



Wij helpen je op weg,
jij bepaalt de route

Klussendienst

Team Beesel



Februari 2025

In onze gemeente zijn meerdere mensen die om verschillende redenen niet zelfstandig klussen in en om huis kunnen uitvoeren. Dit kan komen doordat ze lichamelijk door ouderdom of een beperking niet meer in staat zijn dit zelfstandig uit te voeren. Daarnaast hebben ze binnen hun familie of sociale kring niemand die hun bij deze klussen kan ondersteunen. De vrijwilligers van de klussendienst nemen de klussen over die maximaal 3 uur duren en niet structureel zijn.

Doel van de functie

Het ondersteunen van ouderen, mensen met een beperking en nieuwkomers in Beesel bij klussen in en om huis, waarbij de klussendienst geen vervanger is van klussen die door de verhuurder of een erkend (installatie) bedrijf uitgevoerd moeten worden. Verder gaat het niet om regulier onderhoud en is het dus niet structureel (wekelijks/tweewekelijks) van aard.

Aanmelding klussen

Mensen met een hulpvraag kunnen telefonisch contact opnemen met de coördinator van de klussendienst op dinsdag- en donderdagochtend (tussen 09.00 en 12.00 uur). De coördinator doet een vraagverheldering om een goed beeld te krijgen van de klus. Een voorwaarde hierbij is dat eerst gecheckt wordt of een hulpvrager al geprobeerd heeft of iemand in de familie of sociale kring de klus kan uitvoeren. Vragen die bij klussen in huis gesteld worden zijn: Wat moet er gebeuren? Heeft u zelf de materialen in huis? Heeft u zelf de apparatuur in huis? Voorbeelden van klussen in huis zijn: iets ophangen, een lamp vervangen, een klein kastje in elkaar zetten (formaat nachtkastje). Vragen die worden gesteld bij een tuinklus zijn: Hoe groot is de tuin? Hoeveel onkruid staat er? Moet er iets worden gesnoeid en hoeveel is dit? Heeft u zelf de apparatuur in huis?

Wanneer dit helder is stuurt de coördinator een e-mail naar de vrijwilligers van de klussendienst om te vragen wie er tijd heeft om de klus aan te nemen en waar nodig wat de vrijwilliger zelf mag meenemen. Bij akkoord neemt de vrijwilliger klussendienst zelf contact op om een moment in te plannen. Na het afhandelen van de klus stuurt de vrijwilliger van de klussendienst een e-mail naar de coördinator Klussendienst op welke datum de klus klaar was.

Soms kan er telefonisch onvoldoende duidelijkheid worden gegeven, waarop de vrijwilliger op verzoek van de coördinator eerst gaat kijken of het binnen 3 uur gedaan kan worden. Is dit zo dan wordt de klus aangenomen. Afval van een klus dienen hulpvragers zelf weg te gooien.

Redenen voor het afwijzen van een klus:

- De klus duurt langer dan 3 uur en er is niemand die de vrijwilliger van de klussendienst kan ondersteunen;
- Het is een structurele klus (bijvoorbeeld wekelijks of tweewekelijks nodig);
- Schilderwerk;
- Behangen;
- Klerenkast in elkaar zetten;
- Verhuizingen.

Taakomschrijving Coördinator Klussendienst

Taken van de Coördinator Klussendienst:

- Telefonische bereikbaarheid op dinsdag- en donderdag ochtend (tussen 09.00-12.00 uur);
- Vraagverheldering;
- Contact leggen met vrijwilligers om een klus door te zetten;
- Waar nodig afwijzen van de klus / doorverwijzen;
- Lijst bijhouden van klussen;
- Bij afwezigheid door ziekte of vakantie Synthese op de hoogte brengen en voicemail inspreken dat mensen worden verwezen naar Synthese.

Competenties van de Coördinator Klussendienst:

- Goede spreek en luistervaardigheden;
- Goede sociale vaardigheden;
- Inlevingsvermogen en interesse voor de doelgroep;
- Bereidheid om ervaringen in teamverband te bespreken;
- Nauwgezetheid bij afspraken nakomen en registratie bijhouden;
- Beschikbaarheid/bereidheid gemiddeld twee dagdelen per week.

Taakomschrijving vrijwilliger Klussendienst

Taken van de vrijwilliger Klussendienst:

- Reageren op e-mails van Coördinator Klussendienst;
- Waar nodig op huisbezoek checken of de klus uitgevoerd kan worden;
- Contact opnemen met hulpvrager en een moment inplannen;
- Klus uitvoeren op locatie;
- Coördinator Klussendienst op de hoogte brengen als de klus is uitgevoerd;
- Bij vakantie de coördinator van de Klussendienst op de hoogte brengen;
- Bij ziekte de Coördinator van de klussendienst en de contactpersoon van Synthese op de hoogte brengen.

