# Structuur Leuven Helpt

[www.leuven.be/leuvenhelpt](http://www.leuven.be/leuvenhelpt)

**2 SPOC's**overzicht/contact met:

* Callcenter (Tijdelijk Informatiecentrum Stad Leuven): registratie aanbod en hulpvragen
* Communicatie (website, andere communicatieacties): updaten website, communicatie Leuven Helpt
* Matching-cel vraag/aanbod
* Specifieke vragen behandelen (vanuit organisaties, vanuit groepen,…)

**2 matching-verantwoordelijken:**

* Overzicht hulpvragen/aanbod/matchen updaten en bijhouden (oa updaten excell-lijsten)
* Doorverwijzen specifieke hulpvragen die buiten matching opgelost moeten worden, vb: vragen van zorgverleners, apothekers, rond kinderopvang, … of vragen van individuen die niet kunnen opgenomen worden door een vrijwilliger > wordt doorgegeven aan collega’s van verschillende diensten.

**Match- team, 5 personen, toegewezen personen per soort hulpvraag:**

* Nood aan contact: Brieven schrijven, bellen, videobellen, tekeningen maken: 1 persoon matching
* Boodschappen doen, naar de apotheek gaan, naar de post gaan: 2 personen matching
* Honden uitlaten: 1 persoon matching
* Maaltijden: 1 persoon (geen matching > wordt doorverwezen naar reguliere maaltijdbedeling, buiten matching systeem)
* Andere hulpvragen: via matching-verantwoordelijken opgevolgd of doorverwezen.

**Hulpvragen kunnen binnenkomen via:**

* Webformulier - [www.leuven.be/hulpvraag](http://www.leuven.be/hulpvraag) (NL) en [www.leuven.be/corona-crisis-request-assistance](http://www.leuven.be/corona-crisis-request-assistance) (ENG)

Dit webformulier kan ook worden ingevuld door een toeleider (mantelzorger, familie, huisarts, zorgverstrekker, buur,…) We vragen de contactgegevens van zowel de toeleider als van de persoon die hulp nodig heeft, en we vragen expliciet of er toestemming is.

* Telefonisch informatiecentrum 016/272772 (bereikbaar tussen 8u en 20u, ook in het weekend)
	+ Medewerker vult rechtstreeks het webformulier in
* Via mail - Leuven-helpt@leuven.be
	+ Medewerker vult met de beschikbare informatie het webformulier in

Deze worden gebundeld in één excell-lijst.

**Hulpaanbieders kunnen zich opgeven via:**

* Leuven Helpt platform – [www.leuven.be/leuvenhelpt](http://www.leuven.be/leuvenhelpt) (NL) of <https://www.leuven.be/sign-volunteering> (ENG)

Deze worden gebundeld in één excell-lijst.

# Draaiboek matchen

## **Voorbereidend werk – Gegevens gebruiksklaar maken:**

* Excell lijst met alle hulpvragen (Engels en Nederlands)
* Excell lijst met alle hulpaanbieders (= vrijwilligers) (Engels en Nederlands)

Deze gegevens worden geëxporteerd uit de webformulieren en het platform.

De excell-lijsten staan in één gedeeld document, met twee tabbladen, waarin elke medewerker op elk moment aanpassingen kan doen, die meteen zichtbaar zijn voor de anderen.

(Stad Leuven gebruikt Microsoft Teams).

Dit basisbestand wordt drie keer per dag geupdate.

De excell-lijsten worden gebruiksvriendelijk gemaakt, en krijgen extra kolommen om informatie toe te voegen. (zie stap 4)

Elke hulpvrager en elke hulpaanbieder krijgt een uniek nummer

Hulpvrager, vanaf V00001

Hulpaanbieder, vanaf A00001

## **Matchen maken en opvolgen:**

Per thema:

* Brieven en telefoon/skype (ook linken met bestaande initiatieven, zoals Stertelefoon)
* Cluster: Boodschappen / naar de post / naar de apotheek
* Honden uitlaten
* Andere vragen - matchingverantwoordelijken

Elke match tussen hulpvraag en vrijwilliger wordt opgevolgd door 1 persoon.

Elke match krijgt een uniek nummer samengesteld door nummer hulpvraag en nummer vrijwilliger.

