

info vrijwilligerswerking

Gratis administratieve en digitale ondersteuning door een vrijwilliger, met tijd en ruimte voor een hartverwarmende babbel. Voor iedereen die er in Brugge nood aan heeft.

Inhoudsopgave

Even voorstellen	3
Pro Duo	3
Wie zijn we?	4
Wat doen we?	4
Hoe werken we?	4
Zitdagen	5
Jij als vrijwilliger bij Pro Duo	6
Vrijwilligerstraject	7
Kennismakingsgesprek	7
Basisopleiding en gesprek	7
Vrijwilligerscontract	7
En ... start!	7
Aan de slag	8
Mogelijke taken	8
Jouw engagement	9
Onze ondersteuning	9
Beroepsgeheim	10
Werkethiek	10
Don'ts	11
Ditjes en datjes	
Onkostenvergoeding	11
Verzekering	11
Ai ... ongeval!	12
Ziekte of overmacht	12
(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag	12
Privacy	12
Registratieplicht	12
Je statuut	13
Einde van de overeenkomst	14
Vrijwilliger Jan getuigt	15

Even voorstellen

Vrijwilligerswerking Pro Duo is een initiatief van de dienst budget- en schuldhulpverlening van OCMW Brugge. We zijn er voor iedereen in Brugge die er nood aan heeft.

Pro Duo

Pro Duo werd opgestart in 2021. Ruim veertig enthousiaste vrijwilligers zetten zich belangeloos in voor anderen. Ze helpen mensen bij thuisadministratie, brengen samen een bezoek aan diensten en organisaties of bieden digitale ondersteuning aan huis. Indien nodig, maken ze tijd voor een hartverwarmende babbel.

Hulpvragen voor Pro Duo ontvangen we doorgaans via de vele hulporganisaties waarmee we samenwerken. Dat kan het CAW zijn, maar net zo goed de maatschappelijke dienst van het ziekenfonds, thuishulpdiensten of de sociale dienst van een ziekenhuis.

In uitzonderlijke gevallen nemen mensen rechtstreeks contact met ons op voor een hulpvraag.

Wie zijn we?

OCMW Brugge is een erkende dienst voor budget- en schuldhulpverlening (BSHV). Ons team telt ruim twintig medewerkers. Ze zijn actief als budgetbeheerder of budgetcoach.

De dienst BSHV heeft ook een aparte dienst 'collectieve schuldenregeling'.

Wat doen we?

We helpen mensen die vragen of problemen hebben met:

- facturen
- de afbetaling van (hypothecaire) leningen
- de afbetaling van consumentenkredieten
- beslag op inkomen of op goederen

Ook zonder schulden kun je bij ons terecht voor advies of preventieve ondersteuning.

Hoe werken we?

De dienst BHSV biedt verschillende trajecten bij financiële vragen en problemen.

- **Budgetbegeleiding:**
De hulpvrager regelt zelf de betalingen.
- **Budgetbeheer:**
Het OCMW neemt tijdelijk de betalingen over.
- **Budgetcoaching:**
Het OCMW begeleidt de hulpvrager naar (financiële) zelfredzaamheid.
- **Collectieve schuldenregeling:**
Budgetbegeleiding of -beheer zijn niet meer mogelijk. In dat geval doet het OCMW een aanvraag voor collectieve schuldenregeling bij de arbeidsrechtbank.

Het OCMW kan zich ook laten aanstellen als schuldbemiddelaar.

Zitdagen

Inwoners van Brugge kunnen terecht op de zitdag van de dienst budget- en schuldhulpverlening. We bekijken elk dossier individueel en kiezen een geschikte begeleiding.

Sociaal Huis
Hoogstraat 9
8000 Brugge
budget@ocmw-brugge.be
050 32 73 69

Maandag, woensdag en
vrijdag van 8.30 tot 11.40 uur
(zonder afspraak)
Dinsdag en donderdag van
13.30 tot 16.00 uur (op afspraak)

In Zeebrugge kunnen mensen met een hulpvraag terecht in buurtcentrum d'Oude Stoasie, Venetiëstraat 1 (op afspraak).

