Projectdraaiboek
‘Babbelbuddy’s’







Beste kandidaat,

Dank voor je interesse in het project ‘Babbelbuddy’s’. Vierkant tegen Eenzaamheid en alle projectpartners stellen je engagement op prijs.

Met deze infobundel willen we je een duidelijk beeld geven van je opdracht als babbelbuddy. We leggen uit waarom we dit project hebben gelanceerd, op welke manier je buddy kunt zijn en welke communicatiekanalen je ter beschikking hebt. Omdat een buddyrelatie zakelijk en vertrouwelijk is, geven we je ook het belang van privacy mee. Waken over je privacy en die van jouw buddy is de eerste stap wanneer je in gesprek gaat. Als er aan beide kanten van ‘de communicatielijn’ goede afspraken bestaan hierover, dan is de basis voor een goede buddyrelatie alvast gelegd.

In dit document vind je ook technische info over het gebruik van apps, videochats en internet. We geven je tal van tips en info-adressen mee, die je werk als buddy helpen omkaderen. Zo kan jij met jouw buddy een goed gesprek voeren.

Zit je zelf nog met een vraag? Wil je advies/ondersteuning voor een videochat, telefoongesprek of de opmaak van een brief? Dan kun je steeds bij één van de projectcoördinatoren terecht.

We wensen je bij voorbaat veel inspirerende ‘babbelbuddycontacten’ toe.

Anne Vandendriessche

Projectverantwoordelijke Vierkant tegen Eenzaamheid

|  |
| --- |
| Inhoudstafel  |

1. Toelichting project babbelbuddy’s
2. Opstart nieuwe buddy’s

2.1 Afspraken rond samenwerking

2.2 Het gesprek + tips gespreksonderwerpen

2.4 Verschillende kanalen om contact te nemen

2.4.1 Telefoon

2.4.2 Videochat (skype, fb messenger, WhatsApp,...)

2.4.3 Brief

2.5 Privacy

1. Opvolging buddy’s

3.1. ondersteuning

3.2 Intervisie

Bijlage Logboek voor vrijwilligers

1. **Toelichting Project ‘babbelbuddy’s’**

In 2017 werd het actieplan ‘Vierkant tegen eenzaamheid’ opgezet door verschillende hulpverleningsinitiatieven in regio Brugge. Zo willen we het probleem van eenzaamheid en isolement bij mensen zichtbaar maken en de bestaande hulpverlening nog beter afstemmen op mensen die eenzaamheid leven. Het actieplan bestaat uit 4 krachtlijnen en 16 initiatieven die de hulpverlening moeten optimaliseren.

In 2020 wordt Vlaanderen geconfronteerd met de coronacrisis. Vanuit het actieplan ‘Vierkant tegen eenzaamheid’ willen we nog gerichter de noden van kwetsbare doelgroepen en mensen die in eenzaamheid leven, lenigen. Het project ‘Babbelbuddy’s’ helpt daarbij.

**‘Babbelbuddy’s’**7% van de Brugse bevolking voelt zich wel eens eenzaam. We hebben allemaal nood aan een babbel, sociaal contact en het gevoel dat iemand zich om ons bekommert. Sommige mensen komen door de coronacrisis en het advies “blijf in uw kot” nauwelijks nog buiten. Wie weinig kennissen of familie heeft, valt uit de boot. Wie geen digitale gespreksmethodes gebruikt, verliest elk sociaal contact. Een druk gezinsleven, een job of studies beperken ook de tijd om sociale contacten te onderhouden.

Er bestaan al heel wat goede initiatieven waar mensen terecht kunnen om even te ventileren en ook ‘Vierkant tegen eenzaamheid’ wil een handje helpen. We brengen kandidaat-babbelbuddy’s samen. Als babbelbuddy maak je op regelmatige basis tijd vrij om een babbeltje te doen via telefoon, Skype of andere online tools. Sommige mensen kiezen ervoor om elkaar een brief te schrijven en op die manier contact te houden. We maken steeds gebruik van het communicatiekanaal dat voor de cliënt het makkelijkst werkt.

