



Hoe gaat het met u?

Draaiboek voor lokale opbelacties



Vlaanderen
is zorgzaam samenleven



Inhoud

Leeswijzer	3
1. Voor je belt	5
Stap 1 - Waarom een opbelactie?	5
Doe een vooronderzoek	6
Wie neemt het initiatief?	6
Stap 2 - Hoe start ik een opbelactie?	8
Zorg voor een wettelijke basis	8
Lijsten opstellen van de mensen die je wilt bellen	8
Hoeveel bellers heb ik nodig?	10
Wie mag er bellen?	11
Zoek partners en breng hen samen	12
2. Aan de slag	15
Belscript	15
Goed om weten: enkele praktische tips voor de beller	16
Hoe verwerk en bewaar ik de verzamelde (persoons)gegevens?	17
3. Het project verduurzamen	19
Van ad hoc naar duurzaam	19
Het waarderend onderzoek als methodiek voor evaluatie (David Cooperrider)	19
Een waarderings- en attentiebeleid	20
4. Bronnen, meer inspiratie en bijlagen	21
Bronnen en meer inspiratie	22
Vertrouwelijkheidsverklaring in het kader van vrijwilligerswerk	23
Blauwdruk belscript	25

Leeswijzer

De coronacrisis plaatst lokale besturen voor nieuwe uitdagingen en stelt bestaande noden en kwetsbaarheden op scherp. In het engagement om niemand achterwege te laten, ontstaan er in alle Vlaamse steden en gemeenten solidariteitsacties. Medewerkers en vrijwilligers die vanuit een warm hart, burgerzin en solidariteit iets willen doen voor hun medemens, engageren en groeperen zich. Een typevoorbeeld hiervan zijn opbelacties, waar lokale besturen of verenigingen een bepaalde (kwetsbare) groep inwoners opbellen. Dit was ook al voor de coronacrisis een waardevol initiatief om contact te houden met mensen die geïsoleerd (dreigen te) geraken. Van een informele babbel tot de detectie van hulpvragen en noden: een telefoongesprek maakt voor sommigen echt een wereld van verschil.

Maar mag je als lokaal bestuur of vrijwilliger zomaar burgers opbellen? En zo ja, wie mag bellen en onder welke voorwaarden? Hoe pak je zo'n telefoongesprek het best aan en wat doe je met de hulpvragen die je verzamelt? Met deze nota proberen we een antwoord te formuleren op al deze vragen. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vragen we om doordacht en voorzichtig om te springen met persoonsgegevens. Maar laat dit geen barrière zijn om te starten. Ga pragmatisch te werk, met evenveel respect voor de hulpvragen van kwetsbare burgers als voor hun privacy. Twijfel je? Ga dan ten rade bij de Data Protection Officer (DPO) van jouw lokaal bestuur.

Dit draaiboek loodst je door de belangrijkste stappen bij het opstarten, bijsturen of verduurzamen van opbelacties. We geven per stap een aantal aandachtspunten, concrete tips en goede praktijken mee. We baseren ons hiervoor op geleerde lessen uit de talrijke goede praktijken van vóór en tijdens de coronacrisis en op ondersteunende juridische informatie. We doen dit zowel vanuit het perspectief van lokale besturen als vanuit het perspectief van geëngageerde vrijwilligers. Het is immers in dat bijzonder samenspel dat sterke, duurzame en gedragen initiatieven tot stand kunnen komen.

Dit draaiboek kwam tot stand in een samenwerking tussen de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Overheid.

legende



Goede praktijk



Aandachtspunten



Voor je belt

STAP 1 - Waarom een opbelactie?

Opbelacties zijn er in heel wat vormen en soorten: van een telefoonster, babbelbuddy en goeiemorgen-telefoon tot een belwinkel of babbelijn. Om te weten hoe jouw project er moet uitzien, zorg je best dat je voor de opstart een duidelijk antwoord hebt op de 'waarom'-vraag. Afhankelijk van de antwoorden op die vraag, zal de focus, scope en doelgroep van jouw project sterk verschillen.

Denk na over de meerwaarde, relevantie en dringendheid van jouw project en waarom het opbellen van burgers hier een onderdeel van is. Dit is belangrijk om van jouw belproject een succes te maken. Een aantal mogelijke uitgangspunten:

- Sociaal contact/vereenzaming
- Noden opsporen
- Crisissituatie opvangen
- Tevredenheid nagaan
- Veiligheidsgevoel verhogen
- Informeren over het bestaande vrijetijdsaanbod
- Toeleiden naar bestaand hulp- en ondersteuningsaanbod
- ...

Werk steeds met een getrapt systeem. Weeg af of andere initiatieven met minder impact op de privacy ook toereikend zijn. Zo kan je een artikel in het gemeentelijk infoblad plaatsen of ongeadresseerde enveloppes versturen gericht aan 'alle inwoners'. Verwijs hierin naar alle dienstverlening op jouw grondgebied en vermeld een centraal nummer. Als mensen jou zelf opbellen, is het eenvoudiger om toestemming te krijgen om iets met hun vraag te doen (al is het altijd goed om dit nog eens expliciet te vragen). Als je mensen zelf opbelt, ligt dit moeilijker. Dit komt verderop nog uitgebreid aan bod.

Met een centraal nummer werk je ook doelgroepoverstijgend: je krijgt mensen aan de lijn die nood hebben aan een babbel of hulp, los van leeftijd, achtergrond, enzovoort.



In de stad Kortrijk kadert het opbellen van 70-plussers in het breder project van 'Kortrijk Helpt'. Dit omvat zowel een platform voor matchmaking tussen vrijwilligers en organisaties, een algemeen nummer waar alle Kortrijkzanen met vragen terecht kunnen, een briefschrijfactie voor bewoners in het woonzorgcentrum enzovoort. Een volledig overzicht van hun acties vind je terug [op hun website](#).



DOE EEN VOORONDERZOEK

Om het antwoord op jouw 'waarom-vraag' sterker te funderen, kan je een kort vooronderzoek doen. Hier ga je informatie verzamelen die richting geeft aan jouw project en het project afbakent.

- Vertrek indien mogelijk vanuit een ouderenbehoeftenonderzoek, een omgevings- of buurtanalyse of andere cijfergegevens die de urgentie van jouw opbelactie illustreren en onderbouwen. Op basis hiervan kan je de doelgroep en de scope van jouw project bepalen.



Veel opbelinitiatieven richten zich tot oudere inwoners, maar leeftijd is niet het enige criterium voor kwetsbaarheid.

- Maak van het opbellen van burgers geen losstaande actie, maar geef het een plaats in een groter geheel. Zorg bijvoorbeeld voor een bredere inbedding in een bestaande vrijwilligerswerking.