Wie de dienst BHSV raadpleegt op een zitdag, moet een e-ID en alle bewijsstukken over inkomsten, uitgaven en eventuele schulden meebrengen. Zo krijgen we een goed beeld van de situatie en kunnen we op maat begeleiden.

Jij als vrijwilliger bij Pro Duo

Heb je zin om de ploeg van Pro Duo te versterken als vrijwilliger? Fijn! Je ondersteunt mensen bij thuisadministratie, gaat langs bij diensten en organisaties en biedt digitale ondersteuning aan huis. Als het even kan, maak je tijd voor een babbel.

Voorwaarden

- Je bent 21 jaar of ouder.
- Je hebt een erkend rijksregisternummer.
- Je hebt een blanco uittreksel van het strafregister.
- Je volgt een basisopleiding bij OCMW Brugge.
- Je start met een vrijwilligerscontract en een proefperiode.

Profiel

- Je bent sociaal, administratief en communicatief vaardig.
- Je werkt discreet en geduldig.
- Je hebt verantwoordelijkheidszin en een net voorkomen.
- Je kunt je inleven in de situatie van de doelgroep.
- Je respecteert de afgesproken opdracht en de privacy.
- Je kunt omgaan met crisissituaties.

Aanbod

- Ondersteuning door een professioneel team.
- Een boeiende startopleiding.
- Een verrijkende opdracht.
- Samenwerking in een gemotiveerde groep.
- Contacten met diverse en inspirerende mensen.



Vrijwilligerstraject

Voor je aan de slag gaat als Pro Duo-vrijwilliger, moeten we wat dingen regelen.

01

Kennismakingsgesprek

We nodigen je uit voor een kennismakingsgesprek met de vrijwilligerscoördinator. Zo leren we elkaar beter kennen en weten we of je de juiste kandidaat-vrijwilliger bent. De coördinator beslist of en wanneer jij de basisopleiding kunt volgen.

02

Basisopleiding en gesprek

Je basisopleiding vindt plaats bij OCMW Brugge. Daarna ga je op gesprek bij de vrijwilligerscoördinator. We evalueren je opleiding en beslissen of je kunt starten als Pro Duo-vrijwilliger. Bij een 'ja' maken we samen een vrijwilligerscontract en -fiche op.

03

Vrijwilligerscontract

In je vrijwilligerscontract staan je rechten en plichten beschreven.

Op de vrijwilligersfiche vermelden we:

- je opleiding en beroepservaring
- je vaardigheden
- welke taken je graag uitvoert
- je ervaring met de doelgroep
- je beschikbaarheid



En ... Start!



Aan de slag

Je kunt je als Pro Duo-vrijwilliger aan een breed maar behapbaar takenpakket verwachten.

Je ondersteunt bij duidelijk omschreven deeltaken die we op voorhand vastleggen.

Soms gaat het om een eenmalige en korte tussenkomst, soms heb je frequenter contact met de hulpvrager.

Als vrijwilliger ben je geen hulpverlener, psycholoog of therapeut. Bij complexe problemen verwijzen we de hulpvrager door naar gespecialiseerde hulpverlening.

Mogelijke taken

Administratieve ondersteuning

- post doornemen
- documenten helpen begrijpen en klasseren
- een klasseersysteem opzetten of op punt zetten

Digitale ondersteuning

- online prijzen opzoeken en vergelijken
- informatie over diensten opzoeken
- uitleg geven over apps en online toepassingen
- online formulieren helpen invullen

Bredere ondersteuning

- helpen doorverwijzen naar externe diensten
- begeleiden naar externe diensten
- meegaan naar diensten en organisaties

Je maakt als vrijwilliger geregeld tijd voor een hartverwarmende babbel met de hulpvrager.



Jouw engagement

Voor de aanvang van je traject bespreken we met de vrijwilligerscoördinator je wensen en verwachtingen. Als Pro Duo-vrijwilliger bepaal je zelf hoe je je werk indeelt. Je kiest hoe vaak je werkt, wanneer je werkt en welke taken je uitvoert.

Je sluit vrijwillig aan bij onze dienst als ondersteunende kracht. Je kunt je engagement op elk moment veranderen of stopzetten.

