

Informatie voor cliënten - Wat heeft een buddy te bieden?

Wat kunt u van een buddy verwachten?

Een buddy is een vrijwilliger die mens-tot-mens ondersteuning geeft aan iemand die dat even nodig heeft, de cliënt. Die ondersteuning kan praktisch, sociaal of emotionele ondersteuning zijn, doorgaans een dagdeel per week of een dagdeel per twee weken. Een buddy blijft in principe minimaal een jaar bij een cliënt (tenzij de buddy korter nodig is). Na dit jaar kan het buddy-cliënt contact in overleg steeds met een half jaar verlengd worden, afhankelijk van de wensen van zowel de cliënt als de buddy.

Een buddy kan voor verschillende hulpvragen worden ingezet: de ene cliënt wil samen afspreken om wat te praten, voor de gezelligheid of over dingen die hem of haar bezig houden. De ander wil er samen op uit gaan of samen met de buddy bekijken hoe hij of zij er zelf weer een leven buiten de deur kan opbouwen. Soms vergezelt een buddy een cliënt bij ziekenhuisbezoeken. Soms helpt een buddy de cliënt om praktische zaken weer op te pakken. Het is belangrijk u te realiseren dat een buddy geen vervanging is voor professionele hulpverlening, zoals de thuiszorg of een psycholoog, en dat een buddy niet wordt toegewezen om klusjes te doen. Als u een buddy krijgt bespreekt u bij de koppeling waarom u een buddy zoekt en waar u zich samen op zult gaan richten.

U kunt van een buddy verwachten dat de buddy vertrouwelijk omgaat met wat u hem of haar vertelt en dat hij of zij in de afgesproken regelmaat tijd voor u heeft. U kunt ook van een buddy verwachten dat hij eerlijk en integer met u omgaat en u tijdig laat weten als hij verhinderd is.

Wat mag een buddy niet doen?

Er is een aantal zaken dat een buddy niet mag doen. De regels die we bij Roze Buddyzorg hiervoor hebben zijn bedoeld om de grenzen van het vrijwilligerswerk zuiver te houden en te zorgen dat een buddy niet teveel verantwoordelijkheid op zich neemt. Ook zijn deze regels bedoeld om ervoor te zorgen dat er geen verwachtingen en onderlinge verplichtingen ontstaan die niet bij vrijwilligerswerk horen. De regels staan ook benoemd in de overeenkomst die u krijgt wanneer een buddy aan u wordt voorgesteld. Een buddy mag niet de reguliere hulpverlening vervangen en ook geen verantwoordelijkheden van u over nemen. Een buddy mag daarom absoluut geen geldzaken voor u regelen en niet voor u pinnen. Een buddy mag u geen geld lenen of geven, en de buddy mag ook geen geld, cadeaus of spullen van u aannemen. U mag de buddy niet opnemen in uw testament. De buddy en u mogen geen seks hebben en mogen geen partnerrelatie aangaan. In verband met veiligheid en aansprakelijkheid mag de buddy geen sleutel van uw huis hebben, Een buddy mag ook niet mee tekenen in een euthanasieverklaring. Als u vragen over deze regels hebt kunt u deze stellen aan uw contactbegeleider. Die zal u uitleggen waarom we deze regels zo belangrijk vinden. Als u telefonisch contact wil met de buddy kunt u het telefoonnummer van Roze Buddyzorg bellen 06 10182761

Wat verwachten we van u als cliënt?

We begrijpen heel goed dat het vaak een grote stap is om hulp te vragen en vaak is het ook moeilijk om hulp toe te laten als er een buddy komt. En ook als de hulp welkom is, is het toch altijd even wennen aan een nieuwe buddy. We verwachten van u dat u samen met de buddy uw best doet om het contact een kans te geven, en dat u hierin eerlijk en open met

elkaar omgaat. Als u een afspraak met een buddy maakt verwachten wij dat u die nakomt of tijdig doorgeeft dat u verhinderd bent. Als u ergens tegenaan loopt met uw buddy vinden we het belangrijk dat u dit open bespreekt met uw buddy (of) en zo nodig (eerst) met uw contactbegeleider.

We verwachten van u als cliënt dat u de regels van Roze Buddyzorg respecteert.

Informatie voor cliënten - Hoe koppelen we cliënten en buddy's?