**Doelstellingen**

Babbelbuddy’s nemen vooral contact op met mensen om te horen hoe het met hen gaat. Kunnen ze zich in deze moeilijk periode van quarantaine behelpen? Hebben ze nood aan een babbeltje over dagelijkse onderwerpen ( het weer, de kinderen, familie, hobby’s,...)? Alles kan een basis voor contact zijn. Babbelbuddy’s staan klaar om te luisteren naar verschillende vragen van mensen en helpen hen een antwoord te vinden op die vragen.

BELANGRIJK: Een babbelbuddy is geen hulpverlener. Het draait om een gelijkwaardige relatie tussen twee personen en om sociaal contact in een vriendschappelijke en ongedwongen sfeer.

Bij meer complexe problemen kunnen babbelbuddy’s hun ‘cliënten’ doorverwijzen naar meer gespecialiseerde hulpverlening. Dit zijn bij voorkeur professionals die de zorg voor de cliënt van de babbelbuddy overnemen.

**2. Opstart nieuwe buddy’s**

**2.1 Afspraken rond samenwerking**

* Elke buddy wordt opgebeld voor een eerste gesprek, waarbij een profiel wordt bijgehouden.
* Elke buddy ondertekent een privacyverklaring. Hierdoor gaat de buddy akkoord met de geheimhouding van persoonsgebonden gegevens en met het beroepsgeheim. De privacyrichtlijnen staan opgesomd onder 2.5.
* Elke buddy ontvangt een draaiboek met afspraken en tips.
* De gesprekken tussen de buddy’s kunnen gebeuren via verschillende kanalen: telefonisch, per videogesprek of per brief/kaart (zie 2.4). Het aantal gesprekken wordt in onderling overleg bepaald, met een minimum van drie momenten per maand.
* Baken duidelijk een tijdsperiode af wanneer u bereikbaar bent
* Een vaste buddy wordt voor minimum een jaar aan een cliënt gekoppeld[[1]](#footnote-1).
* De buddy houdt een registratie bij van de gesprekken.
* Er kan van buddy gewisseld worden in onderling overleg met de organisatie.
* De samenwerking gebeurt op vrijwillige basis. Er is geen verloning gekoppeld aan dit project. Er wordt een vrijwilligersverzekering voorzien.
* De samenwerking met de organisatie en met de buddy blijft louter professioneel.

**2.3 Het gesprek**

**Tips voor gespreksonderwerpen**

**Jeugd:**We hebben allemaal wel dingen te vertellen over onze eerste jaren op school, onze eerste vrienden, de spelletjes die we leuk vonden, de mensen die we bewonderden, de keren dat we ergens op betrapt werden en de keren dat we ermee wegkwamen! Over je jeugd kun je eigenlijk eindeloos doorpraten.

**Reisanekdotes**Zelfs als de ander bijna nooit zijn huis verlaat, is er altijd wel een [reis](https://verkenjegeest.com/psychologische-voordelen-reizen/) die hij zich kan herinneren.

**Films en boeken**Films en boeken zijn nog een goed gespreksonderwerp waar eigenlijk iedereen wel een mening over heeft. Je kunt natuurlijk ook praten over verschillende programma’s die op de televisie werden of worden uitgezonden. Ze bieden goede gespreksonderwerpen om over te praten en te discussiëren en dit kan aanleiding geven tot zeer interessante gesprekken.

**Muziek**We kunnen praten over wat muziek in ons wakker maakt of verhalen vertellen over hoe muziek een belangrijke rol in ons leven heeft gespeeld.

**Huisdieren en dieren**Niets leuker dan te vertellen over de fratsen van onze huisdieren of leuke filmpjes te delen hierover.