We rekenen erop dat je de afgesproken opdrachten correct uitvoert.

Onze ondersteuning

Als vrijwilliger sta je er bij Pro Duo nooit alleen voor. Je kunt met je vragen altijd terecht bij de vrijwilligerscoördinator.

We voorzien geregeld intervisiemomenten, waar je je ervaringen kunt delen met collega-vrijwilligers. Daarnaast bieden we vorming op maat en waarderingsmomenten voor elke vrijwilliger.



Beroepsgeheim



Als vrijwilliger vertegenwoordig je de dienst budget- en schuldhelpverlening van OCMW Brugge. Je bent gebonden aan de discretieplicht en krijgt soms informatie die valt onder het beroepsgeheim, zoals medische of financiële verslagen.

Als je vertrouwelijke informatie krijgt over een hulpvrager of zijn netwerk, mag je daarover niets openbaar maken.

Als je je vrijwilligerswerk stopt, blijft de zwijgplicht gelden.

Als je je daar niet aan houdt, riskeer je een boete.



Werkethiek

OCMW Brugge hecht belang aan werkethiek. De manier waarop je je taken uitvoert, moet aansluiten bij de waarden van onze organisatie. OCMW Brugge biedt laagdrempelige en professionele dienstverlening op maat, met respect voor ieders overtuiging. We hebben een voortrekkersrol op maatschappelijk gebied en willen iedereen in staat stellen een menswaardig leven te leiden.

Als Pro Duo-vrijwilliger:

- rook je niet en drink je geen alcohol tijdens je opdracht;
- geef je geen persoonlijke (contact)informatie door aan een hulpvrager*;
- heb je respect voor ieders persoonlijke politieke, religieuze en levensbeschouwelijke opvattingen;
- ben je sociaal vaardig en assertief;
- blijf je rustig en professioneel in onvoorziene omstandigheden;
- ben je alert voor signalen van de hulpvrager;
- verwittig je indien nodig een hulpverlener, met akkoord van je hulpvrager.

** Wanneer je als vrijwilliger voor Pro Duo aan de slag bent, krijg je een smartphone van het OCMW. Zo kun je contact houden met de hulpvrager.*



Don'ts

Dit mag je als vrijwilliger niet doen:

- het budgetbeheer van een hulpvrager
- contact opnemen met eventuele schuldeisers
- de administratie van een hulpvrager meenemen naar huis
- geld geven of lenen aan een hulpvrager
- optreden als vertegenwoordiger van een hulpvrager
- betalingen (helpen) uitvoeren met een hulpvrager

Je ondersteunt de hulpvrager altijd in de thuissituatie, tenzij anders afgesproken.

Ditjes en datjes

Onkostenvergoeding

OCMW Brugge betaalt geen vaste vergoeding aan vrijwilligers. We geven je wel een onkostenvergoeding voor de kilometers die je per fiets, bromfiets, motor of auto aflegt voor je opdracht. Ook bewezen kosten voor het openbaar vervoer betalen we terug.

Verzekering

Het OCMW heeft een verzekering die de burgerlijke aansprakelijkheid dekt.

Je bent als vrijwilliger verzekerd:

- tijdens je opdracht
- tijdens verplaatsingen van en naar de plaats van de opdracht
- op weg van en naar afspraken of activiteiten, gelinkt aan je opdracht (overleg, intervisie, vorming)

De verzekering is niet aansprakelijk bij een grove fout, bij een herhaaldelijke lichte fout of bij bedrog.

Ai ... ongeval!

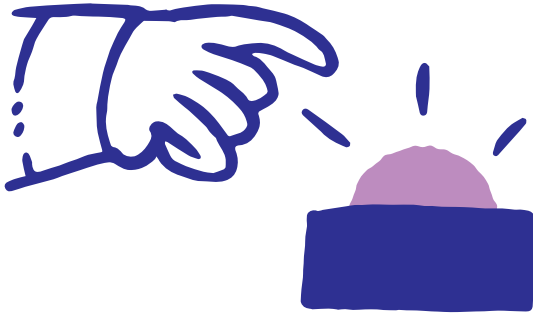
Heb je een ongeval tijdens je vrijwillige opdracht? Houd het hoofd koel en waarschuw indien nodig de hulpdiensten.