De Zilverkring in Londerzeel is hiervan een mooi voorbeeld. Hier worden vrijwilligers ingezet voor de telefoonster en het bezoekteam. Beide acties zijn ingebed in 'Londerzeel aan zet! Onze buurt van A tot Z', een totaalproject rond buurtgerichte zorg.



- Ga na of er gelijkaardige initiatieven bestaan op jouw grondgebied. Bekijk of en hoe je hierbij kan aansluiten en of jullie projecten elkaar kunnen versterken.
 - ✦ Bv. opbelacties vanuit het lokaal dienstencentrum, vanuit mantelzorg- of ouderenverenigingen, enzovoort.
 - ✦ Voorkom overlap en bewaak de complementariteit met deze diensten.

WIE NEEMT HET INITIATIEF?

Het is sterk aangewezen om één of meerdere projectverantwoordelijken aan te duiden die het project trekken en coördineren. Dit is van belang voor de opstart, opvolging en nazorg van het project en heeft belangrijke praktische en juridische consequenties. Grofweg kan je twee initiatiefnemers onderscheiden: lokale besturen of private initiatiefnemers (bv. vzw's of verenigingen). De samenwerking of wisselwerking tussen een lokaal bestuur en private partner is echter een meerwaarde. Als lokaal bestuur kan je bijvoorbeeld wel een kader scheppen, maar er zijn heel wat burgers en/of organisaties die willen helpen en daar ook de gepaste expertise toe hebben.

Het lokaal bestuur

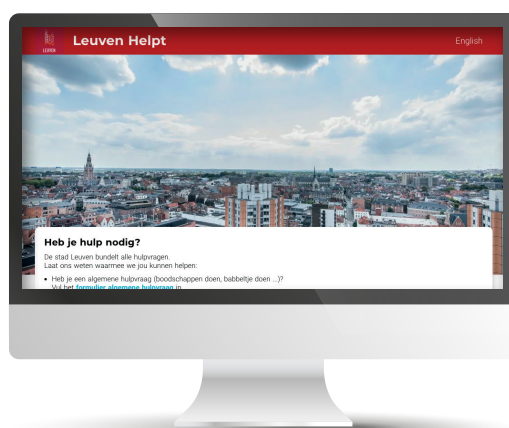
Maak duidelijk dat je het initiatief neemt in naam van het **lokaal bestuur** en dus niet in naam van één politieke partij of organisatie. Als lokaal bestuur is het een verlengstuk van jouw kernopdracht om het algemeen belang van jouw burgers te dienen. Daarenboven is het jouw plicht, in het bijzonder in tijden van crisis, om de vitale belangen van burgers te beschermen. Je kan de organisatie van een opbelactie

hier dus perfect in onderbrengen. Het voordeel van het lokaal bestuur als initiatiefnemer (of op zijn minst als partner) is dat je makkelijker toegang hebt tot 1) de steun van een Data Protection Officer (DPO), 2) lijsten met persoonsgegevens en 3) medewerkers die de leiding van het project op zich kunnen nemen en expertise hebben om de hulpvragen verder op te volgen.



Stad Leuven biedt, sinds de uitbraak van covid-19, via allerlei kanalen kwetsbare burgers de hulp die ze nodig hebben. Leuven ging op 15 maart live met '[Leuven Helpt](#)', een online helpersplatform, ondersteund door een team van matchers en gerealiseerd dankzij een krachtige samenwerking met de sociale actoren. Vanaf de start belden senioreninspecteurs alle 80-plussers op en bij de 80-plussers zonder telefoon gingen de inspecteurs langs. Daarna werden inwoners die kwetsbaar zijn opgebeld door onder andere buurtwerkingen, welzijnsorganisaties en stadsmedewerkers. In totaal werden meer dan 6000 Leuvenaars opgebeld. Tijdens de gesprekken werd een actieve detectie gedaan van noden en rechten en werd een rechtstreekse verbinding gemaakt met de juiste hulpverlening. Hiermee realiseerde stad Leuven ook haar doelen in kader van het lokaal sociaal beleid.

Door een sterke samenwerking met lokale partners dicht Leuven de mazen van het net zo goed mogelijk en bouwen ze verder aan een warm Leuven waar iedereen de hulp krijgt die hij/zij nodig heeft.



Een vereniging of vzw

Een private partner kan initiatiefnemer zijn door enerzijds de urgentie van een opbelinitiatief onder de aandacht te brengen of anderzijds door zelf engagement op te nemen. Zo neemt bijvoorbeeld Samana het initiatief om mensen die bij hen gekend zijn op te bellen. Als vereniging of vzw mag je echter nooit zonder meer burgers beginnen opbellen (zie verderop). Het is dus steeds interessant om het lokaal bestuur als kernpartner te betrekken.



Lokaal Dienstencentrum Omikron (vzw) in Steenokkerzeel kon in crisistijd meteen haar vrijwilligers inzetten aan de telefoon om de vaste bezoekers op te bellen. Tegelijk startte de gemeente een babbellijn. Samenwerking kan een volgende stap zijn.



Op initiatief van de ouderenverenigingen en met steun van de Vlaamse Ouderenraad startte in volle coronacrisis het belproject '[Geen Belet](#)' op. Meer dan duizenden oudere vrijwilligers belden ruim 100.000 ouderen op om te vragen hoe het gaat. Met dit initiatief willen de verenigingen vooral ouderen bereiken die niet digitaal actief zijn. Omdat mensen ook na een crisissituatie nood blijven hebben aan een luisterend oor, wil de Vlaamse Ouderenraad dit project ook naar de toekomst toe verduurzamen.

STAP 2 - Hoe start ik een opbelactie?

Wanneer je een opbelactie plant, is het goed om te beseffen dat je daarvoor (gevoelige) persoonsgegevens van (kwetsbare) personen gaat gebruiken én verwerken. Als je dat op grote schaal doet om een evaluatie te maken van de toestand en/of noden van een bepaalde doelgroep, dan raden we aan om vooraf een (beperkte) gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) op te maken. Win bij voorkeur op voorhand het advies in van de Data Protection Officer (DPO) van jouw lokaal bestuur en zorg voor een goede omkadering van de betrokken medewerkers of vrijwilligers en de verzamelde gegevens. In de onderstaande paragrafen lees je hoe je dit precies aanpakt.

