

HipHelpt

NIJKERK

Beleidsplan 2022

Op bepaalde momenten in je leven is het cruciaal dat er iemand is die je op weg helpt. Ik heb zo'n moment. Blij dat er naar me omgekeken wordt.

Hulpvrager

Het is voor mij een kleine moeite en voor haar is het belangrijk dat het gebeurt.

Hulpbieder

www.HipHelptNijkerk.nl

Inhoud

1.	Hulp in Praktijk (HipHelpt) Nijkerk	3
2.1	HipHelpt Nijkerk: de hulpvrager centraal.....	3
2.2	Kerken & parochies	4
2.3	Meerwaarde van HipHelpt voor Nijkerk	4
2.4	Hulpvragen	6
2.5	Hulpbieders	6
3.	Algemene ontwikkelingen HipHelpt	7
3.1	Lokaal team van HipHelpt Nijkerk.....	7
3.2	Ondersteuning landelijke Vereniging HipHelpt.....	7
3.3	HipHelpt app en online marketing	8
3.4	Trainingen	8
4.	HipHelpt Nijkerk in 2022	9
4.1	Doelstellingen en activiteiten HipHelpt in Nijkerk.....	9
4.2	Uitvoer lokale (helpdesk) activiteiten.....	9
4.3	Deelnemende kerken en vrijwilligers	9
4.4	Hulpvragen en hulpcontacten	10
4.5	Samenwerking met zorg- en welzijn; samenwerken en verbinden.....	11
4.6	Doelgroepen nieuwkomers en ouderen	12
	Bijlagen	13
1.	Terminologie	13

1. Hulp in Praktijk (HipHelpt) Nijkerk

2.1 *HipHelpt Nijkerk: de hulpvrager centraal*

De activiteiten van HipHelpt Nijkerk vallen onder verantwoordelijkheid van Stichting Nijkerks Diaconaal Beraad (NDB). Deze stichting heeft zowel bestuurlijk als operationeel een stevige verankering in de Nijkerkse maatschappij. Het NDB is bij u welbekend; een kijkje op de website van het NDB geeft misschien toch nog nieuwe info: www.ndbnijkerk.nl.

Alle burgers uit Nijkerk, ongeacht ras, religie, geslacht of leeftijd kunnen bellen met de telefonische hulplijn (033-202 26 81) of online (www.HipHelptnijkerk.nl) hun hulpvraag indienen. Ook voor zorg- en welzijnsorganisaties is het mogelijk aanvullende hulp te vragen voor hun cliënten. Het gaat om vormen van praktische hulp, zoals klusjes in en om het huis, sociale hulp, bijvoorbeeld een bezoeking of begeleiding ergens naar toe of vervoershulp naar bijvoorbeeld de voedselbank of ziekenhuis. HipHelpt koppelt de hulpvraag aan een passende vrijwillige hulpbieder uit een van de deelnemende kerken. HipHelpt werkt postcode gerelateerd en koppelt mensen op buurt- en wijkniveau.

Hulp dichtbij is voor HipHelpt een belangrijk speerpunt; helpdeskactiviteiten zijn lokaal ingericht in de plaatsen waar HipHelpt actief is. HipHelpt sluit hiermee aan bij de ontwikkelingen in de informele zorg. Diaconale projecten worden meer en meer lokaal georganiseerd. Vanaf 1 januari 2015 zijn de burgerlijke gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning en begeleiding van hun burgers. HipHelpt signaleert een toenemende vraag naar informele zorg als gevolg van de overgang van de 'verzorgingsstaat' naar een 'zorgzame samenleving'.

De hulpvrager staat centraal. Daaromheen wil HipHelpt de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties blijven verstevigen zodat hulpvragen (eventueel over en weer) kunnen worden doorverwezen. Dit verhoogt het welzijn van de cliënten, de klanttevredenheid bij de partijen, enerzijds en anderzijds ontstaan er meer hulpcontacten die door HipHelpt tot stand zijn gekomen. Deze werkwijze wordt extra ondersteund door de efficiënte manier van koppelen via de ICT van HipHelpt.