Dit uniek nummer wordt gebruikt in alle mailcorrespondentie met vrijwilliger en hulpvrager, zodat dit vlot te achterhalen is over wat het gaat.

## **Stap 1: Bepalen hulpvraag**

Wat is de hulpvraag?

* In excell-lijst “hulpvraag” kan er gefilterd worden op “snelheid hulp”. De dringende vragen worden eerst behandeld!
* Bij onduidelijkheid hulpvragen wordt de hulpvrager of de toeleider (diegenen die het webformulier invulde) opgebeld, voor extra informatie.
* Het kan zijn dat één hulpvrager meerdere thema's (hulpvragen) heeft aangeduid.
	+ De thema’s boodschappen / naar de post / naar de apotheek clusteren we, bij één vrijwilliger per hulpvrager.
	+ Maar de hulpvrager kan ook verschillende noden hebben (bv. boodschappen doen en hond uitlaten). Niet elke vrijwilliger die boodschappen wil doen, wil ook de hond uitlaten.

Er kunnen dus meerdere matches gemaakt worden per hulpvrager.

De inzet van twee vrijwilligers zorgt voor minimale sociale controle en voor meer draagkracht bij de vrijwilligers.

* De matcher geef zijn naam op in kolom “Matchmaker” in excell-lijst hulpvragen – vanaf dat hij start met het zoeken van een match.

Zo weten de andere matchers dat iemand met deze vraag bezig is.

**Stap 2:** **Matching hulvraag met vrijwilliger**

* In het matchbestand kan je op zoek naar een vrijwilliger, via lijst “hulpaanbod”.

Je kan filteren op taal (NL/ENG).

Je kan filteren op de thema's.

In de eerste plaats matchen op basis van nabijheid (adressen vergelijken). Hiervoor kan je werken via google maps en je kennis van het stratenplan van Leuven.

* In de lijst “hulpaanbod” staan achteraan extra gegevens van de vrijwilliger, die de matchers aanvullen (Is de vrijwilliger nog beschikbaar? Is de vrijwilliger al gecontacteerd door een andere matcher? (zodat we eenzelfde vrijwilliger niet elke dag bellen – zonder deze aan de lijn te krijgen --> veel gemiste oproepen).
* De matchter belt naar de vrijwilliger die potentieel kan gematcht worden.

[zie "telefoongesprek screening vrijwilliger"]

Het kan zijn dat je meerdere vrijwilligers moet contacteren, voor je een match hebt.

Bij niet dringende gevallen kan er ook via mail gezocht worden.

**Stap 3: Hulpvrager en vrijwilliger met elkaar in contact brengen**

Mailing gebeurt vanuit de eigen werk-mailbox. De matchers plaatsen leuven.helpt@leuven.be steeds in CC en vermelden bovenaan in de mail ook steeds de code van de hulpvrager en de hulpaanbieder (bv. V00001 – A00567).

Als op deze mails daarna nog antwoord komt, verwachten we dat de matcher dit verder opvolgt.

* + Vrijwilliger krijgt een mail met contactgegevens hulpvrager en krijgt nog tips afhankelijk van de taak  (zie "concept mail vrijwilliger")

Er wordt aan de vrijwilliger gevraagd om contact te nemen met de hulpvrager.

* + - Hulpvrager krijgt een mail met contactgegevens vrijwilliger en krijgt nog tips afhankelijk van de gekozen vraag (zie "concept mail hulpvrager")

Indien de hulpvrager geen mail heeft, wordt de hulpvrager opgebeld. De tips worden mondeling meegegeven.

Vrijwilliger neemt initiatief om contact op te nemen.

Bij dringende vragen kan je sneller handelen, en vragen aan de vrijwilliger om meteen contact op te nemen na het ontvangen van de mail met contactgegevens.

**Stap 4: Aanvullen matchbestand met nodige info over de match**

* Lijst HULPVRAGER
	+ Per taak vult de matcher aan:
		- Kolom “Matchnummer” – Dit is de unieke code van de hulpaanbieder (bv. A00456)
		- Kolom “Matchmaker” – Dit is de naam van de matcher

 Op die manier kunnen we altijd traceren wie er aan wie gematcht is en wie de match heeft opgevolgd.