ZORG VOOR EEN WETTELIJKE BASIS

Het is belangrijk dat het opbellen van burgers een wettelijke basis heeft. Dat kan je deels invullen door een verwijzing naar de kernopdracht van jouw lokaal bestuur en haar plicht om de vitale belangen van (kwetsbare) inwoners te beschermen. Maar bij voorkeur laat je jouw actie uitdrukkelijk bekrachtigen met een gemotiveerde beslissing van het college van burgemeester en schepenen. Dit omvat minstens:

- Een omschrijving van wat je gaat doen en waarom (zie hierboven).
 - ✦ Kader het opbellen van burgers in een groter geheel (een getrappt systeem).
 - ✦ Verwijs naar lopende opbelacties (indien van toepassing).
- De maatschappelijke meerwaarde, relevantie en dringendheid van jouw project.
- Een motivatie voor de verzameling, de verwerking en het bewaren van persoonsgegevens.
 - ✦ Consulteer of informeer de DPO van jouw lokaal bestuur.
 - ✦ Bekijk dit pragmatisch, maar met respect voor de privacy van de mensen die je gaat opbellen.
- Een verwijzing naar ondersteunende regelgeving. Je kan onderstaande passage integraal overnemen:

De verwerking van persoonsgegevens dient ook als rechtmatig te worden beschouwd indien zij noodzakelijk is voor de bescherming van een belang dat voor het leven van de betrokkene of dat van een andere natuurlijke persoon essentieel is. Verwerking van persoonsgegevens op grond van het vitale belang voor een andere natuurlijke persoon is in beginsel alleen toegestaan indien de verwerking kennelijk niet op een andere rechtsgrond kan worden gebaseerd. Sommige typen persoonsgegevensverwerking kunnen zowel gewichtige redenen van algemeen belang als de vitale belangen van de betrokkene dienen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking noodzakelijk is voor humanitaire doeleinden, onder meer voor het monitoren van een epidemie en de verspreiding daarvan of in humanitaire noodsituaties, met name bij natuurrampen of door de mens veroorzaakte rampen
(overweging 46 van de Algemene Verordening Gegevensverzameling).

LIJSTEN OPSTELLEN VAN DE MENSEN DIE JE WILT BELLEN

Wanneer je de doeleinden bepaald hebt en over een wettelijke basis beschikt, heb je de persoonsgegevens nodig van het deel van de bevolking dat jij wilt opbellen.

Het [Koninklijk besluit van 16 juli 1992](#) betreffende het verkrijgen van informatie uit de bevolkingsregisters en uit het vreemdelingenregister geeft een lokaal bestuur wettelijke grond om met lijsten te werken.

Deze passage illustreert tevens waarom het aangewezen is om jouw lokaal bestuur te betrekken:

“Geen enkele lijst van personen ingeschreven in de registers mag aan derden worden verstrekt. Dit verbod is niet van toepassing op de overheden of de openbare instellingen die door of krachtens de wet gemachtigd zijn om dergelijke lijsten te verkrijgen en dit voor de informatie waarop deze machtiging betrekking heeft.”
(Art. 6, hoofdstuk IV).

Vertrek van bestaande lijsten met persoonsgegevens. Het bevolkingsregister zal zeker een goede start zijn, maar moet vaak aangevuld worden met informatie uit andere bronnen. Ook hier werk je best getrap; van algemeen naar specifiek:

- Het bevolkingsregister (leeftijd en adres, desgevallend naam en telefoonnummer);
- 1207 of de witte gids (aanvullende informatie over adres, naam en telefoonnummer);
- Mensen die gekend zijn bij het OCMW (aanvullende informatie over kwetsbare doelgroepen);
- Lijsten getrokken in kader van bestaande projecten (bv. Izegem belt alle jarige 80+’ers op, en heeft hiervan een lijst).



Vraag en gebruik nooit meer persoonsgegevens dan je nodig hebt voor jouw project.

Welke lijsten trek ik?

Een aantal zaken bepalen met welke lijsten je het beste werkt:

- De doelgroep die je wilt bereiken en hun noden.
- De (verwachte) capaciteit van medewerkers en/of vrijwilligers: hoeveel mensen kunnen er bellen?
- De (impact op de) privacy van de mensen die je opbelt: wie heeft er toegang tot deze lijsten?

Afhankelijk daarvan kan je:

- **Filteren op leeftijd:** je kan gefaseerd werken door bv. bij de oudste burgers te beginnen en nadien leeftijdsgroepen toe te voegen.
- **Filteren op gebruikers van bestaande diensten:** bv. de cliënten van de sociale dienst van het OCMW, de cliënten van de dienst gezinszorg en poetsdienst, de leden van ouderenverenigingen, de leden van verenigingen voor personen met een beperking, enzovoort. Desgevallend werk je best met de medewerkers van de betreffende diensten of met geregistreerde vrijwilligers die daar actief zijn. Zo blijf je in hetzelfde circuit. Hierover meer in ‘**wie mag er bellen?**’ (pagina 11).
- **Filteren op adres:** hiermee vermijd je enerzijds dubbels en anderzijds kan je er, afhankelijk van het opzet van jouw project, mensen die gedomicilieerd zijn in het woonzorgcentrum uitsluiten.
- **Samenwerken met de lokale politie:** ook de politie beschikt over bepaalde lijsten met persoonsgegevens, maar die mogen slechts onder heel strikte omstandigheden meegedeeld worden en enkel aan andere openbare overheden. Afhankelijk van de insteek van jouw project, kan de politie een partner zijn, bijvoorbeeld op basis van insteken van de wijkinspecteurs.

Een aantal aandachtspunten

- De lijsten die je gebruikt, bepalen wie er het beste belt. Niet iedereen is bij wet gemachtigd om kennis te nemen van alle lijsten met persoonsgegevens.
- Via via persoonsgegevens bekomen is niet toegestaan. Gebruik dus steeds authentieke bronnen (harde informatie) in plaats van adresboeken die door andere diensten, personen of organisaties worden bijgehouden (zachte informatie). Hetzelfde geldt voor mondeling doorgegeven informatie.
- De eerste vraag die je moet stellen als je mensen opbelt, is of ze hun toestemming geven. Dit geldt zowel voor een algemeen telefoonnummer waar burgers zelf naar bellen, als voor opbelacties waar jij zelf burgers opbelt.
- Werk volgens een 'getrapt systeem': van minder naar meer impact op de privacy van burgers.
- Opbelacties geven geen garantie dat je alle kwetsbare burgers op jouw grondgebied bereikt. Blijf bijkomend op opsporing en toeleiding inzetten zodat je de mensen die echt nood hebben aan hulp, ook effectief kan bereiken. Algemeen genomen werkt een benadering van onderuit beter dan van bovenaf:

Werk naast de officiële kanalen met sleutelfiguren die jou kunnen toeleiden naar moeilijk(er) te bereiken doelgroepen:

- ✓ *Medewerkers van bestaande diensten:* sociale dienst, thuiszorgdiensten (poets-, maaltijden-, klusjes-, boodschappen-, oppasdienst ...), lokale dienstencentra, bib-aan-huis, enzovoort.
- ✓ *Andere beroepskrachten die aan huis komen of in buurten rondlopen:* artsen en paramedici, (wijk)agenten, postbodes, gemeenschapswachten, enzovoort.
- ✓ *Sleutelfiguren:* herkenbare aanspreekfiguren in een wijk of buurt, die de leefsituatie kennen en kunnen optreden als tussenpersoon. (bv. buurtwerkers, bestuursleden van verenigingen ...).

