

Beleidsplan 2026

HipHelpt Nijkerk

Een project van Stichting Nijkerks Diaconaal Beraad

Van: Wilma van Maanen, Hanneke Heining en Erik Vreekamp
Plaatscoördinatoren

1. Hulp in Praktijk (HipHelpt) Nijkerk

1.1 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. Zie voor meer informatie www.ndbnijkerk.nl.

Alle burgers uit Nijkerk, ongeacht ras, religie, geslacht of leeftijd kunnen bellen met onze telefonische hulplijn (033-202 26 81) of online (www.hipnijkerk.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 bezoekje of begeleiding ergens naar toe, of vervoershulp naar bijvoorbeeld de voedselbank of het 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. In 2024 werd 80% van de matches binnen 3 km gevonden.

De hulpvrager staat centraal. HipHelpt wil de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties blijven verstevigen, zodat hulpvragen over en weer kunnen worden doorverwezen. Dit verhoogt het welzijn van de cliënten en de klanttevredenheid bij de betrokken partijen. Deze werkwijze wordt 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'. Als er kosten gemaakt moeten worden, zijn die 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 diaconie of op het Noodfonds van het NDB.

Verder wordt er over en weer samengewerkt met Schuldhulpmaatje.

1.2 Kerken en maatschappelijke organisaties

Er zijn 10 deelnemende kerken die participeren in, en 3 maatschappelijke organisaties die betrokken zijn bij HipHelpt Nijkerk:

- Protestantse Gemeente De Fontein Nijkerk
- Gereformeerde Kerk (Kruiskerk) Nijkerk
- Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt Oost
- Gereformeerde Kerk Vrijgemaakt West
- Hervormde Gemeente Grote Kerk en Opstandingskerk Nijkerk
- Evangelische gemeente De Ark Nijkerk
- Vredeskerk Nijkerk
- Hervormde gemeente Hoevelaken
- Christelijk Gereformeerde Kerk Nijkerk
- Gereformeerde Kerk Nijkerkerveen

Betrokken maatschappelijke organisaties:

- Welzijnsorganisatie Sigma
- Nederlandse Patiëntenvereniging Afdeling Nijkerk
- Protestantse Christelijke Ouderenbond Nijkerk

1.3 Meerwaarde van HipHelpt voor Nijkerk

HipHelpt Nijkerk voorziet in een behoefte, gezien het grote aantal hulpvragen dat we kunnen invullen. HipHelpt kan snel schakelen, heeft een groot vrijwilligerspotentieel met veel verschillende competenties.

Armoede en sociale uitsluiting zijn een steeds groter wordend probleem, ook in Nijkerk. Gevoelens van eenzaamheid nemen toe, niet alleen onder senioren, maar juist ook onder jong-volwassenen met psychosociale problemen en onder jongeren.

HipHelpt bevordert (waar mogelijk) zelfredzaamheid van hulpvragers door hen te stimuleren mogelijkheden in hun eigen netwerk te benutten. HipHelpt Nijkerk vormt een aanvulling op de bestaande (vrijwilligers)organisaties in Nijkerk, omdat HipHelpt vrijwilligers uit verschillende kerken en alle leeftijden aanspreekt.

Dat het werk gedragen wordt door de diaconieën van de plaatselijke kerken is een borging van de kwaliteit. Elke match wordt gemeld aan de verantwoordelijke binnen de kerk, en na elke afgeronde hulpvraag ontvangt de helpdeskmedewerker een terugkoppeling over de geleverde klus.

De overbelasting van mantelzorgers is een structurele uitdaging. Het team van HipHelpt Nijkerk heeft aandacht voor mantelzorgers en wil hen praktische (tijdelijke) steun geven om het werk vol te kunnen houden.

1.4 Hulpvragen en hulpbieders

Het aantal hulpvragen groeit gestaag. In 2024 kwamen 333 nieuwe hulpaanvragen binnen (2022: 322), waarvan 216 tot een match leidden. Het matchingspercentage ligt op ongeveer 95% van de aangenomen hulpvragen (inclusief doorverwezen hulpvragen circa 65%). In 2023 registreerden de hulpbieders ruim 950 hulpcontacten.

De hulpbieders van HipHelpt in Nijkerk zijn zeer divers: er zijn hulpbieders actief in de leeftijd van 16 tot 80 jaar, verspreid over alle leeftijdscategorieën. Circa 225 vrijwilligers (voorjaar 2024) zijn beschikbaar om hulp te verlenen.

2. Algemene ontwikkelingen HipHelpt

2.1 Lokaal team van HipHelpt Nijkerk

Het lokale team bestaat uit vijf helpdeskmedewerkers en vier plaatscoördinatoren. De helpdeskmedewerkers zetten zich vrijwillig in. Het team is drie ochtenden per week telefonisch bereikbaar voor het ontvangen en matchen van hulpvragen. Steeds meer hulpvragen worden gedaan en beantwoord via de website of de HipHelpt App.

In de huidige werkwijze worden nagenoeg alle hulpvragen, inclusief terugbelverzoeken, binnen twee werkdagen in behandeling genomen. Vervolgens wordt binnen 7 dagen gematcht, met uitschieters naar een paar uur voor spoedgevallen.

2.2 Ondersteuning landelijke Vereniging HipHelpt

De ondersteuning vanuit de landelijke vereniging HipHelpt zorgt ervoor dat het team effectief en efficiënt haar tijd kan besteden aan het lokale werk. De matching-software en de website worden regelmatig vernieuwd. De helpdeskmedewerkers kunnen voor vragen of problemen altijd terecht bij de landelijke vereniging. Training en certificering van helpdeskmedewerkers waarborgen de kwaliteit van de intake en matching.