- Zeg nooit dat je aansprakelijk of verantwoordelijk bent.
- Zorg indien mogelijk voor een getuigenverklaring (passagier, omstanders).
- Breng de vrijwilligerscoördinator binnen de 24 uur op de hoogte van het ongeval.

Ziekte of overmacht

Geraak je door ziekte of overmacht (autopech, ongeval, familiale redenen) niet op de plaats van je opdracht? Laat het dan zo snel mogelijk weten aan je hulpvrager en de vrijwilligerscoördinator.





(Seksueel) grensoverschrijdend gedrag

Krijg je als vrijwilliger in opdracht te maken met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag? Neem dan zo snel mogelijk contact op met de vrijwilligerscoördinator. We behandelen elke melding discreet en nemen pas stappen na overleg.

Indien nodig schakelen we voor de betrokken hulpvrager een andere vrijwilliger in, sturen we het gedrag van de hulpvrager bij of wordt de samenwerking met de hulpvrager stopgezet.

Privacy

OCMW Brugge hecht belang aan de bescherming van je privacy. De gegevens die we verzamelen, worden veilig bewaard en niet gedeeld.

Lees er alles over op www.ocmw-brugge.be/privacy.



Registratieplicht

Als vrijwilliger registreer je maandelijks je uitgevoerde taken en activiteiten via een online formulier.

Je statuut

Heb je een speciaal statuut?
Dan kun je best nagaan of (en hoe) je als vrijwilliger bij Pro Duo aan de slag kunt.

Je krijgt al een uitkering

Ontvang je een uitkering? Meld aan de organisatie die je uitbetaalt dat je vrijwilligerswerk gaat doen.

Doe dit zeker wanneer je een uitkering ontvangt via:

- RVA/vakbond (werkloosheid)
- OCMW (leefloon)
- het ziekenfonds (ziekte- of invaliditeitsuitkering)

Je zult de nodige documenten ontvangen om te vermijden dat je je uitkering verliest.

Je bent ambtenaar

Ambtenaren moeten toelating vragen aan hun leidinggevende voor ze vrijwilligerswerk kunnen doen.

Je statuut is veranderd

Is je statuut (al dan niet met uitkering) onlangs veranderd? Breng dan onze vrijwilligerscoördinator op de hoogte. Die bekijkt of er iets moet gebeuren en doet de nodige administratie.



Einde van de overeenkomst

Het OCMW of de vrijwilliger kan de samenwerking voor Pro Duo op elk moment stopzetten om verschillende redenen.

- Je wordt niet weerhouden na de basisopleiding.
- Je maakt een onderling akkoord.
- Je vraagt zelf om te stoppen.
- Het OCMW verbreekt het akkoord wegens:
 - schending van het beroepsgeheim en/of de privacy van de hulpvrager;
 - het niet naleven van afspraken;
 - (het organiseren van) activiteiten die indruisen tegen de waarden van onze organisatie.





Vrijwilliger Jan getuigt

"Vrijwilligerswerk bij Pro Duo is verrijkend voor de hulpvrager en de vrijwilliger. Het landschap van de professionele hulpverlening mag dan nog zo divers zijn: als vrijwilliger ervaar je dat de drempel soms hoog is of dat diensten niet inspelen op een directe nood. Een opstapje, aangereikt door een vrijwilliger, doet soms wonderen. Meedraaien bij Pro Duo betekent dat je beter zicht krijgt op de dagelijkse problemen van mensen die het niet allemaal zomaar geregeld krijgen. Je begrip van en kijk op de wereld verandert in de goede zin. Het is dus een win-winsituatie voor zowel hulpvrager als vrijwilliger."

Pro Duo-vrijwilliger worden? Contacteer ons!

OCMW Brugge
Vrijwilligerswerking Pro Duo
Bart Van Troye

www.produobrugge.be
produo@ocmw-brugge.be
050 32 73 69

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt, op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Bij de opmaak van deze gids hebben we geprobeerd om alle info correct te vermelden. We verontschuldigen ons voor eventuele drukfouten, onvolledigheden en/of onjuistheden.