**Eten en drinken**Het is interessant om ervaringen uit te wisselen over exotisch voedsel dat we ooit in ons leven hebben geprobeerd. Je kunt ook andere voedselgerelateerde verhalen vertellen, zoals wanneer je iets raars aangeboden kreeg en je niet eens wist hoe je het moest gaan eten. Of over iets heerlijks dat je ooit hebt geproefd, dat achteraf iets bleek te zijn geweest wat je nooit had durven proberen als je had geweten wat het was. Als het gaat over eten en drinken, heeft iedereen iets te zeggen.

**Sport en Hobby’s**De meeste mensen hebben een favoriete [sport](https://verkenjegeest.com/zo-motiveer-om-sporten/) die ze zelf beoefenen of die ze gewoon graag bekijken. Aangezien sport vaak competitief is, kunnen sommige gesprekken controversieel worden. Probeer tactvol om te gaan met dit onderwerp.



**2.4 Kanalen om contact te leggen**

Er zijn vandaag 101 kanalen om met elkaar te communiceren. Als babbelbuddy moet je er zo goed mogelijk gebruik van maken. Elk kanaal heeft voor- en nadelen. De kanalen verschillen van elkaar in toegankelijkheid, privacy en gebruiksgemak. Daarom is het belangrijk om na te denken over welk communicatiemiddel je wil gaan gebruiken. Vraag ook altijd na waarmee de persoon die je contacteert (je cliënt) het meest vertrouwd is.

Zie: <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>

**2.4.1 Telefoon**

Het meest vertrouwde kanaal voor de meeste mensen is de telefoon. De telefoon biedt heel wat voordelen: het is eenvoudig, je hebt er geen account voor nodig, moet er geen app voor downloaden of internetverbinding voor activeren. Nagenoeg iedereen heeft een gsm of vaste telefoon ter beschikking . Met een gsm kun je bovendien je eigen privacy waarborgen door je nummer in te stellen als ‘privé’ alvorens je belt.

Je eigen nummer als privé instellen, kan op verschillende manieren. De meest eenvoudige manier is om een code voor het nummer van je contactpersoon te zetten. Als je deze code intypt, gevolgd door het nummer van de contactpersoon, dan bel je die anoniem. **Voor een vaste lijn is de code \*31, voor een mobiele lijn is dat #31#.**

Verder bestaan er ook online heel wat tutorials om je nummer privé te zetten via de instellingen op je gsm.

* Iphone: <https://www.youtube.com/watch?v=UxOQEWICwL8>
* Android: <https://www.youtube.com/watch?v=m6GYAZCTT0E>

Maar telefoongesprekken hebben ook nadelen. Wie geen gratis belkrediet heeft, kan met een hoge factuur te maken krijgen. Probeer indien mogelijk te telefoneren via webapplicaties zoals Skype of Whatsapp. Je kunt ze ook gebruiken voor videochats, waardoor jij en je cliënt elkaar zien. Het maakt het contact persoonlijker.

 **2.4.2 Videochatten**

Videochatten kan via verschillende kanalen. Het grote voordeel is dat je je non-verbaal kunt uitdrukken en gebaren kunt gebruiken: het ondersteunt je uitleg of verhaal. Het nadeel is dat er altijd een computer of smartphone met internetverbinding nodig is, gelinkt aan een app die je moet downloaden. Om je privacy te waarborgen, moet je goed nadenken over de benaming van je account.

 **2.4.2.1 Skype**

Skype is een van de bekendste platformen om te videochatten. Naast een computer met internetverbinding, moet je een geïnstalleerde versie van het programma hebben, een account én kennis van het programma. Niet iedereen is ermee vertrouwd: dit kan contacten en videochats fors bemoeilijken.

Het voordeel van Skype is dat je je scherm kan delen om iets uit te leggen. Op die manier kunnen cliënten makkelijk meevolgen. Via live ondertiteling kan je mensen met gehoorproblemen tegemoet komen, zodat ze het gesprek goed kunnen volgen.

Om je eigen privacy te waarborgen, kun je beter niet met je persoonlijke account cliënten contacteren. Maak duidelijke afspraken over de benoeming van je account voor je als buddy aan de slag gaat.