Kennisdeling binnen de vereniging gebeurt onder andere op de halfjaarlijkse ALV. Zie voor meer informatie: www.hiphelpt.nl.

2.3 HipHelpt app en online marketing

Het gebruik van de HipHelpt app groeit, bijna 60% van de hulpbieders gebruikt de app. Via de app kunnen vrijwilligers hulpvragen in hun buurt inzien en zich hiervoor aanmelden. In 2026 wordt verdere energie besteed aan online marketing, begeleid door HipHelpt Nederland. Dit is een kostenefficiënte manier om meer hulpvragen te genereren en zichtbaar te zijn in de samenleving.

2.4 Trainingen

Trainingen zijn beschikbaar voor helpdeskmedewerkers, coördinatoren, bestuurders en hulpbieders. Thema's voor 2026 zijn onder meer: vroegsignalering, schuldhulp en praktische ondersteuning. Trainingen vinden zowel online als fysiek plaats.

3. HipHelpt Nijkerk in 2026

3.1 Doelstellingen

De voortgang van HipHelpt in Nijkerk is voor 2026 gericht op de volgende gebieden:

- Groeien naar 375 hulpaanvragen en 1.250 hulpcontacten
- Groei naar 225 hulpbieders, met gerichte werving voor hulpcategorieën waar een licht tekort bestaat
- Koppeling op buurtniveau tussen vrijwillige hulpbieders en hulpvragers versterken
- Versterkte samenwerking met lokale (informele) zorgpartners en gebiedsteams
- Begeleiden van vrijwillige hulpbieders bij de toename van hulpvragen rondom eenzaamheid, armoede en sociale uitsluiting
- Doorbouwen met HipHelpt Samen Leven
- Duurzaam verbonden blijven met hulpbieders, onder andere door trainingen van de landelijke vereniging

3.2 Activiteiten 2026

Versnelde matching: via de HipHelpt-app en persoonlijke opvolging door de helpdesk.

Vrijwilligerswerving: doelgerichte campagnes via kerkcontactpersonen en jaarlijkse toerustingsavonden.

HipHelpt Samen Leven: continuering van dit traject gericht op eenzaamheid. In 8 tot 20 weken wordt samen met de deelnemer de cursus doorlopen door een vrijwillige coach.

Trainingen: workshops over vroegsignalering, schuldhulp en praktische ondersteuning.

Communicatie: actieve zichtbaarheid via een eigen nieuwsbrief, sociale media en lokale pers.

3.3 Uitvoer lokale (helpdesk) activiteiten

Lokale helpdeskmedewerkers krijgen de benodigde ondersteuning vanuit de landelijke vereniging. Door blijvende ondersteuning en training is het mogelijk om het overgrote deel van de hulpvragen op een passende wijze te behandelen: een goede doorverwijzing of een match aan een hulpbieder. Er vindt op kwartaalbasis een intervisie-overleg plaats, waar casussen geanonimiseerd worden doorgenomen.

3.4 Samenwerking met zorg- en welzijn

HipHelpt Nijkerk is, als informele zorg-aanbieder met vrijwilligers, een aanvulling op de professionele zorg. De inzet van vrijwilligers is beschikbaar voor respijtzorg, waarmee HipHelpt aansluit op het Wmo-beleid. Het aanbod van informele zorg wordt een steeds belangrijker onderdeel van het totale zorgaanbod binnen gemeenten.

HipHelpt heeft doorlopend contact met organisaties van de sociale kaart in Nijkerk, zoals de gebiedsteams, Sigma, de Nederlandse Patiëntenvereniging, Vluchtelingenwerk, Schuldhulpmaatje en de Voedselbank. HipHelpt neemt deel aan het lokale netwerkoverleg Informele Zorg.

Concrete acties voor het vergroten van de bekendheid van HipHelpt Nijkerk:

- Communicatiemateriaal met contactgegevens van de helpdesk verspreiden, huis-aan-huis en bij openbare gelegenheden
- Social media (Facebook, Instagram) en Adwords-campagnes

- Participatie in lokale vrijwilligersnetwerken
- Contact met organisaties van de sociale kaart over de werkwijze van HipHelpt
- Contacten met lokale media

3.5 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 de helpdeskmedewerkers.

Voor ouderen heeft HipHelpt een vaste plek ingenomen in het aanbieden van aanvullende praktische hulp. Er wordt actief contact onderhouden met de lokale woonzorgcentra in Nijkerk.

4. Financiën

Alle hulp die wordt geboden, gebeurt op vrijwillige basis. Dit geldt voor alle hulpbieders, de helpdeskmedewerkers en de plaatscoördinatoren.

Gemeentelijke overheid: de gemeente Nijkerk is een betrouwbare en financieel betrokken partner. HipHelpt Nijkerk zal de gemeente blijven informeren over de ontwikkeling van hulpbieders en hulpvragers.

Kerken: de kerken dragen bij aan het werk van HipHelpt via het Nijkerks Diaconaal Beraad.

Fondsen: we benaderen lokale en regionale fondsen om ons werk in Nijkerk, Nijkerkerveen en Hoevelaken te ondersteunen.

Particulieren: HipHelpt wil betrokken Nijkerkers bekend maken met de mogelijkheid om HipHelpt te ondersteunen. Het NDB is aangemerkt als ANBI-instelling.