van de brief met de oproep voor vrijwilligers, is het raadzaam om binnen de woon/zorginstelling te informeren hoeveel ouderen behoefte hebben aan telefonisch contact, wie dat zijn en welke tijdstippen de voorkeur hebben voor een belmoment.

Op deze manier is meteen inzichtelijk hoeveel vrijwilligers er nodig zijn en kan er een passend belrooster worden opgesteld. Zodat zoveel mogelijk rekening gehouden kan worden met de ouderen.

**STAP 1//**

De Gouden Club coördinator belt vooraf met onze deelnemers/ouderen en informeren naar de behoefte om gebeld te worden voor een gezellige babbel en welke dag en tijdstip de voorkeur hebben. Dit wordt genoteerd en verwerkt in een schema.

**STAP2//**

De Gouden Club coördinator benaderd vrijwilligers (middels de brief) en houdt bij welke personen betrokken willen worden bij het Gouden Contact project.

**STAP3//**

Het totaaloverzicht van alle vrijwilligers, ouderen en het belschema, wordt door de coördinator verdeeld onder de vrijwilligers. Zodat het voor hen helder is wie en wanneer zij kunnen bellen.

**STAP4//**

De aanvullende instructies (zie Tips Gespreksstof) over het bellen en belgedrag wordt verzorgd door de coördinator. Op deze manier zijn de vrijwilligers goed geïnstrueerd hoe zij het beste om kunnen gaan met de ouderen gedurende het telefonisch contact. Wat wel mag en wat vooral niet.

**STAP5//**

De vrijwilligers worden verzocht om vanwege de maatregelen met betrekking tot sociale afstand vanuit eigen huis te bellen met hun eigen mobiel.

Daarnaast is het wenselijk dat de vrijwilligers aantekeningen bijhouden van de gesprekken; datum, onderwerpen en het verloop van het gesprek. Deze aantekeningen wekelijks terugkoppelen aan de coördinator.

Op deze wijze heeft het Gouden Contact niet alleen een gezellige functie, maar ook een vorm van sociale controle aanwezig waarbij de conditie en gemoedstoestand van de ouderen gemonitord kan worden. Indien negatieve of alarmerende berichten passeren, kunnen passende maatregelen worden getroffen.

// OVERZICHT BELANGRIJKE INFORMATIE

Een aantal sites waar aanvullende informatie te vinden is met betrekking tot het Corona Virus en de maatregelen. Het is een hulpmiddel voor zowel de coördinator als de vrijwilligers op het moment er specifieke vragen komen vanuit de ouderen of juist om hen goed te kunnen informeren. Op deze manier wordt een consistente lijn getrokken in de informatieverstrekking en kan het alle betrokkenen steun bieden.

Het zijn betrouwbare bronnen, welke regelmatig worden ge-update en daarom waardevol zijn deze geregeld te bekijken.

Lijst mogelijk belangrijke informatie:

* Website huisartsen centrale
* <https://www.rivm.nl/coronavirus/covid-19>
* <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/03/12/nieuwe-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus-in-nederland>

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

// TIPS GESPREKSSTOF

Het is belangrijk om tijdens een telefonisch contactmoment met de ouderen een prettige sfeer te creëren en een leuke afleiding te kunnen bieden. Om als vrijwilliger beter aansluiting te kunnen vinden met de doelgroep, is het belangrijk voorafgaand rekening te houden met een aantal zaken. Te weten dat het ten alle tijden om een positieve insteek gaan, bepaalde onderwerpen beter niet aangehaakt kunnen worden en bepaalde onderwerpen juist wel.

Omgevingsvisie

Wat vind jij echt belangrijk voor jouw buurt? Wat moeten we absoluut blijven koesteren en behouden, nu en in de toekomst? Die mooie lanenstructuur? Het bos waarin je hardloopt of het veilig kunnen spelen in je buurt? Anders gezegd: wat zijn volgens jou dé waarden van jouw buurt of wijk?