De Intake

Als nieuwe cliënt krijgt u altijd eerst een intake met een van de contactbegeleiders en een intaker. Deze intake is bedoeld als kennismaking en om inzicht te krijgen in uw levensomstandigheden en in de soort buddyhulp die u zoekt. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u iemand zoekt om mee te praten of om er af en toe mee op uit te gaan, of omdat u lichamelijke problemen heeft en wat extra praktische ondersteuning nodig heeft. Of u zoekt buddyhulp omdat u door een zware periode in uw leven gaat en het even nodig hebt dat er iemand met u 'meeleeft'. We proberen een goed beeld van u en uw hulpvraag te krijgen zodat we zo goed mogelijk kunnen bepalen of we een buddy hebben die u met uw vraag kan helpen.

Als we denken dat wij u niet aan een buddy kunnen helpen doen we ons best u te verwijzen naar een instantie die dat wel kan.

De Contactbegeleider

Na de intake krijgt u een vaste contactbegeleider. Deze contactbegeleider is uw aanspreekpunt bij Roze Buddyzorg Amsterdam en gaat voor u op zoek naar een buddy. Wanneer u een buddy heeft toegewezen gekregen houdt de contactbegeleider regelmatig 1 a 2 keer per jaar contact met u en met de buddy om te bekijken hoe het gaat tussen de buddy en u. Als u of uw buddy op een gegeven moment het contact gaan afronden heeft de contactbegeleider een afrondend gesprek met u beiden. Als u daarna een andere buddy nodig heeft zal de contactbegeleider deze voor u zoeken.

Het Praktijkoverleg

Eens per twee weken komen de contactbegeleiders bij elkaar in het Praktijkoverleg (zie ook 'Hoe Roze Buddyzorg georganiseerd is'). In dit overleg wordt uw aanmelding besproken en wordt nagedacht welke van de beschikbare buddy's bij u zou kunnen passen.

Het zoeken van een passende buddy voor een cliënt noemen we de 'Matching'. Soms is het zo dat er niet een helemaal passende match is maar een cliënt dringend een buddy nodig heeft of er gewoon weinig buddy's beschikbaar zijn. In dat geval kijken we naar een zo goed mogelijke match. Soms moet u een tijdje wachten op een voldoende passende buddy. Maakt u dan geen zorgen, we zijn u niet vergeten, het is ons dan gewoon nog niet gelukt een voldoende goede 'match' te maken.

De koppeling

Als in het praktijkoverleg is besloten om een cliënt en een buddy te matchen maakt de contactbegeleider een afspraak met u beiden voor de koppeling. In dit gesprek worden u en de buddy aan elkaar voorgesteld. De contactbegeleider bespreekt met jullie wat uw hulpvraag is en hoe jullie samen invulling zullen geven aan het buddy-cliënt contact. Ook

bespreekt hij/ zijde voorwaarden en regels van Roze Buddyzorg met jullie. Aan het eind van het gesprek vraagt hij/ zij zowel aan u als cliënt als aan de buddy of jullie even willen nadenken over het gesprek. We vragen zowel van buddy's als van cliënten om echt te investeren in een contact en het ook even de tijd te geven om aan elkaar te wennen, maar soms zijn er zwaarwegende redenen waarom een matching toch niet tot stand kan komen. Daarom is deze bedenktijd ingesteld.

De contactbegeleider belt (meestal) de volgende dag zowel de cliënt als de buddy om te vragen of jullie met elkaar in zee willen gaan. Als jullie beide aangeven het contact aan te willen gaan neemt de buddy contact met u op voor jullie eerste afspraak als buddy en cliënt.

Tussentijdse evaluatie van een cliënt-buddy contact

Als u net een nieuwe buddy heeft belt de contactbegeleider doorgaans in de eerste maanden even om te horen hoe het tussen de buddy en u gaat. U kunt zelf ook altijd contact opnemen met de contactbegeleider als u in het contact met de buddy ergens tegenaan loopt. Elk half jaar wordt (in ieder geval) het buddy-client contact geëvalueerd. Soms gebeurt dit telefonisch, dan belt de contactbegeleider de cliënt en de buddy. Soms neemt de contactbegeleider het initiatief om een drie-gesprek te organiseren. In een evaluatiegesprek zal de contactbegeleider vragen hoe het buddy-client contact loopt, of de hulpvraag nog klopt en of u samen door wilt als buddy-client koppel. Als u zelf het contact wilt gaan afronden is dit ook een goed moment om dit te bespreken.

Afronding van een cliënt-buddy contact

Er zijn diverse redenen waarom een buddy-client contact kan stoppen. Soms heeft u de buddy niet meer nodig omdat u het weer alleen kunt. Soms verandert in de loop van de tijd de hulpvraag en kan de buddy hier niet meer aan voldoen en moet er een andere buddy komen. Soms zijn een buddy en cliënt langdurig samen en is het goed om op een gegeven moment eens te kijken of er niet een nieuwe frisse buddy het buddywerk moet overnemen. Als een buddy-client contact ten einde komt vinden we het belangrijk om dit zorgvuldig voor te bespreken en af te ronden. We vragen zowel van buddy's als van cliënten om het altijd tijdig met hun contactbegeleider te bespreken dat ze willen stoppen. We organiseren altijd een afrondend gesprek met buddy en cliënt om samen terug te blikken en af te ronden.