* + Als alle vragen van deze hulpvrager behandeld zijn (gematcht) dan duid je in de kolom "Volledige match" - "Ja" aan.
	+ Eventueel vul je nog relevante “Opmerkingen matchmakers" aan, en daarnaast ook bij "Opm\_matchmaker" je eigen naam.
	+ Indien hulp niet meer nodig is, na contact met hulpvrager, vul je dit ook in de kolom "Hulp niet meer nodig" en "Reden hulp niet meer nodig".
* Lijst HULPAANBIEDER
	+ Iedere vrijwilliger die je belde, maar waar je op voicemail kwam, kan je aanduiden in kolom "Contact opgenomen" - "Gebeld, maar geen antwoord"
	+ Een vrijwilliger die je belde, maar die niet meer beschikbaar is, duid je aan in kolom "Beschikbaarheid vrijwilliger" - "Niet meer beschikbaar", met de reden van niet meer beschikbaar.

Eventueel gaf de vrijwilliger aan dat hij wel interesse heeft om te helpen, maar dat zijn aanbod niet compatibel is met de hulpvraag, dan kan je deze info ook noteren bij "Beschikbaarheid vrijwilliger".

* + Als er een **match**is met een hulpvraag, dan duid je "Gematcht" - "ja" aan, met eventueel een opmerking bij de match.

Je duidt hele deze lijn ook in het groen aan, zodat meteen duidelijk is welke vrijwilligers al gematcht zijn.

**Stap 5: Match wordt gecontroleerd**

Indien mogelijk – enkele dagen later belt de behandelaar van de match de hulpvrager om te horen of de match OK is/hulpvraag is opgelost, voor zijn thema.

# Bijlage – telefoongesprek screening vrijwilliger

* Extra gegevens vragen aan vrijwilliger indien nodig (zal blijken uit hulpvraag)
* Is de vrijwilliger beschikbaar?

**We hebben een hulpvraag XXX**

**Zie je het zitten om *éénmalig/meerdere keren* te helpen? (afhankelijk van hulpvraag)**

**Kan je dit *zo snel mogelijk al/binnen enkele dagen*? (afhankelijk van hulpvraag)**

**Is *[adres]* OK voor jou?**

* Is de vrijwilliger nog gezond?
	+ Je vertoont geen ziektesymptomen: loopneus, hoesten, koorts...
	+ Je bent recent niet in een risicogebied geweest.
	+ Je hebt recent geen contact gehad met mensen die in een risicogebied zijn geweest of die besmet zijn.
* Korte motivatie?
* Antwoorden op extra vragen*[Zie eventueel de tips bij "concept mail vrijwilligers"]*

Indien vrijwilliger niet meer beschikbaar is – vul dit aan in excell-lijst hulpaanbod (laatste kolom) !

Gebruik je gezond verstand en volg je buikgevoel of de vrijwilliger OK is of niet > bij twijfel niet matchen of afstemmen met anderen.

Ter info: al de vrijwilligers die via het platform zijn aangemeld zijn automatisch verzekerd via Vlaamse Overheid – meegeven aan de vrijwilliger.

# Bijlage - Conceptmails vrijwilligers

**Boodschappen doen**

Dag XXX,

Ik belde je zonet even op.

Alvast hartelijk bedankt dat jij iemand uit de nood wil helpen, en boodschappen wil doen.

Ik match je graag aan de vraag van [naam hulpvrager]. Hij/zij woont in [adres hulpvrager] en hij/zij zoekt iemand om voor hem/haar boodschappen te doen, [op regelmatige basis/éénmalig]

Je kan hem/haar contacteren via [telefoon] of via [e-mail].

Opmerkingen door XXX:

“[indien relevant].”

Ik ga er graag vanuit dat jij initiatief neemt om contact op te nemen. Ik gaf jouw contactgegevens ook door.

! Denk eraan:

* Maak op voorhand goeie afspraken, via telefoon of mail.
* Vraag het boodschappenlijstje op via mail of telefoon – welke producten (en merken) koop je, en in welke hoeveelheid, uit welke winkel. Bespreek wanneer je de boodschappen zal komen afzetten.
* Spreek op voorhand duidelijk af hoe je de rekening zal afhandelen.