Korte handleiding voor Skype:

Nederlands: <https://www.youtube.com/watch?v=oEI61-9f4oM>

Engels:<https://www.youtube.com/watch?v=S38e-t6rhKA>.

 **2.4.2.2 Facebook Messenger Call**

Facebook Messenger is een handig communicatiekanaal, maar je privacy is niet gegarandeerd. Je moet een connectieverzoek accepteren om te kunnen praten: ook hier werk je bij voorkeur dus niet onder je eigen naam.

Korte handleiding voor Facebook Messenger Call: <https://www.youtube.com/watch?v=5XR6zYMal8k>.

  **2.4.2.3 Whatsapp Video Call**

Whatsapp is behoorlijk ingeburgerd als videochatkanaal. Je moet hiervoor een een smartphone met internetverbinding hebben en de app downloaden en installeren.

Bij Whatsapp is je privacy niet zomaar gegarandeerd, aangezien de app gelinkt is aan je telefoonnummer. De persoon die jij opbelt, kan jou gewoon zelf terug contacteren zonder dat je erom vraagt.

Korte handleiding voor Whatsapp Video Call:
Nederlands (korte uitleg voor ouderen): <https://www.youtube.com/watch?v=m1oaQymmGYc>

Engels: <https://www.youtube.com/watch?v=UW4G-i7pqis>.

  **2.4.2.4 Websites**

Ook het internet biedt n mogelijkheden om te videochatten, zoals [www.zoom.us](http://www.zoom.us). Het grote voordeel aan deze website is dat de persoon met wie je het videogesprek wil voeren, enkel een computer en internetverbinding nodig heeft. Via een gratis account kan je de andere persoon een uitnodiging sturen. Daarna kan je online een videogesprek voeren.

Korte gebruikershandleiding voor Zoom:

Nederlands: <https://www.youtube.com/watch?v=_GzIJ2_3wio>

Engels: <https://www.youtube.com/watch?v=sJq_OM5VcDY>.

Naast zoom.us bestaan er nog tal van online videochatplatforme: whereby.com, tinychat.com… Ga gerust op zoek naar de mogelijkheden, maar toets op voorhand af met de projectverantwoordelijke voor je met een nieuw/voor jou onbekend platform aan de slag gaat.

**2.4.3 Brief**

Of je nu jong bent of oud, sociaal of eerder introvert: een brief ontvangen is altijd leuk. Voor senioren die verblijven in een woonzorgcentrum en (tijdelijk) geen bezoek meer ontvangen, is een brief ‘alles’. Kies je voor dit kanaal als buddy? Ga er dan creatief mee aan de slag en voeg tekeningen of foto’s toe aan je brief.

De mythe dat het coronavirus ‘overdragen’ wordt op papier, mag je negeren. Op absorberend materiaal (zoals karton, papier, textiel…) kan het virus niet goed overleven: briefwisseling is per post even onderweg en vormt dus geen risico.

Wil je graag een e-card versturen via Bpost? Dat kan met de ‘Mobile Postcard App’. Download ze op je smartphone via de Appstore of Google Play

Ook Bond zonder Naam heeft een leuk assortiment gratis e-cards: <https://www.bzn.be/nl/ecards>

**2.5 Privacy**

De bedoeling van het project ‘babbelbuddy’s’ is dat we spontaan mensen contacteren. Dat zal op regelmatige basis gebeuren. Maar hoe zit het nu met die privacy? We sommen even de belangrijkste aandachtspunten op.

**Delen van persoonlijke gegevens**

Communiceer geen persoonlijke gegevens met jouw buddy indien je dat niet wenst. Als je ze doorgeeft, doe je dit volledig op eigen risico. Je kan anoniem bellen of met een nieuw e-mailadres indien je dit wenst. Neem hiervoor contact op met de organisatie.

Persoonlijke gegevens worden niet met derden gedeeld, tenzij in samenspraak met jouw buddy (bv. bij doorverwijzing). Het is niet toegestaan om gesprekken op te nemen, tenzij je hier vooraf een akkoord over maakt met jouw buddy en de organisatie.