De twee criteria die van belang zijn voor HipHelpt om hulp te kunnen geven zijn 'geen netwerk' en 'geen financiële middelen'. Hulpvragers hebben dus geen familie of vrienden die hen makkelijk kunnen helpen en hebben beperkte financiële middelen en in een heel aantal gevallen schulden. Als er kosten gemaakt moeten worden om de hulpvraag uit te voeren, zijn die kosten in de meeste gevallen heel beperkt. In eerste instantie zijn de kosten voor de hulpvrager, maar in uitzonderlijke gevallen kan er een beroep gedaan worden op een diakonie (als een hulpvrager lid is van een kerkelijke gemeente) of op het Noodfonds van het NDB (als hulpvrager geen kerkelijke aansluiting heeft), zodat de hulpvraag kan worden uitgevoerd.

Verder wordt er over-en-weer samengewerkt met Schuldhulpmaatje.

Vrijwilligers zijn graag bereid om zich belangeloos in te zetten voor mensen die hulp nodig hebben. De verwachting is dat hier in toenemende mate een beroep op zal worden gedaan. De zorgontwikkelingen hebben geleid tot een sterke toename van hulpvragen bij HipHelpt, wat op lokaal niveau een goede samenwerking met ketenpartners vereist en inzicht in de sociale kaart.

2.2 Kerken & parochies

Er zijn 9 deelnemende kerken en 3 maatschappelijke organisaties die meewerken aan HipHelpt Nijkerk:

- Protestantse Gemeente Grote Kerk en Opstandingskerk Nijkerk
 - Protestantse Gemeente De Fontein Nijkerk
 - Gereformeerde Kerk (Kruiskerk) Nijkerk
 - Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt Oost
 - Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt West
 - Evangelische gemeente De Ark Nijkerk
 - Vredeskerk Nijkerk
 - Hervormde gemeente Hoevelaken
 - Christelijk Gereformeerde Kerk Nijkerk
-
- Welzijnsorganisatie Sigma
 - Nederlandse Patiëntenvereniging Afdeling Nijkerk
 - Protestantse Christelijke Ouderenbond Nijkerk

De doelstelling is om in 2022 nog 1 of 2 deelnemende kerken of christelijke geloofsgemeenschappen toe te voegen.

2.3 Meerwaarde van HipHelpt voor Nijkerk

HipHelpt Nijkerk voorziet in een behoefte, gezien het grote aantal hulpvragen dat we kunnen invullen. Hulpvragen op allerlei vlak, maar altijd zijn er meerdere contactmomenten met de hulpvrager. HipHelpt kan snel schakelen, heeft een groot vrijwilligerspotentieel met veel verschillende competenties.

Armoede en sociale uitsluiting is een steeds groter wordend Europees, Nederlands en ook Nijkerks probleem. Het aantal huishoudens met een laag inkomen bedraagt zo'n 6% (bron CBS). In onze gemeente is een relatief hoog aantal huishoudens met een hoog risico op schulden, categorieën 8, 9 en 10 (bron SchuldHulpMaatje). Ook gevoelens van eenzaamheid in Nijkerk nemen toe. Niet alleen onder senioren, maar juist ook onder jong-volwassenen met psychosociale problemen en onder jongeren. Het fenomeen van wel veel vrienden op Facebook, maar toch alleen zijn is bekend.

HipHelpt biedt hulp aan mensen zonder netwerk of aan hen die op eigen netwerk geen aanspraak kunnen doen. HipHelpt bevordert (waar dat mogelijk is) zelfredzaamheid van hulpvragers, die geen mogelijkheden zien in hun eigen netwerk hulp te vragen, door hen daartoe te stimuleren. De hulpvraag kan rechtstreeks gesteld worden door een hulpvrager, maar het kan ook door een persoon in zijn of haar omgeving gedaan worden. Gebiedsteam-medewerkers, schuldhulpmaatjes, burens, mantelzorgers, artsen en andere verwijzers spelen hier een rol. In het gesprek met de helpdeskmedewerker wordt de hulpvraag vervolgens in kaart gebracht, samen met dat wat zelf is geprobeerd om de hulpvraag in te vullen. Blijken er geen mogelijkheden in eigen netwerk en zijn er geen financiële mogelijkheden, dan gaat HipHelpt op zoek naar een van de vrijwillige hulpbieders om te helpen. Of verwijst de hulpvrager door naar een lokale zorgorganisatie die de benodigde hulp kan verlenen.