Als er problemen zijn in een cliënt buddy-contact

Soms loopt een contact tussen een buddy en een cliënt even niet zo lekker. Vaak heeft dit te maken met verwachtingen die niet goed op elkaar afgestemd zijn, of zijn er problemen waar het niet zo makkelijk is om over te praten. Als het contact niet goed loopt vragen we u om (altijd even) met contactbegeleider te overleggen. Die kan vaak helpen de problemen op te lossen. We vinden het bij Roze Buddyzorg belangrijk om altijd met elkaar te bespreken hoe we een probleem kunnen oplossen, met respect voor elkaar.

Als u even geen buddy heeft

Het kan zijn dat u soms even geen buddy heeft. Omdat u op de wachtlijst staat voor een buddy of omdat u even geen buddy nodig heeft. Uw contactbegeleider blijft dan uw contactpersoon en zal regelmatig contact met u houden. Als u verwacht ook in de toekomst geen buddy meer nodig te hebben kunt u worden uitgeschreven bij Roze Buddyzorg. U kunt zich dan altijd weer opnieuw aanmelden.

Informatie voor buddy's en cliënten **Hoe is Roze Buddyzorg georganiseerd?**

Ons doel

Stichting Roze Buddyzorg Amsterdam (Roze Buddyzorg) is er sinds 2012 voor de roze doelgroep homoseksuele mannen, lesbische vrouwen, biseksuelen en transgenders (afgekort LHBT) die tijdelijk hulp nodig hebben. Onze vrijwilligers zetten zich voor deze doelgroep in als buddy en bieden mens-tot-mens praktische, sociale of emotionele ondersteuning. Het buddywerk wordt nadrukkelijk niet ingezet als professionele hulpverlening.

Allemaal vrijwilligers

Roze Buddyzorg bestaat volledig uit vrijwilligers. Iedereen bij Roze Buddyzorg zet zich in vanuit een eigen wens iets voor hun LHBT medemens en voor de stichting te betekenen en krijgt hiervoor geen inkomen of vergoeding.

Het buddywerk, dus een buddy die een cliënt helpt, is de kern van onze werkzaamheden. Daarnaast zijn er verschillende coördinerende vrijwilligers die zorgen dat het buddywerk gedaan kan worden en dat Roze Buddyzorg kan blijven draaien. Zij worden hieronder beschreven. Dat we allemaal vrijwilliger zijn betekent ook dat we er regelmatig allemaal onze schouders onder moeten zetten en we samen de stichting dragen. Vrijwillig betekent niet vrijblijvend, we rekenen op je!

De Buddy geeft praktische, sociale of emotionele ondersteuning aan één of meerdere cliënten, per cliënt doorgaans een dagdeel per week of per twee weken. Een buddy blijft in principe minimaal een jaar bij een cliënt. Na dit jaar kan het buddy-client contact in overleg steeds met een half jaar verlengd worden.

De Contactbegeleider is een coördinerende vrijwilliger die een aantal buddy-client koppels onder zijn of haar hoede heeft. De contactbegeleider zoekt een passende buddy bij zijn/haar cliënten en zorgt dat het contact tussen buddy en cliënt tot stand komt. Ook houdt hij/ zij in de gaten hoe het contact loopt, onder andere door middel van de evaluatiegesprekken. Als een buddy-client contact stopt heeft de contactbegeleider een gesprek met de buddy en cliënt om het contact af te sluiten en te evalueren.

Als er bijzonderheden of problemen zijn in het contact of in het leven van de cliënt is de contactbegeleider het eerste aanspreekpunt om mee te overleggen en mee af te stemmen. De cliënten houden in principe steeds hun vaste contactbegeleider. Voor buddy's betekent dit dat als zij een nieuwe cliënt krijgen, ze (ook vaak) een nieuwe contactbegeleider kunnen krijgen.

Er zijn meerdere contactbegeleiders binnen Roze Buddyzorg en ze werken nauw samen in een team dat elke twee weken bij elkaar komt in het Praktijkoverleg.

De Groepsbegeleider is een coördinerende vrijwilliger die een buddygroep onder zijn/haar hoede heeft. In een buddygroep komen nieuwe en ervaren buddy's eens per twee maanden bij elkaar onder leiding van de groepsbegeleider om ervaringen te delen en eventuele bijzonderheden of problemen te bespreken.