Wellicht kunnen we de feedback delen met de gemeente…

75 JAAR VRIJHEID

In 2020 vieren we in Nederland 75 jaar Vrijheid. Wat stond er in de gemeente op het programma? Gaat dat nog door? Waar heb je mooie herinneringen aan, welke vieringen van 4/5 mei? Hoe kunnen we verhalen uit de oorlog of uit de geschiedenis in het algemeen delen met de jongere generaties?

ONDERWERPEN DIE SPECIFIEK ZIJN VOOR DE GEMEENTE/WIJK WAAR DE OUDERE WOONT

De vernieuwing van de wijk, nieuwe huisarts, nieuwe school, nieuwe burgermeester etc

Dat wil niet zeggen dat alles wat iedereen uitkraamt even interessant is. Vooral mensen die eindeloos over zichzelf uitweiden, wekken irritatie. Het probleem van over jezelf praten is dat het de ander weinig ruimte laat in zijn reactie. Houdt iemand een ­humorloze klaagzang over zijn eigen misère, dan moet de toehoorder opereren binnen de nauwe ­marge van instemming en medeleven, wat prima is voor vijf minuten, maar na een half uur empathisch meeknikken krijgt de gegijzelde toehoorder het ronduit benauwd. Roddelen daarentegen zorgt voor een veel levendiger sfeer, waarin gespreksgenoten ­relatief onbekommerd hun zegje kunnen doen.

Small talk wordt niet gevoerd op het scherp van de snede. Liefst blijft alles een beetje luchtig. Potentieel conflictueuze thema’s als religie en politiek komen daarom minder in aanmerking. Small talk op een feestje of receptie is een vriendelijk pingpongspel waarin persoonlijke belevenissen, meningen en vragen over elkaar heen buitelen, losjes aaneengesmeed door ieders vrije associaties. Wijsneuzige colleges geven is niet aan de orde; de gespreksonderwerpen moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Actualiteiten zijn altijd goed als springplank voor een iets breder gesprek.

Van oudsher stelt de etiquette restricties op te veel praten. Als de gretige praters af en toe eens een vraag aan een ander stellen in plaats van meedogenloos door te ratelen, maakt dat al ontzettend veel uit. Toch hebben zwijgzame types ook een verantwoordelijkheid om niet verbaal over zich heen te laten lopen. De ander onderbreken mag. Over iets anders beginnen mag ook. En ten slotte: weglopen en ergens anders gaan staan mag ook altijd. Het enige wat je hoeft te zeggen is: “Ik moet even verder, het was me een genoegen, tot ziens!”

**Altijd goed om een gesprek te beginnen**

* Een opmerking over de situatie waarin men zich bevindt.
* Waar kent u de heer/mevrouw van?
* Wat voor werk doet u? Waar bent u mee bezig?
* Woont u hier in de buurt?
* Altijd goed om op door te borduren

**Recente boeken, films en tv-gebeurtenissen.**

* Muziekvoorkeuren
* Kwesties uit de actualiteit
* Man/vrouw-verschillen
* De digitale generatie (oftewel: de jeugd van tegenwoordig)
* Hoe hebben jullie elkaar leren kennen? (in een gesprek met een stel)
* Komt u uit een groot/klein gezin?

**Beter van niet**

* **Eigen belang** - Ik hoor dat u advocaat / arts / ICT-specialist bent. Ik heb een probleem mede erfscheiding in de tuin / last van hartkloppingen / een computer die raar doet. Misschien kunt u mij adviseren?
* **Spirirueel** - Wat is uw sterrenbeeld?
* **Te grappig willen zijn** - Kent u die mop van die twee jongens die naar Parijs gingen?
* **Persoonlijke vragen stellen** - En waar komt u vandaan? (tegen iemand met een getint ander accent)
* **Vakantie** - Hoe de vakantie was? Dat is een lang verhaal. Het begon ermee dat…
* **Gezondheidsadviezen** - Kijk uit! Die bitterballen zijn vreselijke dikmakers!
* **Zelf het gespreksstof over nemen** - Ik zeg laatst nog tegen Paul de Leeuw, ik zeg: Paul…
* **Politiek** - Balkenende, Bos, Halsema: allemaal oplichters en zakkenvullers.