HipHelpt Nijkerk vormt een aanvulling op de bestaande (vrijwilligers)organisaties in Nijkerk. Dit komt omdat HipHelpt (nieuwe) vrijwilligers uit verschillende kerken en alle leeftijden aanspreekt. De simpele werkwijze om verbinding te leggen met kwetsbare burgers door HipHelpt als instrument aan te bieden. Het is een makkelijke manier voor kerken, organisaties en burgers om in contact te komen met mensen in nood in hun wijk.

Dat het werk gedragen wordt door de diaconieën van de plaatselijke kerken is een borging van de kwaliteit die voor kerken belangrijk is in hun zorg voor de kwetsbare medemens. Elke match wordt gemeld aan de verantwoordelijke binnen de kerk (contactpersoon kerk voor HipHelpt en verantwoordelijk voor diaconie en zorg) en na elke afgeronde hulpvraag ontvangt de helpdeskmedewerker een terugkoppeling over de geleverde klus, zowel van de vrijwilliger als de ontvanger van de hulp. Tevens dienen nieuwe hulpbieders 'geaccordeerd' te worden door de contactpersoon van de kerk waarvan de hulpbieder lid is. Of in geval een hulpbieder geen lid is van een kerk door de plaatscoördinator van HipHelpt Nijkerk.

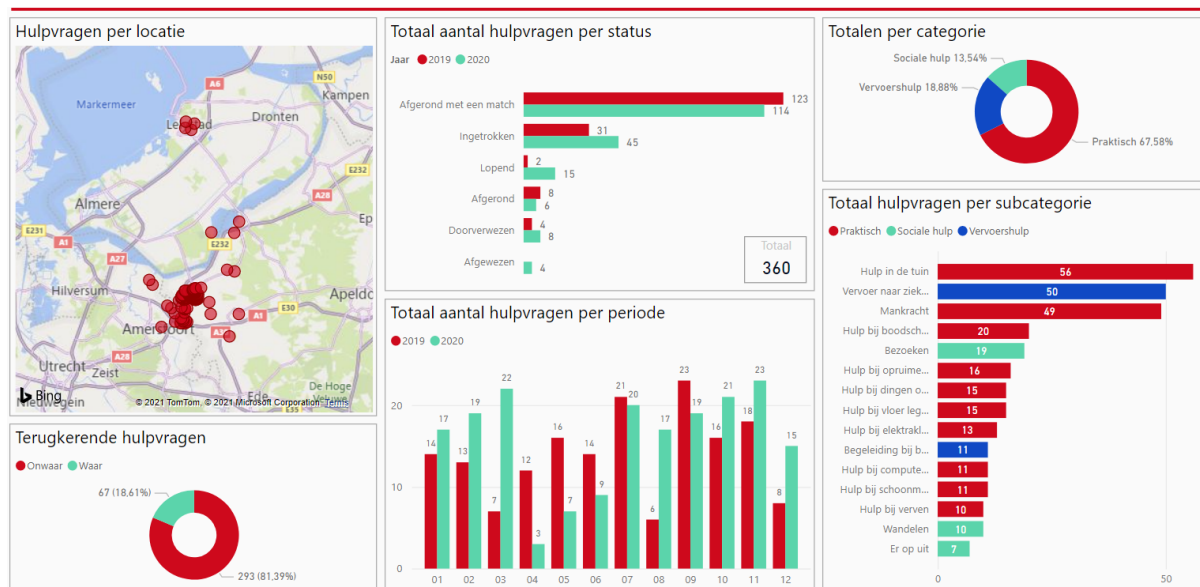
Vrijwilligers kunnen aangeven wat zij willen en kunnen bieden. Zo worden zij alleen gevraagd voor hulpvragen die past bij hun capaciteiten. Ook kunnen zij de belastbaarheid aanpassen. Bij elke nieuwe hulpvraag kan men kiezen om deze te accepteren of voorbij te laten gaan. Heeft men een terugkerende hulpvraag aangenomen dan kan men die stoppen in de wetenschap dat de HipHelpt Helpdesk verder gaat met de hulpvrager en de hulpvraag. Door deze mogelijkheden wordt beoogd dat de vrijwilliger langdurig zich kan verbinden zonder overbelast te raken. Gezien wordt dat vrijwilligers zich hierdoor duurzaam kunnen inzetten en vaardigheden verder ontwikkelen.