Sleutelfiguren hebben geheimhoudingsplicht en mogen enkel informatie doorspelen mits expliciete toestemming van de persoon in kwestie en/of wanneer het contact kadert in hun rol als professional.



Spring steeds voorzichtig om met persoonsgegevens en gevoelige informatie. Idealiter werk je samen met professionals die gemachtigd zijn om hiermee om te gaan.

HOEVEEL BELLERS HEB IK NODIG?

Het aantal bellers die je nodig hebt, zal sterk variëren van project tot project. Is het opzet om een lijst mensen eenmalig op te bellen of is het de bedoeling om periodiek terug te bellen? Voor het eerste zal je veel personen nodig hebben op korte termijn. Voor het andere een kleinere groep die zich voor een lange tijd engageert. Afhankelijk van de duur van het gesprek, de te bereiken doelgroep en het opzet van het gesprek, zal je het werk moeten verdelen onder meer of minder medewerkers en vrijwilligers.

Het is af te raden om elke medewerker en elke vrijwilliger toegang te geven tot de volledige lijst met op te bellen personen. Verdeel het werk onder de medewerkers en vrijwilligers die betrokken zijn bij het project. Bescherm de verzamelde gegevens tot slot voor personen die geen enkele betrokkenheid hebben bij de actie.



“Hoe gaat het nu met u?” Annemie (50) belt tot vijftig ouderen per dag

27/03/2020 om 06:00 door Ruben De Keyser

De gemeente **Bierbeek** nam naar aanleiding van de coronacrisis het initiatief om al haar oudere inwoners op te bellen. Dat zijn er ongeveer 1600. Om dat rond te krijgen, deden ze beroep op medewerkers en vrijwilligers. Annemie, van het Bierbeekse gemeentesecretariaat, belde zo'n 50 ouderen op per dag.

WIE MAG ER BELLEN?

Niet zomaar iedereen mag mensen opbellen. Zowel vrijwilligers als medewerkers van een lokaal bestuur moeten de nodige verplichtingen inzake geheimhouding respecteren. Je kan een belproject opgestart door jouw lokaal bestuur laten ondersteunen door vrijwilligers, of een project dat door vrijwilligers is opgestart, ondersteunen vanuit het lokaal bestuur. Maar je zal altijd duidelijke interne afspraken moeten maken over wie belt en desgevallend vertrouwelijkheidsverklaringen en/of vrijwilligersverklaringen moeten opstellen om wettelijk in orde te zijn. Een goed voorbeeld van zo een verklaring, met dank aan de DPO van Ternat, vind je bij de bijlagen op pagina's 23 en 24. Dit is in het bijzonder van toepassing op vrijwilligers.

Naast de wettelijke vereisten zijn eigenschappen zoals empathie, discretie en luistervaardigheid minstens even belangrijk. Gesprekken voeren via de telefoon, is niet voor iedereen weggelegd. Tot slot zijn de personen die bellen, niet per definitie de personen die de hulpvragen opvolgen.

Het lokaal bestuur

Mandatarissen – Dit kan enkel en alleen als het opbellen van burgers volledig los staat van het politieke ambt. Iedere link of verwijzing naar de rol als mandataris is verboden. Werken met mandatarissen is daarom wel mogelijk, maar niet per se aangewezen.

Interne medewerkers – Dit kan omdat zij sowieso onder de geldende reglementen rond gegevensbescherming en, indien van toepassing, beroepsgeheim vallen. Je het opbellen van burgers zelfs integreren in het takenpakket van een aantal medewerkers. Dat was bv. tijdens de coronacrisis in een heel wat lokale besturen het geval. Zo vielen een aantal medewerkers zonder werk (bv. cultuursector, sport- en vrijetijdsdiensten,...) en vervulden zij een belangrijke rol in heel wat opbelprojecten. Toch is het belangrijk om na te denken over de structurele verankering van een opbelinitiatief. De overdracht naar private partners die het initiatief ook na een crisissituatie kunnen verduurzamen, is daarom aangewezen.

Vrijwilligers

In Vlaanderen zijn er zo'n 750.000 vrijwilligers actief. Tijdens een crisis zijn er ook 'werkloze' vrijwilligers en is de motivatie om iets bij te dragen vaak (nog) groter: een win-win die je niet kan laten liggen. Het gaat om particuliere burgers of mensen uit verenigingen en organisatie die graag iets willen betekenen voor anderen. Als lokaal bestuur is dat een dankbaar aanknopingspunt om aan een zorgzame en inclusieve samenleving te werken.

Vrijwilligers kunnen perfect meedraaien in een opbelproject op voorwaarde dat ze een vertrouwelijkheidsverklaring en/of vrijwilligersovereenkomst ondertekenen (i.e. geregistreeerde vrijwilligers). Dat is belangrijk omdat ze tijdens het opbellen met gevoelige persoonsgegevens in aanraking komen. Voorkom wel dat dit een drempel wordt voor vrijwilligers om zich te engageren en hou de overeenkomst zo eenvoudig mogelijk (zie voorbeeld hogerop).

ZOEK PARTNERS EN BRENG HEN SAMEN

Als je weet hoeveel bellers je nodig hebt en wie er mag bellen, kan je partners zoeken die het project willen (onder)steunen of uitvoeren. Wie je hiervoor precies mobiliseert, is afhankelijk van de bedoeling van jouw project en de mensen die je wilt bereiken.

In deze stap maak je van een individueel initiatief een gedeelde verantwoordelijkheid. Hoe je dit precies doet, lichten we hieronder toe.

Een aantal aandachtspunten

- Samenwerken is meer dan het feitelijk samenbrengen van mensen.
- Durf kritisch zijn en screen op mensen die jouw project daadwerkelijk kunnen/willen ondersteunen.
- Zorg dat je samen met de partners stilstaat bij de 'waarom-vraag' (meerwaarde – relevantie – urgentie). Ook zij moeten goed doordrongen zijn van de bedoeling van jouw project.
- Beschouw partners als actor en laat hen mee de koers bepalen die je vaart: dat maakt van de 'koers' een gedeelde verantwoordelijkheid.
 - ✓ Geef inspraak, definieer samen de rollen.
 - ✓ Verdeel taken en geef mensen verantwoordelijkheid.
 - ✓ Inspraak zorgt voor gedragenheid.
- Maak jouw partners de ambassadeurs van jouw project.

Onderstaande figuur illustreert het verschil in dynamiek tussen een initiatief dat van bovenaf opgelegd is en een initiatief dat in een gedeelde verantwoordelijkheid van onderuit groeit:

Sturend – van bovenaf	Samen – van onderuit
Weinig inspraak	Gehoord worden
Uitvoerend werk	Co-creatief en ondernemend
Weinig betrokken	Betrokken: samen op weg
Passief	Alert en aanwezig
Wantrouwig	Vertrouwen en verantwoordelijkheid
Demotivatief	Intrinsieke motivatie
Hoog verloop	Loyaliteit
Oplossend vermogen dooft uit	Oplossend vermogen wakkert aan

© VVSG - Voor deze tabel lieten we ons inspireren door: Hart & Buiting (2012); *Verdraaide organisaties*.