Dit kan op verschillende manieren:

* Als jullie beiden beschikken over een app om online te bankieren, kan hij/zij het bedrag meteen overschrijven aan de deur, bij het afleveren van de boodschappen.
* Als één van jullie niet beschikt over een app om online te bankieren, dan kan je op voorhand een envelop met geld ophalen aan de deur. Het bedrag dat meegegeven wordt staat idealiter op de envelop geschreven. Het wisselgeld en de rekening kan in de envelop worden terug geven, bij het afleveren van de boodschappen.
* Hou tijdens het winkelen goed de hygiëneregels in acht.
* Hou voldoende afstand en maak zo weinig mogelijk fysiek contact. Je geeft de boodschappen (en eventueel envelop met wisselgeld) af aan de deur gaat niet binnen.
* Geef op het einde aan of hij/zij nog beroep op jou kan doen (binnen de perken) in de komende periode, of dat dit voor jou éénmalige hulp was.
* Hou rekening met de algemene richtlijnen om besmetting tegen te gaan als je hulp biedt. Meer info op www.info-coronavirus.be.

Bedankt!

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*

**Naar de apotheek**

Dag XXX,

Ik belde je zonet even op.

Alvast hartelijk bedankt dat jij iemand uit de nood wil helpen, en naar de apotheek wil gaan.

Ik match je graag aan de vraag van [naam hulpvrager]. Hij/zij woont in [adres hulpvrager] en hij/zij zoekt iemand om voor hem/haar naar de apotheek te gaan.

Je kan hem/haar contacteren via [telefoon] of – indien nodig – via [e-mail].

Opmerkingen door XXX:

“[indien relevant].”

Ik ga er graag vanuit dat jij initiatief neemt om contact op te nemen. Ik gaf jouw contactgegevens ook door.

! Denk eraan:

* Spreek eerst telefonisch af:
	+ Heeft de persoon een voorschrift voor de nodige medicijnen? Dan zal je eerst de identiteitskaart moeten ophalen. Vraag aan de persoon dat hij/zij zijn apotheek zelf al opbelt, om te verwittigen dat iemand anders medicijnen komt ophalen in zijn/haar plaats.
	+ Heeft de persoon geen voorschrift en zijn de nodige medicijnen wel voorschriftplichtig? Vraag aan de persoon dat hij/zij de apotheek opbelt, om af te spreken of het voorschrift achteraf mag geregeld worden. Het is aan de apotheker om hierover te beslissen en om in geval van twijfel contact op te nemen met de huisarts.
	+ Zijn de medicijnen die hij/zij nodig heeft niet op voorsch**r**ift? Spreek dan – aan de telefoon – duidelijk af wat hij/zij nodig heeft, welk merk (indien gekend) en welke de apotheek van voorkeur is.
	+ Indien de persoon niet weet wat hij/zij nodig heeft, vraag dat hij/zij eerst naar de apotheek belt met een omschrijving van de klachten. De apotheker kan dan het meest aangewezen geneesmiddel klaar leggen voor afhaling.
* Het is belangrijk om steeds naar de vaste apotheek van de persoon te gaan, zodat de apotheker interacties en contra-indicaties kan nakijken bij de aflevering van nieuwe geneesmiddelen. Meld aan de apotheker dat je een vrijwilliger bent van het ‘Leuven helpt’ netwerk. De apothekers van Leuven zijn op de hoogte van dit initiatief.
* Spreek op voorhand telefonisch af hoe je de rekening zal afhandelen.

Dit kan op verschillende manieren:

* Als jullie beiden beschikken over een app om online te bankieren, kan hij/zij het bedrag meteen overschrijven aan de deur.
* Als één van jullie niet beschikt over een app om online te bankieren, dan kan je op voorhand een envelop met geld ophalen aan de deur. Het bedrag dat meegegeven wordt staat idealiter op de envelop geschreven. Het wisselgeld en de rekening kan in de envelop worden terug geven, bij het afleveren van de medicijnen.
* Hou voldoende afstand en maak zo weinig mogelijk fysiek contact. Je geeft de medicijnen (en eventueel envelop met wisselgeld) af aan de deur en regelt de betaling aan de deur, ga niet binnen.
* Spreek op het einde eventueel af of hij/zij nog beroep op jou kan doen (binnen de perken) in de komende periode, of dat dit voor jou éénmalige hulp was.
* Hou rekening met de algemene richtlijnen om besmetting tegen te gaan als je hulp biedt. Meer info op www.info-coronavirus.be.