De overbelasting van mantelzorgers blijft een probleem in Nijkerk net als in de rest van Nederland. Deze groep vindt het vaak lastig om aan te geven dat zij hulp kunnen gebruiken. Maar door vaste hulp in bijvoorbeeld het boodschappen doen of een avond per week bezoek (zodat de mantelzorger vrij heeft) kan de mantelzorger meer ontlast worden. Het team van HipHelpt Nijkerk heeft aandacht voor de mantelzorgers en wil deze de praktische steun (tijdelijk) geven om vol te kunnen houden.

De deelnemende kerken in Nijkerk werken samen om via HipHelpt zoveel mogelijk hulp te bieden in de wijk. Omdat de hulpvragen worden gematcht op basis van het postcode van de vrijwilliger ontstaat een meer wijkgerichte aanpak en sociale cohesie.

2.4 Hulpvragen

Er komen allerlei soorten hulpvragen naar HipHelpt Nijkerk toe. In onderstaand figuur zijn een aantal kengetallen weergegeven.



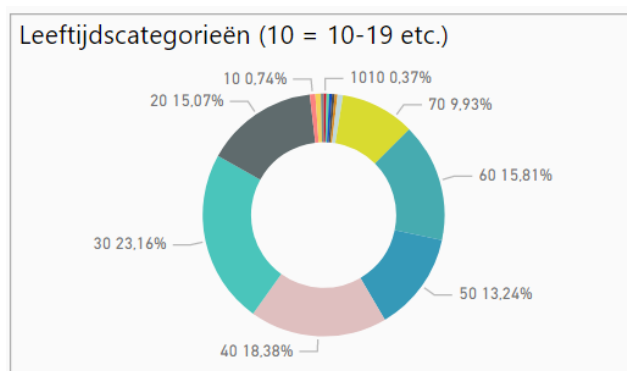
Het overgrote deel van de hulpvragen weten we te matchen. Een aantal hulpvragen wordt afgewezen (bijvoorbeeld vanwege grootte, complexiteit etc.), doorverwezen of ingetrokken door de hulpvrager.

2.5 Hulpbieders

De hulpbieders van HipHelpt in Nijkerk zijn zeer divers te noemen. Dit ziet men bijvoorbeeld terug in de leeftijden.

Er zijn hulpbieders actief met een leeftijd vanaf 16 jaar tot 80 jaar.

- 16% is onder de 30 jaar
- 23% tussen de 30 en 40 jaar
- 21% tussen de 40 en 50 jaar
- 13% tussen de 50 en 60 jaar
- 16% tussen de 60 en 70 jaar
- 11% ouder dan 70 jaar



3. Algemene ontwikkelingen HipHelpt

3.1 *Lokaal team van HipHelpt Nijkerk*

Het lokale team bestaat op dit moment uit:

- Corrie van de Heg, helpdeskmedewerker
- Annita van Olst, helpdeskmedewerker
- Aline van Leuveren, helpdeskmedewerker
- Jenette Versloot, helpdeskmedewerker
- Remco Kleiker, plaatscoördinator
- Erik Vreekamp, plaatscoördinator

De helpdeskmedewerkers zetten zich vrijwillig in. In 2020 zijn we door de inzet van het team 3 ochtenden per week telefonisch bereikbaar voor het ontvangen van hulpvragen en het matchen van hulpvragen. Steeds meer hulpvragen worden gedaan en beantwoord via de website of de HipHelpt App. In de huidige werkwijze kan worden gerealiseerd dat bijna alle hulpvragen die binnen komen, inclusief terugbelverzoeken op de voicemail, binnen 24 uur (werkdagen) in behandeling worden genomen.

HipHelpt werkt aan de verbetering van de kwaliteit van de geleverde zorg. In de aankomende jaren zullen de kwaliteitsplannen van de landelijke vereniging HipHelpt bij HipHelpt Nijkerk worden uitgewerkt in het primaire proces door training van medewerkers en een selectie vrijwilligers.

3.2 *Ondersteuning landelijke Vereniging HipHelpt*

De ondersteuning vanuit de landelijke vereniging HipHelpt zorgt ervoor dat het team van HipHelpt Nijkerk effectief en efficiënt haar tijd kan besteden aan het lokaal werk. Zo wordt de ICT-database en website constant vernieuwd en aangepast op de laatste ontwikkelingen. En kunnen de helpdeskmedewerkers voor vragen of problemen terecht bij een servicemedewerker van de landelijke vereniging. Ook de training en certificering van helpdeskmedewerkers is belangrijk om de kwaliteit van de intake en matching op de lokale helpdesk in Nijkerk te waarborgen.