GF

Vrijwilligers rekruteren

Als je vrijwilligers wilt rekruteren, hou je best rekening met de volgende aandachtspunten:

- Spreek bestaande netwerken en organisaties aan waar vrijwilligers in vertegenwoordigd zijn.
- De lokale ouderenraad en/of ouderenverenigingen zijn een te betrekken speler bij uitstek. Tijdens de coronacrisis ondersteunden zij bv. heel wat opbelacties.
- De welzijnsraad is een inspraakkanaal waar een verscheidenheid aan burgers in vertegenwoordigd is. Het is zinvol om ook daar jouw oor te luisteren te leggen.
- Ga voor face-to-face contact: op bijeenkomsten van verenigingen, vrijwilligersbeurzen, bij informele contacten, enzovoort. Dit werkt goed om vrijwilligers te werven, zeker wanneer je hen aanspreekt op hun talenten, persoonlijkheid, kennis en vaardigheden.
- Zet complementair in op digitale wervingsmiddelen: een nieuwsbrief, mail, Teams- of Skypeoverleg,... Zeker wanneer fysieke bijeenkomsten noodgedwongen wegvallen, is dit een waardevol alternatief.
- Combineer meerdere communicatiekanalen en wervingsstrategieën om zoveel mogelijk mensen te bereiken. Er zijn immers heel wat mensen die nog iets willen betekenen voor hun medemens.

Ondersteuning, vorming en opvolging van de bellers

Als je bepaalt hebt wie er gaat bellen, is het zinvol om de bellers fysiek of digitaal samen te brengen voor een kennismakingsmoment en/of een opleidingsdag. Ook tussentijdse terugkommomenten en periodieke evaluatiemomenten zijn zinvol om na te gaan of je de vooropgestelde doelstellingen waarmaakt en of je eventueel moet bijsturen.

- Houd minstens een kennismakingsgesprek om zicht te krijgen op de verwachtingen van vrijwilligers en medewerkers.
 - ✦ Bespreek wie welk engagement wilt opnemen (i.e. beschikbaarheid, frequentie van bellen,...).
- Zoek aansluiting bij de talenten en motivaties van vrijwilligers/medewerkers.
- Wijs op het belang van actief luisteren
 - ✦ Maak bellers waakzaam voor tekenen van vereenzaming, verlieservaringen, rouw, enzovoort. Als bellers dit kunnen registreren, kan je in een later stadium doorverwijzen naar een hulp- of ondersteuningsaanbod op maat.
- Organiseer terugkommomenten om de voortgang van jouw project te bespreken: wat loopt goed?, wat kan beter?, waar willen we nog sterker op inzetten?, ...



Aan de slag

Op dit punt heb je lijsten gemaakt en bellers voorhanden. Iedereen weet waarom het opbellen van burgers noodzakelijk is en wat de bedoeling is van het project.

In deze stap leer je waar je op moet letten als je burgers contacteert. Je krijgt tips om zoveel mogelijk uit de telefoongesprekken te halen, over wat je best met de gedetecteerde (hulp)vragen doet en hoe je geregistreerde gegevens bijhoudt. Nogmaals: zorg dat het opbellen van burgers een plaats krijgt in een groter geheel (bv. een actie dat je als lokaal bestuur doet in kader vereenzaming).

Hieronder een overzicht van de stappen die je nog moet zetten:

- **Contacten opbellen**, idealiter aan de hand van een belscript (zie bijlage).
- **Noden in kaart brengen**.
- **Vraag en aanbod matchen**: in deze stap zorg je ervoor dat de mensen die je opbelt, de ondersteuning, opvolging of hulp krijgen die ze nodig hebben.
 - ✦ Dat kan via een digitaal platform, een opvolggesprek, een huisbezoek of een gerichte doorverwijzing.
 - ✦ Als beller inventariseer je typisch enkel de noden. De match tussen vraag en aanbod wordt vaak door iemand anders gemaakt.

BELSCRIPT

Uit een analyse van bestaande projecten blijkt dat het gebruik van een belscript helpt om noden en hulpvragen boven water te krijgen. Bij een terugkerend 'hoe is het?' gesprek is een belscript allicht minder nuttig. Maar om noden of vragen in kaart te brengen, is het een waardevol instrument. Hieronder lichten we toe wat een belscript is en hoe je ermee aan de slag kan gaan.

Een belscript bestaat uit een aantal geijkte vragen die het telefoongesprek structuur geven. Dit vergemakkelijkt de detectie en registratie van noden en vragen en geeft bellers houvast tijdens het gesprek. Wie met een belscript werkt, kan de antwoorden op de vooropgestelde vragen tijdens het gesprek registreren in een vaste template. Dit helpt je om een goede inschatting te maken van welke opvolging of ondersteuning nodig is. Je kan hiervoor een Excel-bestand gebruiken, mits je dit versleuteld bewaard (zie verderop 'hoe verwerk en bewaar ik de verzamelde (persoons)gegevens?').

- ✦ Het belscript zal er anders uitzien al naargelang de bedoeling van jouw project.
- ✦ Een belscript hoeft geen lijvig document te zijn. Gewoon een aantal aandachtspunten volstaan. Actief luisteren tijdens het gesprek zelf is minstens even belangrijk.

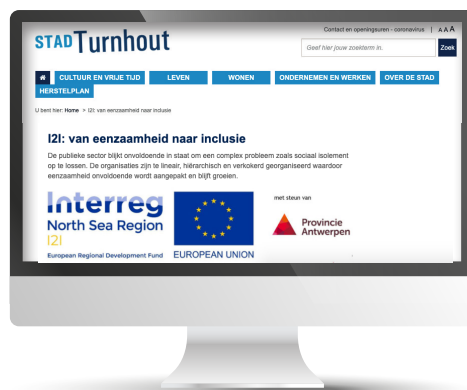


In het kader van het Europees Interreg project I2I **'van eenzaamheid naar inclusie'**, organiseerde Turnhout een grootschalige opbelactie. De stad maakt hiervoor gebruik van een belscript dat bellers helpt om noden te detecteren op drie assen:

- Feitelijke gezondheid (i.e. symptomen COVID-19, andere gezondheidsproblemen);
- Op vlak van sociale contacten (i.e. vereenzaming);
- Op praktisch vlak (i.e. boodschappen doen, hond uitlaten, tuin onderhouden,...).

Dit helpt enerzijds om het gesprek te structureren en anderzijds om tijdens het gesprek aandachtig te zijn voor mogelijke noden op één van de drie assen. De bedoeling is om mensen nadien de hulp of ondersteuning te bieden die ze nodig hebben. Dat gaat van een luisterend oor tot de hond uitlaten.