Je bent als buddy verplicht om vertrouwelijk met persoonsgegevens om te gaan. Laat geen informatie rondslingeren en zorg ervoor dat anderen geen inzage hebben in de info. Zo voorkom je dat gegevens verloren gaan, misbruikt worden of voor onbevoegde personen toegankelijk zijn.

**Privacy van een gesprek**

Zorg bij aanvang van het gesprek dat je in een aparte ruimte zit. Zorg ervoor dat er niemand kan meeluisteren. Indien je een videogesprek voert, zorg je ervoor dat er niemand kan meekijken.

**Tijdens het gesprek**

Buddy’s zijn niet verplicht om tijdens het gesprek op elke vraag te antwoorden. Dwing dus geen personen om antwoord te geven. Buddy’s hebben het recht om op elk moment het gesprek te beëindigen.

**Beroepsgeheim (art. 458 van het strafwetboek)**

Je buddywerk valt onder het beroepsgeheim. Wat je vertelt, mag niet zomaar mag worden doorverteld. Dit kan enkel bij wederzijdse toestemming of bij hoge nood/wanneer iemand in gevaar is.

**3. Opvolging buddy’s**

 **3.1. Ondersteuning**
‘Vierkant tegen eenzaamheid’ biedt vormingsmomenten en individuele coaching aan. Er is steeds een contactpersoon beschikbaar voor de buddy’s , wanneer ze vragen of problemen hebben. De contactpersonen zijn:
Anne Vandendriessche anne.vandendriessche@ocmw-brugge.be

Lies Vernieuwe lies.vernieuwe@mintus.be

Openbare diensten

Zowel Stad Brugge, OCMW Brugge als welzijnsvereniging Mintus voorzien een aangepaste dienstverlening in regio Brugge tijdens de coronacrisis. Je vindt alle recente updates op de websites:

[www.brugge.be](http://www.brugge.be) - rubriek ‘Maatregelen tijdens de coronacrisis’
[www.ocmw-brugge.be](http://www.ocmw-brugge.be) - rubriek ‘coronacrisis’
[www.mintus.be](http://www.mintus.be) - rubriek ‘coronacrisis’
[www.caw.be](http://www.caw.be)

**3.2. Online intervisie**

Gedurende dit project wordt er driemaandelijks een evaluatie voorzien. Daarin staan we stil bij ervaringen die je hebt opgedaan tijdens telefoongesprekken, sms-contacten of het schrijven van een brief. Op het terugkommoment is er tijd om te reflecteren over moeilijkheden, uitdagingen of praktische problemen. Tijdens de coronacrisis zal alles online of telefonisch verlopen.

Tijdens het terugkommoment verwachten we van je dat je actief deelneemt en betrokken bent bij de evaluatie. Een goede voorbereiding is noodzakelijk: hou dus zeker een logboek bij van je gesprekken. Na elk gesprek kan je zelf ook evalueren hoe het gesprek verliep en of er eventuele hulpvragen waren waarop je niet meteen een antwoord had. Jouw verslag dient als voorbereiding op het terugkommoment en vormt de basis van een aftoetsend gesprek.

**Voorbeeld** Logboek voor vrijwilligers



**Logboek babbelbuddy’s**

 ****

**Babbelbuddy:** *Naam + Voornaam*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cliënt** | **Code** | **Datum** | **Inhoud gesprek** |
|  |  |  |  |

**EXTRA Info Corona**

De uitbraak van het coronavirus in België zorgt ervoor dat er heel wat nepnieuws circuleert. Op sociale media en via andere kanalen zoals sms, Whatsapp, telefoon en mail, verschijnen er onwaarheden en foute medische adviezen, zonder enige wetenschappelijke achtergrond. Vaak is dit nieuws gebaseerd op onjuiste feiten of werd het uit de context gehaald. Deze misleidende informatie zorgt voor angst en onzekerheid bij de bevolking

De babbelbuddy’s willen mensen helpen om een antwoord te vinden op hun vragen. Het spreekt voor zich dat het verstrekken van correcte informatie hierbij essentieel is. Informatie waarvan de bron twijfelachtig of onbekend is, moet geneutraliseerd worden. Daardoor vermijd je verwarring en beperk je (onnodige) angst.