Bedankt!

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*

**Hond uitlaten**

Dag XXX,

Ik belde je zonet even op.

Alvast hartelijk bedankt dat jij iemand uit de nood wil helpen.

Ik match je graag aan de vraag van [naam hulpvrager]. Hij/zij woont in [adres hulpvrager] en hij/zij zoekt iemand om de hond uit te laten, op regelmatige basis.

Je kan hem/haar contacteren via [telefoon] of – indien nodig – via [e-mail].

Opmerkingen door XXX:

“[indien relevant].”

Ik ga er graag vanuit dat jij initiatief neemt om contact op te nemen. Ik gaf jouw contactgegevens ook door.

! Denk eraan:

* Neem eerst contact op via mail of telefoon.
* Maak goeie afspraken op voorhand, via telefoon of mail. Wanneer laat je de hond uit? Hoe lang laat je de hond uit? Hoe vaak laat je de hond uit?
* Hou voldoende afstand en maak geen fysiek contact. Je gaat niet binnen. Je neemt de hond mee van aan de voordeur en levert hem daar opnieuw af.
* Hou rekening met de algemene richtlijnen om besmetting tegen te gaan als je hulp biedt. Meer info op www.info-coronavirus.be.

Bedankt!

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*

**Brieven schrijven**

Geen telefoongesprek op voorhand nodig met de vrijwilligers.

Dag XXX,

Jij gaf je op via het platform van "Leuven Helpt" om een brief te schrijven aan een Leuvenaar die alleen is. Een brief krijgen is in deze situatie veel waard!

Hieronder vind je de contactgegevens van iemand die graag een brief ontvangt.

*Naam*

*Adres*

[Bijkomende informatie indien relevant, en indien opgegeven door de hulpvrager]

Alvast hartelijk bedankt!

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*

# Bijlage – conceptmails hulpvrager

**Boodschappen doen**

Dag XXX,

Jij gaf aan dat je graag in contact wil gebracht worden met iemand die voor jou boodschappen kan gaan doen.

[naam vrijwilliger] zal jou hierbij helpen. Hij/zij zal zelf met jou contact opnemen om verdere afspraken te maken.

Indien nodig heb je hier ook zijn/haar contactgegevens: [telefoon] en [e-mail].

[Indien nodig nog extra informatie uit de hulpvraag bevestigen.]

! Denk eraan:

* Maak op voorhand goeie afspraken met de persoon die jou zal helpen.
* Maak alvast een boodschappenlijstje op (welke producten (en merken) koop je, en in welke hoeveelheid, uit welke winkel) zodat je dit via telefoon of mail kan doorgeven.
* Spreek op voorhand met de persoon die jou zal helpen duidelijk af hoe je de rekening zal afhandelen.

Dit kan op verschillende manieren:

* Als jullie beiden beschikken over een app om online te bankieren, kan de vrijwilliger het bedrag meteen overschrijven aan de deur, bij het afleveren van de boodschappen.
* Als één van beiden niet beschikt over een app om online te bankieren, dan kan je op voorhand een envelop met geld klaarleggen. Schrijf op de envelop het bedrag dat in de envelop steekt. Geef dit af aan de vrijwilliger aan de deur.

Het wisselgeld en de rekening krijg je dan terug in de envelop, bij het afleveren van de boodschappen.

* Was voor en na het bezoek steeds je handen.
* Hou voldoende afstand en maak zo weinig mogelijk fysiek contact. Je ontvangt de boodschappen (en eventueel envelop met wisselgeld) aan de deur en laat de vrijwilliger niet binnen.
* Hou rekening met de algemene richtlijnen om besmetting tegen te gaan. Meer info op www.info-coronavirus.be.

Bedankt!

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*

**Naar de apotheek**

Dag XXX,

Jij gaf aan dat je graag in contact wil gebracht worden met iemand die voor jou naar de apotheek kan gaan.

[naam vrijwilliger] zal jou hierbij helpen. Hij/zij zal zelf met jou contact opnemen om verdere afspraken te maken.