Tussen de groepsavonden door kun je als buddy altijd overleggen met je groepsbegeleider als je ergens tegenaan loopt wat niet direct raakt aan het buddy-client contact. De

groepsbegeleider biedt een luisterend oor en denkt met je mee, geeft zo nodig advies. Je neemt in het gesprek met de groepsbegeleider geen besluiten over je buddy-cliënt contact, dat doe je samen met je contactbegeleider.

De Trainer is een coördinerende vrijwilliger die het trainen en inwerken van nieuwe buddy's begeleidt, en ook in het selectieproces van nieuwe buddy's een belangrijke stem heeft.

Het Bestuur bestaat uit een voorzitter, secretaris en penningmeester en een algemeen bestuurslid. Allen zijn ook vrijwilliger en actief als groepsbegeleider, trainer of contactbegeleider. Het bestuur regelt de dagelijkse gang van zaken van Roze Buddyzorg en draagt de verantwoordelijkheid voor eindbeslissingen binnen de stichting.

Doorstroommogelijkheden

Alle vrijwilligersfuncties staan open voor iedereen, dus je kunt insteken in iedere functie of overstappen van de ene naar de andere functie, uiteraard steeds na een selectieprocedure.

Vergaderingen en bijeenkomsten van Roze Buddyzorg

Het meeste contact tussen vrijwilligers binnen Roze Buddyzorg gaat via één op één gesprekken, via de e-mail of telefonisch. De vaste avond om te vergaderen of bijeen te komen is de woensdagavond. Op deze avond zijn er diverse soorten bijeenkomsten:

Het Praktijkoverleg (PO): eens per 2 weken komen de contactbegeleiders bij elkaar in het praktijkoverleg om de stand van zaken van de lopende buddy-cliënt contacten te bespreken, samen te bedenken welke buddy bij welke cliënt past en nieuwe aanmeldingen te bespreken.

In het praktijkoverleg wordt gezamenlijk besloten welke buddy bij welke cliënt wordt ingezet. (zie ook 'hoe matchen we buddy's en cliënten'.) in het P.O. worden ook zaken die de organisatie betreffen besproken. Het P.O. is het hart van de organisatie.

De Buddygroepen: Eens per twee maanden komen nieuwe en ervaren buddy's onder leiding van de groepsbegeleider bij elkaar in een buddygroep om ervaringen te delen en eventuele bijzonderheden of problemen te bespreken. De deelnemers van de groep denken met elkaar mee, je komt er dus om je verhaal te kunnen vertellen maar ook om je medebuddy's verder te helpen.

Er zijn meerdere buddygroepen binnen Roze Buddyzorg. De buddygroep heeft in principe vaste deelnemers. Na het eerste jaar als buddy is deelnemen aan een buddygroep vrijwillig. Het is echter niet vrijblijvend, er wordt van de deelnemers van de groep verwacht dat ze in principe aanwezig zijn zodat ze ook van elkaars verhaal op de hoogte zijn.

De Bestuursvergadering: Voor praktijkoverleg eens per 2 weken komt het bestuur samen om lopende zaken te bespreken. Mocht je vragen, opmerkingen of problemen hebben die je aan het bestuur wilt voorleggen dan kan dat altijd via het algemene e-mailadres van Roze Buddyzorg. Je vragen of problemen worden dan besproken in de bestuursvergadering.

Andere bijeenkomsten: we vinden het belangrijk dat we elkaar als vrijwilligers ook buiten de vergaderingen af en toe kunnen ontmoeten dus met enige regelmaat worden er (informele)

bijeenkomsten georganiseerd waar je andere vrijwilligers kunt ontmoeten. Ongeveer eens per jaar wordt er bijvoorbeeld een lunch georganiseerd voor alle cliënten en hun vrijwilligers en eens in de zoveel tijd is er een borrel of een uitje voor vrijwilligers. Ook worden er soms thema-avonden georganiseerd (bv bij de vrijwilligersacademie) over onderwerpen die het buddywerk betreffen.

De klachtenregeling

Mocht je als vrijwilliger of cliënt ergens ontevreden over zijn dan vragen we je dit in de eerste plaats te bespreken met de persoon die dit betreft. Betreft je ontevredenheid een besluit of regeling van Roze Buddyzorg, dan vragen we dit met het bestuur te bespreken. Kom je er niet uit dan kun je schriftelijk bij het bestuur een klacht indienen.

We hebben een klachtenregeling, die als volgt luidt:

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur van de stichting
2. Uiterlijk na twee weken krijgt de briefschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de procedure van afhandeling
3. Iedereen wordt in vertrouwen gehoord
4. Het bestuur streeft naar een zorgvuldige en snelle afhandeling van de klacht