Hieronder staan referenties voor ‘betrouwbare informatie en een lijst met officiële websites.

**Tips:**

- Gebruik altijd je gezond verstand.

- Raadpleeg meerdere bronnen.

- Kijk wie de afzender is en wanneer het artikel geschreven werd.

- Volg bij voorkeur de officiële kanalen van de overheid.

- Blijf kritisch: een leugen is snel verspreid, maar raakt moeilijk uitgewist.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website** | **Organisatie** | **Wat kan ik hier vinden?** |
| <https://www.info-coronavirus.be/nl/faqs/>  | Federale overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu | Alle **officiële** informatie over het coronavirus. De informatie wordt dagelijks geüpdatet. . Je vindt er ook een uitgebreide lijst met veelgestelde vragen (FAQ). |
| <https://www.brugge.be/coronavirus> | Stad Brugge | Alle **officiële** informatie over het coronavirus, op maat van inwoners van Brugge. De informatie wordt dagelijks gecontroleerd en geüpdatet.Je kan er **9 grote topics** terugvinden:- Maatregelen in Brugge- Waar kan je terecht met vragen?- Hoe kan je zelf de verspreiding vertragen?- Brugge solidair: hoe kan je anderen helpen?- Initiatieven lokale handelaars- Steunmaatregelen voor ondernemers- Aandacht voor ouderen en kwetsbaren in je buurt- Corona op kindermaat: tips voor ouders- Meld je aan als vrijwilliger  |
| <https://www.youtube.com/watch?v=F4GmY01yrFs&feature=share&fbclid=IwAR0XQlCpEK0nxzgzTqAoEUDlwMGrJR1oTIjb8DTuVRouX_Lsx0_SPFR70aA> | FOD Volksgezondheid | Een overzichtelijk filmpje waarin alle voorzorgsmaatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus, eenvoudig worden uitgelegd. |
| <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/12/misleidendeinfoopsocialemedia/> | VRT | De nieuwssite VRTNWS volgt het officiële nieuws op de voet en weerlegt nepnieuws (foutieve berichten[[2]](#footnote-2)) waar nodig. . |
| <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters> | World Health Organization (Wereldgezondheids-organisatie) | De WHO houdt de vinger aan de pols tijdens de crisis en weerlegt onjuiste feiten waar nodig. . |
| <https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=3PmVJQUCm4E&feature=emb_title> | World Health Organization | Dit filmpje illustreert hoe je de handen kan wassen. Handhygiëne met zeep en water, is een van de beste manieren om te voorkomen dat je ziek wordt en de infectie op anderen overdraagt. |
| [https://d34j62pglfm3rr.cloudfront.net/downloads/20200311\_coronavirus\_conseils+patients+entourage\_NL.pdf](https://d34j62pglfm3rr.cloudfront.net/downloads/20200311_coronavirus_conseils%2Bpatients%2Bentourage_NL.pdf) | FOD Volksgezondheid | Een infobrochure met tips voor mensen die geïsoleerd leven en voor de mensen om hen heen. |
| <https://www.belgiantrain.be/nl> | NMBS | Aanbevelingen voor en aangepast aanbod van het treinverkeer tijdens de coronacrisis. |
| <https://www.delijn.be/nl/>  | De Lijn | Aanbevelingen voor en aangepast aanbod van het bus- en tramverkeer tijdens de coronacrisis. |

1. Tijdens de coronacrisis houden we rekening met de wens van de vrijwilliger. Er wordt geen tijdsduur worden vastgelegd. [↑](#footnote-ref-1)
2. zoals: berichten over helikopters die met desinfecterende middelen spuiten, het coronavirus is als instrument voor chemische oorlogsvoering ontwikkeld... [↑](#footnote-ref-2)