Indien nodig heb je hier ook zijn/haar contactgegevens: [telefoon] en [e-mail].

[Indien nodig nog extra informatie uit de hulpvraag bevestigen.]

! Denk eraan:

* Maak op voorhand goeie afspraken met de persoon die jou zal helpen.
* Spreek eerst telefonisch af:
	+ Heb je een voorschrift voor de nodige medicijnen? Dan zal de vrijwilliger eerst je identiteitskaart komen ophalen. Vermeld welke jouw apotheek is. Bel op voorhand naar je eigen apotheek, om te verwittigen dat iemand anders de medicijnen komt ophalen in jouw plaats.
	+ Heb je geen voorschrift en zijn de nodige medicijnen wel voorschriftplichtig? Bel zelf al naar je apotheek om af te spreken of het voorschrift achteraf mag geregeld worden. Het is aan de apotheker om hierover te beslissen en om in geval van twijfel contact op te nemen met de huisarts.
	+ Zijn de medicijnen die je nodig hebt niet op voorsch**r**ift? Spreek dan – aan de telefoon – duidelijk af wat je nodig hebt, welk merk (indien gekend) en welke de apotheek van jouw voorkeur is.
	+ Indien je niet weet wat je nodig hebt bel dan eerst zelf naar de apotheek met een omschrijving van de klachten. De apotheker kan dan het meest aangewezen geneesmiddel klaar leggen voor afhaling.
* Spreek op voorhand met de persoon die jou zal helpen duidelijk af hoe je de rekening zal afhandelen.

Dit kan op verschillende manieren:

* Als jullie beiden beschikken over een app om online te bankieren, kan de vrijwilliger het bedrag meteen overschrijven aan de deur, bij het afleveren van de medicijnen.
* Als één van beiden niet beschikt over een app om online te bankieren, dan kan je op voorhand een envelop met geld klaarleggen. Schrijf op de envelop het bedrag dat in de envelop steekt. Geef dit af aan de vrijwilliger aan de deur.

Het wisselgeld en de rekening krijg je dan terug in de envelop, bij het afleveren van de medicijnen.

* Was voor en na het bezoek steeds je handen.
* Hou voldoende afstand en maak zo weinig mogelijk fysiek contact. Je ontvangt de medicijnen (en eventueel envelop met wisselgeld) aan de deur en laat de vrijwilliger niet binnen.
* Hou rekening met de algemene richtlijnen om besmetting tegen te gaan. Meer info op www.info-coronavirus.be.

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*

**Hond uitlaten**

Dag XXX,

Jij gaf aan dat je graag in contact wil gebracht worden met iemand die voor jou je hond kan uitlaten.

[naam vrijwilliger] zal jou hierbij helpen. Hij/zij zal zelf met jou contact opnemen om verdere afspraken te maken.

Indien nodig heb je hier ook zijn/haar contactgegevens: [telefoon] en [e-mail].

[Indien nodig nog extra informatie uit de hulpvraag bevestigen.]

! Denk eraan:

* Maak goeie afspraken op voorhand, via telefoon of mail met de persoon die jou zal helpen. Wanneer wordt de hond uitgelaten? Hoe lang? Hoe vaak?
* Hou voldoende afstand en maak geen fysiek contact. Laat de vrijwilliger niet binnen, je blijft aan de voordeur, bij komen ophalen en terugbrengen van je hond.
* Was voor en na ieder bezoek je handen.
* Hou rekening met de algemene richtlijnen om besmetting tegen te gaan als je hulp biedt. Meer info op [https://www.info-coronavirus.be/nl/](https://www.info-coronavirus.be/nl/%E2%80%AF).

Bedankt!

Leuven Helpt

*Disclaimer:*

*"De persoonsgegevens worden alleen tussen partijen uitgewisseld in het kader van het verlenen van hulpondersteuning in de corona-crisis. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Alle partijen leven de verplichtingen opgelegd door de regelgeving inzake verwerking van persoonsgegevens strikt na. In onze*[*privacyverklaring*](https://www.leuven.be/privacyverklaring-stad-leuven)*op de website van stad Leuven lees je meer over hoe de stad  omgaat met jouw persoonsgegevens."*