Door de landelijke vereniging van HipHelpt Nederland waarvan HipHelpt Nijkerk lid is worden de voorzieningen voor de HipHelpt locaties steeds uitgebreid. Hierbij moet gedacht worden aan verschillende workshops of trainingen, zoals een training voor vroegsignalering en preventie voor de hulpbieders. Verder is ook kennisdeling binnen de vereniging voor HipHelpt Nijkerk van belang. De ervaring in andere HipHelpt locaties helpt HipHelpt Nijkerk om ook scherp te blijven in de ontwikkelingen.

3.3 HipHelpt app en online marketing


Het aantal gebruikers van de HipHelpt app (sinds najaar 2019 actief) blijft groeien, op dit moment gebruikt 42% van de hulpbieders deze app. Via de app kunnen vrijwilligers inzicht krijgen in de hulpvragen in hun buurt en zich hier voor aanmelden. De vrijwilligers geven aan dat het werken met de app hun inzet ondersteunt in gemak en in betrokkenheid. Elk jaar wordt er een grote update uitgevoerd op de HipHelpt app. Zo blijft de app up to date met nieuwe verbeteringen. De nieuwe updates worden altijd getest met een groep vrijwilligers en op basis van de feedback worden nieuwe aanpassingen uitgewerkt.

In 2021 en 2022 zal er ook meer tijd worden besteed aan online marketing. Dit is een kostenefficiënte manier om bijvoorbeeld meer vrijwilligers te werven, zichtbaar te zijn in de samenleving en verhalen over hulpvragen te delen. Dit wordt begeleid en voorbereid door HipHelpt Nederland. Zie voor meer informatie over de landelijke vereniging: www.hiphelpt.nl.

3.4 Trainingen

Trainingen zijn beschikbaar voor helpdeskmedewerkers, coordinatoren, bestuurders, maar ook voor hulpbieders. Thema's zijn: 'Omgaan met hulpvragers', 'Financiën', 'Vroegsignalering en preventie'. Trainingen vinden in coronatijd met name online plaats, o.a. door de inzet van de methode van nudging.

Een nudge (=porretje, duwtje) is een vraag, statement of bijv. een quote die, bewust of onbewust, aanzet tot een 'mini moment' van (zelf)reflectie of -dialoog. Een nudge helpt om een kernboodschap, iets inspirerends of een inzicht toe te passen in de praktijk.



Verder worden er video tutorials gedeeld over het gebruik van social media of over het gebruik van het helpdesksysteem, zodat er laagdrempelige hulp is voor de vrijwilligers van het team.

4. HipHelpt Nijkerk in 2022

4.1 Doelstellingen en activiteiten HipHelpt in Nijkerk

De voortgang van HipHelpt in Nijkerk is gericht op de volgende gebieden:

- ▶ Koppeling op buurtniveau tussen vrijwillige hulpbieders en hulpvragers versterken;
- ▶ Uitbreiden van het aantal deelnemende kerken en uitbreiden van het aantal ingeschreven vrijwillige hulpbieders en deze duurzaam binden;
- ▶ Begeleiden van de vrijwillige hulpbieders, passend bij de toename van hulpvragen betreft eenzaamheid, armoede en sociale uitsluiting;
- ▶ Trainen, o.a. door middel van nudging
- ▶ Verbetering en intensivering van de samenwerking met (lokale) zorg- en welzijnsorganisaties.

4.2 Uitvoer lokale (helpdesk) activiteiten

Lokale helpdeskmedewerkers krijgen de benodigde ondersteuning vanuit de landelijke vereniging. Door de blijvende ondersteuning en training van lokale helpdeskmedewerkers is het mogelijk om het overgrote deel van de hulpvragen die HipHelpt Nijkerk binnen krijgt op een passende wijze te behandelen: een goede doorverwijzing, een match aan een hulpbieder of indien nodig helpen naar een betere organisatie die kan helpen met de onderliggende vraag. Er vindt op kwartaalbasis een intervisie-overleg plaats, waar een aantal casussen geanonimiseerd worden doorgenomen.