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) maakte een blauwdruk van een belscript met nog voldoende ruimte om eigen accenten te leggen. Je kan de **blauwdruk** terugvinden in de bijlages op pagina 25 en 26.



GOED OM WETEN: ENKELE PRAKTISCHE TIPS VOOR DE BELLER

Op basis van een aantal bestaande belprojecten, lijsten we hieronder nog een aantal praktische tips op:

- Voorzie een procedure als mensen niet opnemen:
 - ✦ Werk met een watervalsysteem. Bij mensen die niet/moeilijk telefonisch bereikbaar zijn, kan je huisbezoeken inplannen. Doe dit echter niet zonder meer, maar zorg voor een aanleiding. Sommige mensen vragen dagelijks even gebeld te worden om te checken dat ze opnemen. Spreek met hen af wie verwittigd wordt als het stil blijft.
- Spreek duidelijk af met vrijwilligers van waar ze bellen; van thuis uit of op een vaste locatie? Beiden hebben voor- en nadelen. Uit bestaande telefoonprojecten blijkt het volgende:
 - ✦ Thuis bellen heeft als voordeel dat er geen verplaatsingstijd is en vrijwilligers zelf kiezen wanneer ze bellen. Uit de praktijk blijkt dat de meeste vrijwilligers van thuis bellen.
 - ✦ Vanop locatie bellen heeft als voordeel dat je vrijwilligers meteen kan ondersteunen als er vragen zijn en dat informatie makkelijker doorgespeeld kan worden.
- Als je met opvolggesprekken werkt, is het goed om steeds dezelfde medewerkers of vrijwilligers terug te laten bellen.



Vermijd stigmatiserend taalgebruik: niemand wordt graag aangesproken als eenzaam of geïsoleerd.



Als je als medewerker of vrijwilliger vertrouwelijke informatie verneemt, moet je je afvragen of die informatie wel belangrijk is voor het doel van de opbelactie. Speel informatie door aan de juiste diensten en verwerk gevoelige informatie die buiten de scope van het project valt niet zelf.

HOE VERWERK EN BEWAAR IK DE VERZAMELDE (PERSOONS)GEGEVENS?

Bij elke verwerking van persoonsgegevens moet de verwerkingsverantwoordelijke (i.e. het lokaal bestuur dat de belactie voert of laat uitvoeren) de nodige organisatorische en technische maatregelen nemen om de verwerkte informatie te beveiligen. Het gaat hier over de geheimhouding van de verwerkte informatie en de wijze waarop die verwerkt moet worden. De interne procedures binnen een lokaal bestuur volstaan hiervoor doorgaans.

Stuur de verwerkte persoonsgegevens die je verzameld hebt met het opbellen van mensen in versleutelde vorm door en zorg ervoor dat dit slechts voor een beperkt aantal centrale medewerkers toegankelijk is. Dit kan bijvoorbeeld via een intern beveiligd netwerk of desgevallend via een versleutelde e-mail waarvan slechts enkele medewerkers de sleutel kennen. In de praktijk zijn dit de medewerkers die instaan voor de matching van vraag en aanbod.

Verwerk en verzamel persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor jouw project. Bij voorkeur werk je dus met een vaste bewaartermijn, die indien nodig verlengd kan worden.

Hou tot slot nog rekening met het proportionaliteitsprincipe: verwerk niet meer informatie dan nodig is binnen de doelstellingen van jouw project. Hoe minder details, hoe beter.

- Bewaar de contactlijsten en de verzamelde hulpvragen op een duidelijk afgebakende locatie bv. de O-schijf.
- Bewaar een overzicht van wie welke gegevens heeft ontvangen. Bij voorkeur doe je dat ook in één gecentraliseerd en versleuteld bestand en niet op losse papiertjes.
- Als medewerkers of geregistreerde vrijwilligers onderling gegevens doorsturen, kan dat enkel via een elektronisch platform dat het lokaal bestuur beheert.
- Verstuur geen lijsten naar externe emailadressen, noch van personeel, noch van mandatarissen, noch van vrijwilligers of andere derden. Hier speelt uiteraard ook het beroepsgeheim, de interne richtlijnen en de vertrouwelijkheidsverklaring.
- Maak duidelijke richtlijnen over wat er met de verzamelde informatie mag gebeuren. Je mag de lijsten enkel gebruiken om mensen op te bellen en eventueel om informatie aan te vullen over de hulpvragen die je detecteert en niet meer dan voor het doel van de opbelactie.
- Maak afspraken over hoe lang deze gegevens beschikbaar zijn zodat na afloop van de actie de toegang opnieuw ontzegd kan worden.





Het project verduurzamen

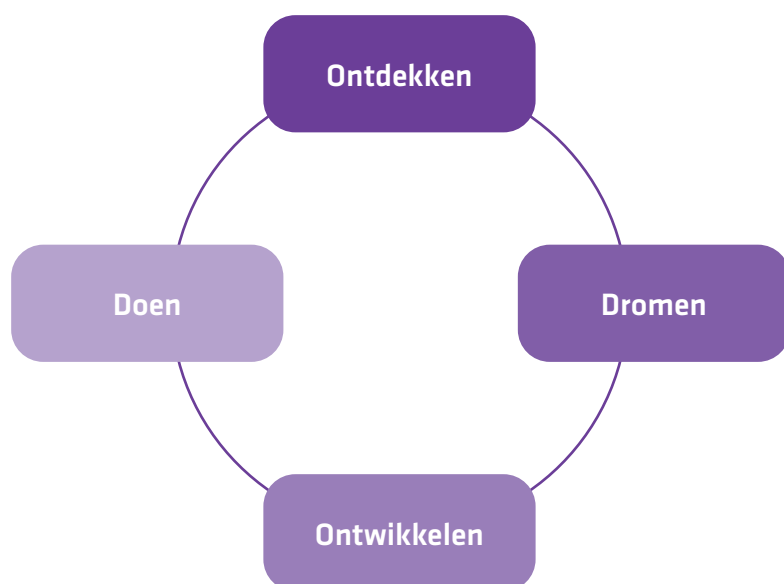
VAN AD HOC NAAR DUURZAAM

In de afgelopen maand startten vele lokale besturen en organisaties opbelacties op. Zo hielden ze de vinger aan de pols bij (kwetsbare) burgers. Maar wat als het hoogtepunt van de crisis voorbij is? Sommige burgers hebben een blijvende nood aan een ondersteunende babbel. In vele gevallen rendeert het dus om jouw project te verduurzamen. Hieronder lees je een aantal tips over hoe je dat kan aanpakken:

- In heel wat lokale besturen namen medewerkers die tijdelijk met minder werk zaten een engagement op in een opbelactie. Nu zij stilaan weer hun gewone takenpakket opnemen, is het goed om na te gaan hoe en of je het project kan overdragen aan vrijwilligers. Ook hier is de kunst om aan te sluiten bij wat reeds bestaat op jouw grondgebied en om engagement te verduurzamen. Een aantal lokale besturen nemen nu al contact op met de mensen die zich aangeboden hebben om tijdens covid-19 te helpen, met de vraag of ze ook de komende maanden nog een engagement willen opnemen.
- Om het engagement van betrokken vrijwilligers te verduurzamen kan je hen een sleutelrol geven in het uitdragen en opvolgen van het project. Het is perfect mogelijk dat je als lokaal bestuur enkel voor de praktische omkadering zorgt, maar dat het project volledig gedragen en getrokken wordt door vrijwilligers. Het gebeurt ook dat zowel de bellers als de opge3.belden zo nieuwsgierig worden naar elkaar dat ze een persoonlijk contact wensen, hetzij individueel, hetzij in een groepsbijeenkomst. Het is van onderuit dat nieuwe initiatieven groeien.
- Hou de vinger aan de pols: wanneer een vrijwilliger afhaakt, vraag dan na waarom. Hou het gesprek steeds constructief en wees bereid om bij te leren. Hetzelfde geldt voor de personen die je opbelt. Als er iemand afhaakt is het interessant om na te gaan of je op een andere manier hulp of ondersteuning kan bieden. Doe dit, zoals eerder vermeld, volgens een getrappt systeem: eerst volgens bestaande netwerken, dan via sleutelfiguren en desgewenst via een huisbezoek.

HET WAARDEREND ONDERZOEK ALS METHODIEK VOOR EVALUATIE (DAVID COOPERRIDER)

Om de relevantie en meerwaarde van jouw project in te schatten is het nuttig om te evalueren hoe alles gelopen is. Dat kan je kwantitatief doen (i.e. zoveel mensen hebben we bereikt), maar evenzeer kwalitatief. Het waarderende onderzoek is hiervoor een methodiek bij uitstek. In tegenstelling tot wat we doorgaans doen (i.e. wat werkt niet), vertrekt het waarderend onderzoek vanuit wat wél werkt. Evaluaties die vertrekken vanuit tekorten doen de motivatie, goesting en vertrouwen in het kunnen van mensen (en van de organisatie) dalen. Door te vertrekken vanuit wat wél lukt, benoem je talent en opportuniteiten. Mensen praten graag over successen: dat creëert verbinding én vertrouwen. Door samen op een positieve manier over de toekomst te praten, geef je bovendien ook vorm aan de toekomst.

**NIET:**

'Wat werkt niet?'

'Wat loopt mis?'

⇒ Aanpak gefocust op **problemen**.

WEL:

'Wat loopt al goed?'

'Waar zijn we fier op?'

'Waar willen we in groeien?'

⇒ Aanpak gefocust op **kansen**.

EEN WAARDERINGS- EN ATTENTIEBELEID

Mensen blijven gemotiveerd als je hun inzet benoemt en hun bijdragen erkent. Dat kan je doen door een kostenvergoeding en vrijwilligersverzekering, een gemeente dankjewel of pluim, een traktatie of bedankingsmoment of iets lekkers bij de vorming of het terugkommoment.

Wanneer het project deel uitmaakt van een groter geheel kan je gaan denken aan een vrijwilligersbeleid, getrokken door een vrijwilligerscoördinator of het vrijwilligersloket van jouw lokaal bestuur of jouw organisatie.

Voor meer informatie kan je terecht bij het [Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk](#).

Bronnen, meer inspiratie en bijlagen

Bronnen en meer inspiratie



Voor deze aanbevelingen verzamelden we praktijken uit lokale besturen en (ouderenverenigingen) en wonnen we advies in van een aantal Data Protection Officers over opbelacties. Bijzondere dank gaat uit naar de DPO van VERA eGovernment, de Informatieveiligheidsconsulent & DPO van gemeente en OCMW Alken en de leden van de Werkgroep Informatieveiligheid bij de VVSG. Ook een bijzondere dank voor de geleverde bijdragen aan de stad Leuven en Turnhout, de gemeente Westerlo, Izegem en Londerzeel en LDC Omikron vzw, om hun praktijkervaring te delen, en aan de VUB, onderzoeksgroep voor haar suggesties over

de opbouw van het belscript. Deze publicatie put ook uit de praktijkervaring van 18 projecten, gebundeld in '[Verbinding verbroken?: telefoonprojecten als methodiek om vereenzaamde ouderen te bereiken](#)'.

Meer achtergrond over privacy en bescherming van persoonsgegevens vind je verder nog in deze bronnen. Een heel deel van deze bronnen zijn gelinkt aan covid-19, maar blijven ook nu hun relevantie behouden:

- [Algemene informatiepagina](#) over Covid-19 van de federale overheid;
- [Algemene informatiepagina](#) over Covid-19 van de Vlaamse overheid;
- [Algemene richtlijnen](#) van het Agentschap Zorg en Gezondheid over Covid-19 en communicatie in functie van privacy en de verwerking van persoonsgegevens (p. 16).
- [Algemene informatiepagina](#) over Covid-19 van FOD Werkgelegenheid;
- [Algemene informatiepagina](#) over Covid-19 van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;
- [Statement](#) van 30 maart 2020 van de Raad van de Europese Unie over de verwerking van persoonsgegevens in functie van Covid-19;
- [Statement](#) van 19 maart 2020 van de European Data Protection Board in functie van Covid-19;
- Aanbevelingen van Working Party article 29 in functie van Covid-19 WP 248 Rev. 01 over de omstandigheden waarbij een DPIA uitgevoerd moet worden (art. 35 AVG);
- [Aanbevelingen](#) van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit over privacy en de verwerking van persoonsgegevens in functie van Covid-19;

VERTROUWELIJKHEIDSVERKLARING IN HET KADER VAN VRIJWILLIGERSWERK

Gegevens van de organisatie:

Naam: _____

Adres: _____

Gegevens vrijwilliger:

Naam: _____

Adres: _____

Functie als vrijwilliger: _____

Hierna “de vrijwilliger” genoemd.

1. Definitie van het begrip vertrouwelijke informatie.

Vertrouwelijke informatie (hierna “de informatie”) betekent in het kader van het vrijwilligerswerk: alle informatie die door het bestuur als “vertrouwelijk” wordt aangeduid bij de mededeling ervan aan de vrijwilliger, tijdens of in het kader van het vrijwilligerswerk, van de begindatum ... / ... / 20.., tot en met het einde van de hulpacties al dan niet in het kader van de maatregelen tegen het coronavirus.