Competenties van de vrijwilliger Klussendienst:

- Goede spreek en luistervaardigheden;
- Goede sociale vaardigheden;
- Inlevingsvermogen en interesse voor de doelgroep;
- Bereidheid om ervaringen in teamverband te bespreken;
- Nauwgezetheid bij afspraken nakomen en registratie bijhouden;
- Beschikbaarheid/bereidheid gemiddeld minimaal één dagdeel per week.

Registratie

De coördinator registreert na een vraagverheldering van een klus de volgende informatie: de persoonsgegevens van de hulpvrager, de datum, soort klus, de gekoppelde vrijwilliger en datum afhandeling van de klus.

Coördinator Klussendienst

- Lisette Sijben

Klussendienst Vrijwilligers

- Peter Schoeren;
- Dries Hawinkels;
- Paul van der Sterren;
- Thijs van de Logt;
- Jo Niesen;
- Jack Thonissen;
- Guillome Scheres;
- Cees Hoefs;
- Dayl Peeters;
- Ton Gielens (stage);
- Gulsim Saldali (stage).

Selectie en werving van vrijwilligers

Het succes van de Klussendienst hangt af van hoe enthousiast en betrokken onze vrijwilligers zijn. Daarom besteden we aandacht aan het werven en selecteren van deze toppers.

De Rol van de contactpersoon van Synthese:

Zij zijn verantwoordelijk voor:

- Het definiëren van de vrijwilligersrollen en verwachtingen;
- Het opstellen van een promotieplan dat aansluit bij de behoeften van de organisatie;
- Het voeren van selectiegesprekken om de geschiktheid van de kandidaten te beoordelen.

Promotie:

Om potentiële vrijwilligers te bereiken, zetten we een mix van promotiestrategieën in:

- Sociale Medialkanalen: We gebruiken onze online platforms om oproepen voor vrijwilligers te delen, verhalen van onze huidige vrijwilligers uit te lichten en de impact van hun werk te tonen;
- Posters: Op strategische locaties plaatsen we aantrekkelijke posters die de aandacht trekken en informatie bieden over hoe men zich kan aanmelden.

Door deze gecombineerde aanpak streven we ernaar een divers en toegewijd team van vrijwilligers op te bouwen die onze missie en waarden delen.

Aannamegesprek

De contactpersoon vanuit Synthese die gekoppeld is aan de Klussendienst, houdt met iedere kandidaat-vrijwilliger een aannamegesprek met als doel:

- Informatie geven over de instelling, doelstelling en werkwijze;
- Informatie geven over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk binnen de instelling en de begeleiding hierin;
- Een beeld vormen van de kandidaat-vrijwilliger: wensen verwachtingen, motivatie, achtergrond, ervaring en geschiktheid;
- Een passende plek vinden voor de kandidaat-vrijwilliger;
- Informatie geven over de wederzijdse rechten en plichten.
- De beroepskracht gebruikt tijdens het gesprek het formulier 'aannamegesprek vrijwilligers' (te vinden in Weten en Regelen).

Tijdens het aannamegesprek kan er een proefperiode worden afgesproken waarin zowel de vrijwilliger als de organisatie kan kijken of het goed gaat. Aan het eind van de proefperiode kunnen desgewenst definitieve afspraken worden gemaakt.

Bij goed bevinden van de beroepskracht en vrijwilliger wordt het aanneembeleid gestart.

De volgende stappen worden er ondernomen:

- Er wordt in het digitale systeem Myneva een dossier aangemaakt van de vrijwilliger;
- De beroepskracht vraagt bij Team Support een VOG aan;
- In Myneva wordt de vrijwilligersovereenkomst klaargemaakt.

De nieuwe vrijwilliger ontvangt van de beroepskracht de volgende documenten:

- Vrijwilligersovereenkomst met begeleidend schrijven;
- [Vrijwilligersbeleid Synthese:](#)
- [Gedragscode Synthese:](#)
- [Privacyreglement Synthese:](#)
- [VOG beleid:](#)
- [Klachtenregeling medewerkers Synthese en anderszins:](#)
- [Beleidsnotitie ongewenst gedrag:](#)
- [Declaratieformulier onkostenvergoeding:](#). In het document [uitleg declaratieformulier](#) staat hoe de vrijwilliger het document moet invullen;
- Informatie over de meldcode. De verantwoordelijkheid voor het melden van kindermishandeling, huiselijk geweld en ouderenmishandeling ligt bij de coördinator. Van vrijwilligers wordt verwacht dat zij, bij signalen van geweld, dit melden bij de beroepskracht. Zie voor verdere informatie ook onderdeel [ARBO en veiligheid:](#)

Door de gekozen vorm van de vrijwilligersovereenkomst is er geen sprake van een arbeidsovereenkomst of dienstbetrekking.