4.3 Deelnemende kerken en vrijwilligers

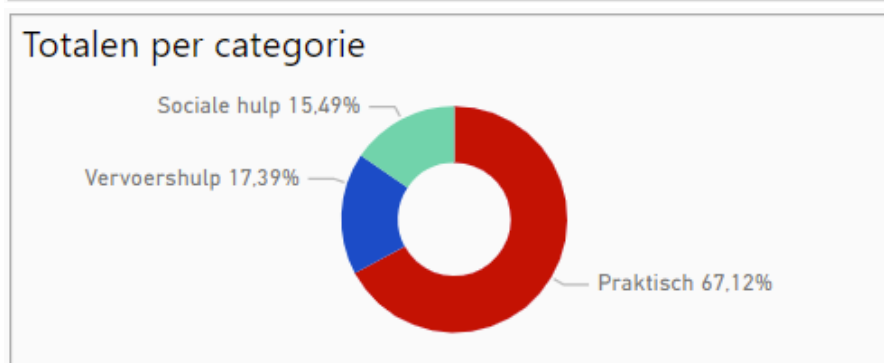
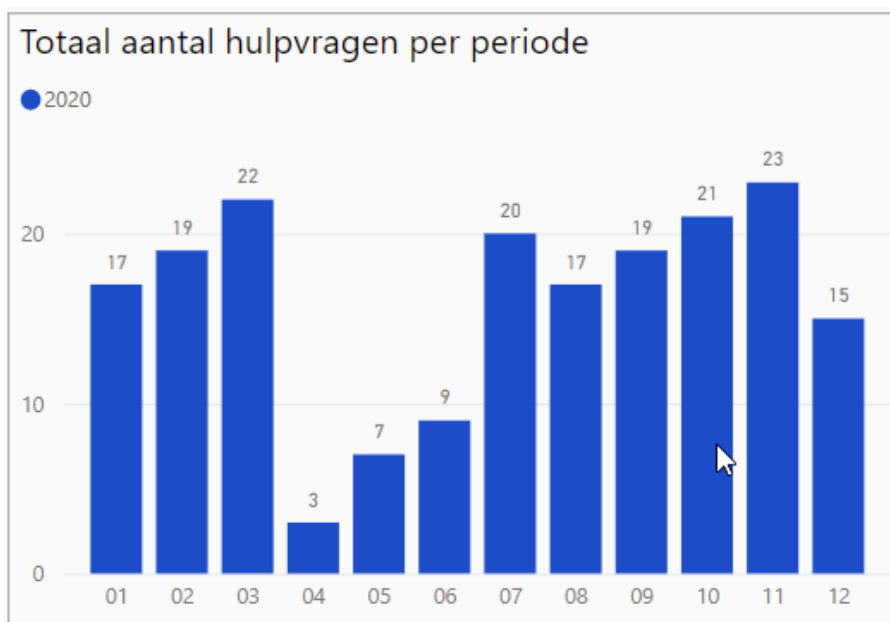
Voor kerken is sociale betrokkenheid vaak vanzelfsprekend: al eeuwenlang willen kerkleden er zijn voor mensen om hen heen. HipHelpt weet de kerken met elkaar te verbinden in de door hen gedeelde missie 'helpen waar geen helper is'. HipHelpt mobiliseert de samenwerking tussen kerken en vormt namens hen een aanspreekpunt voor de lokale overheid en welzijnsorganisaties.