In ieder geval zal de volgende informatie als vertrouwelijke informatie van het bestuur worden beschouwd, zelfs zonder specifieke aanduiding door het bestuur:

- Persoonsgegevens van bewoners,
- Persoonsgegevens van personeelsleden of bestuursleden,
- Persoonsgegevens van bezoekers,
- Persoonsgegevens van medische dienstverleners,
- Persoonsgegevens van commerciële leveranciers of partners,
- Informatie over het functioneren van personeelsleden van het bestuur,
- Informatie over de verstrekte zorgen (met inbegrip van medische zorgen) of diensten, voor zover een natuurlijke persoon door deze informatie identificeerbaar is,
- Informatie over de maatregelen die het bestuur neemt tot beveiliging van de persoonsgegevens (met inbegrip van informatica-maatregelen en toegangsbeveiliging),
- Informatie over de financiële toestand van het bestuur,
- Informatie over beleidsbeslissingen en dienstafspraken van het bestuur.

2. Doel van de verwerking

De vertrouwelijke informatie mag door de vrijwilliger enkel worden verwerkt in het kader van het vrijwilligerswerk zoals hoger bepaald.

3. Beeld- en geluidsopnamen

De vrijwilliger maakt geen beeld- of geluidsopnamen in de gebouwen of op de terreinen van het bestuur, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de algemeen directeur of de coördinator van de vrijwilligers.

4. Verplicht anoniem maken

Indien de vrijwilliger, voor hulpopdrachten of de uitwerking van eigen hulpideeën, de vertrouwelijke informatie verwerkt, dienen alle persoonsgegevens hierin begrepen, met de meeste zorg anoniem te worden gemaakt.

De verplichting tot anoniem maken, houdt het uitdrukkelijk verbod in om de informatie zo te gebruiken, dat er natuurlijke personen mee kunnen worden geïdentificeerd.

5. Einde van de verwerking

De informatie die op papier, per e-mail of op een andere wijze aan de vrijwilliger werd bezorgd, dient uiterlijk op het einde van de laatste dag als vrijwilliger in het kader van de hulpactie door de vrijwilliger te worden vernietigd, of aan het bestuur te worden teruggegeven.

De door de vrijwilliger zelfstandig opgebouwde informatie, onder meer voor de uitwerking van zijn ideeën in het kader van de hulpacties, mag door de vrijwilliger na het vrijwilligerswerk enkel worden bewaard, nadat alle persoonsgegevens anoniem gemaakt zijn.

6. Privacy

De vrijwilliger eerbiedigt de regels tot bescherming van de privacy en de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.

7. Pers

De vrijwilliger neemt geen contact op met de pers en gaat niet in op vragen van de pers zonder uitdrukkelijke toestemming van de algemeen directeur of de coördinator van de vrijwilligers

Opgemaakt te _____ op _____

Handtekening: _____

De vrijwilliger

Naam: _____

Tekst opgemaakt door VERA apb



EEN AANTAL AANDACHTSPUNTEN

- Lees eerst het draaiboek voor je aan de slag gaat.
- De focus ligt in de eerste plaats op menselijke connectie.
Hou het informeel en stel de gebelde persoon op haar/ zijn gemak.
- Het is belangrijk om open vragen te stellen.
Kies voor een aantal geijkte vragen waarrond je (hulp)vragen wilt verzamelen.
In dit script geven we drie zo'n vragen mee (zie verderop).
- Reik niet onmiddellijk een oplossing aan, maar probeer eerst de hele situatie in beeld te brengen.
- Het is oké om dialect te praten.
- Pas tijdens het gesprek technieken van 'actief luisteren' toe en wees empathisch:
"als ik het goed begrijp dan...", "ik begrijp dat dit niet gemakkelijk is voor u..."

0 STEL JEZELF VOOR, DUID WAAROM JE BELT EN VRAAG TOESTEMMING

- Zorg dat mensen weten waarvoor je hen opbelt en communiceer helder over wat je met dit gesprek gaat doen.
- Vraag expliciet toestemming om met eventuele (hulp) vragen aan de slag te gaan.

1 VOER HET GESPREK AAN DE HAND VAN EEN AANTAL GEIJKTE VRAGEN

HOE GAAT HET MET JOU?

- Peil niet alleen naar de fysieke gezondheid maar ook naar de mentale gezondheid.
- Heb aandacht voor hoe iemand zich voelt en bied een luisterend oor aan.

HOE ZIET JOUW DAG ERUIT?

- Lukt het nog om alles te organiseren?
- Zijn er zaken waarbij je hulp kan gebruiken?
 - ✦ **Praktische zaken:** boodschappen, hond uitlaten, naar de apotheek gaan, eten maken...
 - ✦ **Sociale noden:** een babbel, een huisbezoek, (psychosociaal welzijn).
 - ✦ **Gezondheid:** zowel lichamelijke als mentale klachten
- Wat je bevraagt is afhankelijk van de doelgroep die je opbelt en het beschikbare ondersteuningsaanbod in jouw lokaal bestuur of in jouw organisatie.

WIL JE GRAAG NOG IETS KWIJT?

- Wat heb jij nog nodig?
- Pols hier naar de bereidheid/ interesse voor een vervolgesprek (hierover later meer).

2 (HULP)Vragen REGISTREREN

- Registreer (hulp)vragen in een Excel-bestand. Respecteer de voorwaarden zoals vermeld in het draaiboek (geheimhouding – beveiligd en versleuteld – beperkte toegang – proportionalisme – bewaartermijn).
- De geregistreerde (hulp)vragen gaan versleuteld naar een zeer beperkt aantal centrale personen in de organisatie die vraag aan aanbod kunnen matchen bv. maaltijden aan huis, vrijwilligersplatforms, bibliotheken die boeken aan huis leveren, enzovoort.

3 OPVOLGING

- Vermeld eerst een algemeen nummer waar mensen naar kunnen bellen als ze problemen ervaren. Vraag om dat nummer ergens te noteren.
- Vraag nadien of ze het fijn zouden vinden om nog eens opgebeld te worden. Zo ja, vraag met welke frequentie en vraag welke momenten passen. Neem dit ook mee in jouw registratie. Rond het gesprek af met jouw naam en de vermelding van wanneer je (indien van toepassing) nog eens terugbelt.



Colofon

Oktober 2020

Auteur

Iris De Mol in samenwerking met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Overheid

Beeldmateriaal

Coverbeeld Tom De Witte; p13 Seniorenraad Hoeilaart; p14 Leo De Bock; p4, 17, 18 en 29 Freepik.

Vorm

Ties Bekaert, VVSG-communicatiedienst

Een uitgave van de Vereniging van Vlaamse Steden en gemeenten, in samenwerking met de Vlaamse Overheid

Redactieadres:

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw
Bischoffsheimlaan 1-8

1000 Brussel

Tel 02-211 55 00

info@vvsg.be

www.vvsg.be

Dit document kan je terugvinden via **www.vvsg.be**

Niets uit deze uitgave mag in enige vorm of op enige wijze worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