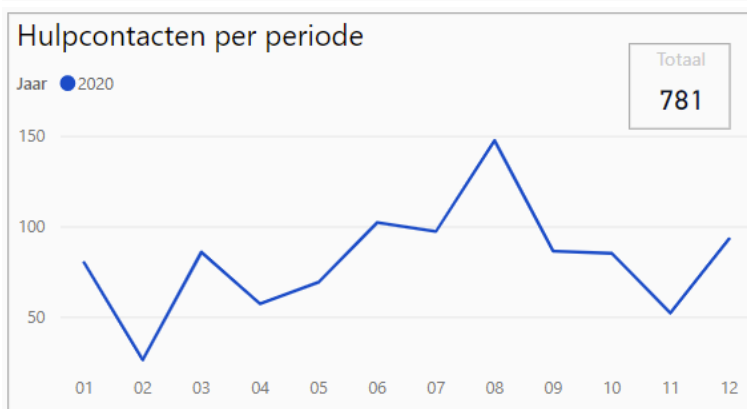
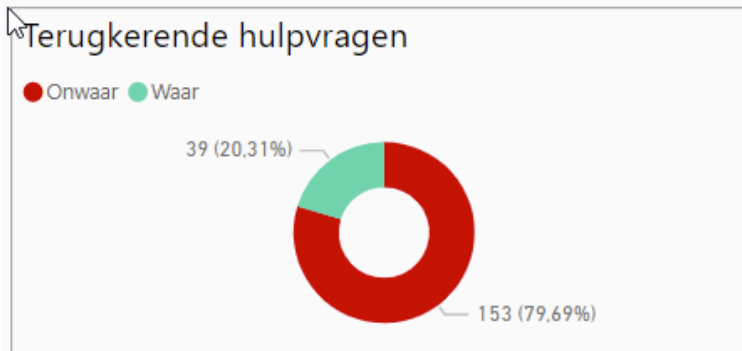
HipHelpt is in staat een zeer divers aanbod van vrijwilligers uit de participerende kerken bijeen te brengen: alle leeftijden voelen zich aangesproken door de laagdrempelige HipHelpt formule en melden zich met uiteenlopende talenten aan. Met dit aanbod is HipHelpt een aanvulling op bestaande vrijwilligersorganisaties. Uit de deelnemende kerken van Nijkerk zijn circa 220 vrijwilligers (op 31-12-2020) beschikbaar om vrijwillige hulp te verlenen. We proberen het aantal beschikbare vrijwilligers up to date te houden door regelmatig een belronde te doen en met mensen hun profiel door te nemen. Daarnaast wordt er ook gewerkt aan werving van nieuwe vrijwilligers. Zo zorgen we dat er voldoende vrijwilligers beschikbaar blijven voor de nieuwe hulpvragen. Ook plaatsgenoten zonder verbinding met een kerk kunnen zich aanmelden als hulpbieder bij HipHelpt. Het komt steeds vaker voor dat een hulpvrager zelf een hulpbieder wil worden. Hiermee wordt de participatie bevordert en wordt een hulpvrager een burger die meedraagt in de gemeente Nijkerk.

4.4 Hulpvragen en hulpcontacten

HipHelpt biedt hulp aan mensen zonder netwerk of aan hen die op eigen netwerk geen aanspraak kunnen doen. HipHelpt bevordert hun zelfredzaamheid door hen wanneer ze zich onbewust zijn van de mogelijkheden om in hun eigen netwerk hulp te vragen, hen daartoe te stimuleren. Blijken er geen mogelijkheden dan gaat HipHelpt op zoek naar een vrijwilliger. De meeste hulpvragen kunnen gematcht worden aan een HipHelpt hulpbieder. Er zijn ook hulpvragers die doorverwezen worden naar een andere lokale organisatie met een meer passend zorgaanbod.

In 2020 zijn er bij HipHelpt Nijkerk 192 nieuwe hulpaanvragen binnen gekomen bij de helpdesk van HipHelpt (2019: 168). In de afbeeldingen hieronder is een overzicht opgenomen van de hulpvragen die door HipHelpt Nijkerk behandeld zijn. Het matchingspercentage is ongeveer 95% van de aangenomen hulpvragen (gerekend met alle binnengekomen hulpvragen is het ongeveer 75%).





4.5 Samenwerking met zorg- en welzijn; samenwerken en verbinden

HipHelpt Nijkerk is, als informele zorgaanbieder met vrijwilligers, een aanvulling op de professionele zorg en de inzet van de vrijwilligers is beschikbaar voor respijtzorg. Daarmee sluit HipHelpt aan op het Wmo beleid vanuit de overheid. De overheid doet een beroep op de verantwoordelijkheid en betrokkenheid van de burger en heeft een basisfunctie ingesteld voor mantelzorgers. Ook zal het aanbod van informele zorg een steeds belangrijker onderdeel worden van het totale zorgaanbod binnen gemeenten. HipHelpt legt verbindingen tussen informele en professionele zorg.

HipHelpt heeft nauw contact met de organisaties van de sociale kaart in Nijkerk, zoals met de gebiedsteams, Sigma, de Nederlandse Patiëntenvereniging, Vluchtelingenwerk, Schuldhulpmaatje en de Voedselbank. Ook neemt HipHelpt deel aan het lokale netwerkoverleg Informele Zorg. In 2020 is HipHelpt betrokken geweest bij het Corona-overleg tussen informele zorgorganisaties en de gemeente Nijkerk. Van alle hulpvragen is een substantieel deel binnengekomen via één van deze welzijnsorganisaties. Hieruit blijkt dat HipHelpt een belangrijke aanvulling is op het bestaande zorgaanbod. Er wordt zoveel mogelijk over en weer doorverwezen en samengewerkt.

Door de inzet van het lokale team, zijn de contacten met de zorg- en welzijnsorganisaties geïntensiveerd. Organisaties en bijeenkomsten worden bezocht, er is telefonisch contact en we zijn voorzien van de benodigde informatiematerialen om ook goed te kunnen doorverwijzen.

In 2022 zal er vermoedelijk nog rekening gehouden moeten worden met een samenleving die gepaste afstand van elkaar houdt bij het bieden van hulp. Desondanks streven we naar het matchen van het realistische aantal van 150 nieuwe hulpvragen in Nijkerk. Dat betekent dat we ons richten op het behandelen van 200 hulpvragen (bij een matchingspercentage van 75%).

Concrete acties voor het vergroten van de bekendheid van HipHelpt Nijkerk zijn onder meer:

- Communicatiemateriaal met daarop de contactgegevens van de helpdesk verspreiden om de bewoners op de hoogte te stellen van de mogelijkheid om hulp te vragen. Dit kan huis-aan-huis én op belangrijke openbare gelegenheden en bij welzijnsorganisaties en instellingen.
- Participatie in lokale vrijwilligersnetwerken.
- Bezoeken, bellen en mailcontact met organisaties van de sociale kaart over de werkwijze van HipHelpt en de mogelijkheid aanbieden om aanvullende hulp te bieden voor cliënten.
- Contacten met de lokale media leggen.

4.6 Doelgroepen nieuwkomers en ouderen

In de afgelopen jaren zien we steeds meer dat hulp wordt gevraagd door en voor niet-westerse migranten die zich vestigen in Nijkerk. Dit vraagt nieuwe vaardigheden van de vrijwilligers en van de medewerkers van de helpdesk.

Wat betreft ouderen zijn er meerdere lokale organisaties actief. HipHelpt heeft vanaf de start een plek ingenomen in het aanbieden van aanvullende passende praktische hulp. Er zal actief contact worden onderhouden met de lokale woonzorgcentra in Nijkerk of HipHelpt wat kan betekenen voor de bewoners.

Bijlagen

1. Terminologie

Per plaats registreert HipHelpt het aantal hulpvragen dat binnenkomt en het aantal hulpvragen dat wordt verwerkt. Mensen kunnen via de hulplijn van HipHelpt hulpvragen indienen, maar ook via de website of via e-mail. Een korte toelichting van de gebruikte terminologie:

Hulpvraag: Een hulpvraag is een vraag die bij de Helpdesk binnenkomt van een persoon of van een organisatie voor een persoon en die ook daadwerkelijk in behandeling wordt genomen door de Helpdesk.

Naast deze hulpvragen komen er ook vragen binnen die niet door HipHelpt in behandeling worden genomen. Bijvoorbeeld omdat de hulpvrager naar een andere lokale zorgorganisatie wordt doorverwezen of wanneer de hulpvrager na wat advies en overleg iemand in het eigen netwerk gaat benaderen die de hulpvraag kan oplossen.

Match: Een match is een in behandeling genomen hulpvraag die wordt gematcht met een passende vrijwillige hulpbieder.

Structureel/incidenteel: Incidentele hulpvragen bevatten een eenmalige hulpactie, zoals helpen verhuizen, ook als de vraag aangepakt wordt in bijvoorbeeld een aantal avonden. Een structurele hulpvraag is een hulpvraag met meerdere hulpcontacten. Een voorbeeld hiervan is wekelijks boodschappen doen of bezoeken van iemand.

Hulpcontact: Een hulpcontact is een moment waar de hulpbieder en de hulpvrager elkaar ontmoeten om de gevraagde hulp te verlenen.

Maandelijks wordt aan hulpbieders die structurele hulp verlenen gevraagd hoe vaak ze een contactmoment hebben gehad met de hulpvrager. Deze gegevens worden geregistreerd, zodat het aantal contactmomenten zuiver vastgesteld kan worden. Niet alle structurele hulpverlening wordt vastgelegd, het kan voorkomen dat de hulpvraag inmiddels afgesloten is maar de hulpbieder nog wel contact onderhoudt met de hulpvrager.