

Beleid individueel contact

Dit beleid gaat over incidenteel individueel contact¹. Transvisie onderscheidt de volgende vormen van incidenteel individueel contact:

- Telefonisch of e-mail contact met secretariaat;
- Telefonisch contact met contacttelefoon;
- Incidenteel individueel gesprek voorafgaand aan een groepsbijeenkomst;
- incidenteel vriendschappelijk bezoek;
- incidentele vriendschappelijk begeleiding;
- incidenteel contact voor vluchtelingen;
- incidenteel individueel gesprek.

Telefonisch of e-mail contact met secretariaat

Op werkdagen tussen 13.00 en 17.00 uur is het secretariaat bemenst en kunnen belangstellenden vragen stellen via de telefoon of de e-mail.

Het secretariaat biedt een individueel gesprek aan als er naar wordt gevraagd of als iemand met veel vragen zit die in een telefoongesprek van een minuut of 10 niet kunnen worden beantwoord.

E-mail wordt binnen uiterlijk twee werkdagen beantwoord.

Telefonisch contact met de contacttelefoon

Drie zelfhulpgroepen beschikken over een mobiele contact telefoon voor direct telefonisch contact in situaties die dat verlangen en die niet kunnen wachten tot de reguliere openingstijden van het secretariaat.

Incidenteel individueel gesprek voorafgaand aan een groepsbijeenkomst

Een bezoeker van een groepsbijeenkomst kan terplekke een kort gesprek vragen met een van onze vrijwilligers. Als een van de vrijwilligers daar op dat moment tijd voor heeft kan deze dat gesprek voeren. De bezoeker kan ook doorverwezen worden naar de mogelijkheid van een individueel gesprek (zie hieronder).

Incidenteel vriendschappelijk bezoek

Incidenteel vriendschappelijk bezoek is een vorm van zelfhulp, waarbij een ervaringsdeskundige vrijwilliger een bezoek aflegt bij een transgender die is opgenomen in het ziekenhuis na een geslachtsaanpassende operatie. Een andere vorm van incidenteel vriendschappelijk bezoek is een bezoek dat een vrijwilliger aflegt bij een transgender die is opgenomen in een andere zorginstelling, of die zich bevindt in een asielzoekerscentrum of een instelling voor gedetineerden.

Een bezoek buiten deze vier bovengenoemde soorten instellingen vindt alleen plaats in overleg met het bestuurslid onder wiens portefeuille incidenteel vriendschappelijk bezoek valt.

Het bezoek wordt afgelegd op verzoek van de betreffende transgender. Het doel van het bezoek is vriendschappelijk. De vrijwilliger toont belangstelling, heeft een luisterend oor en kan, als de bezochte daarom vraagt, voorlichting geven. Kenmerk is dat het bezoek incidenteel plaatsvindt. Indien blijkt dat de betreffende transgender structureel bezoek wenst, wordt deze doorverwezen naar een buddy- of maatjesproject elders. Indien blijkt dat de betreffende transgender hulpverlening, op welk vlak dan ook verwacht, wordt deze doorverwezen naar een hulpverleningsinstantie, een advocaat, etc. e.e.a. afhankelijk van de hulpvraag.

¹ Structureel individueel contact valt onder buddy- of maatjesprojecten en professionele hulpverlening, beide worden niet door Transvisie aangeboden.

Beleid individueel contact

Incidentele vriendschappelijk begeleiding

In bepaalde situaties (bv. de betreffende transgender kan geen beroep doen op familie of vrienden) kan het voor een transgender prettig zijn als een (ervaringsdeskundige) vrijwilliger hem of haar incidenteel begeleidt naar bv. het genderteam. Het betreft dan vriendschappelijke begeleiding die ondersteunend bedoeld is. Zeker als ingewikkelde geslachtsaanpassende medische ingrepen of behandelingen worden besproken kan het prettig zijn als extra oren mee luisteren. Het is niet de bedoeling dat de vrijwilliger voor de transgender optreedt of als deskundige wordt gezien.

Vriendschappelijke begeleiding begint op het adres van de betreffende instantie. Het is niet de bedoeling dat degene die begeleidt wordt thuis wordt opgehaald en/of weer afgezet.

Incidenteel contact voor vluchtelingen

Transvisie zet zich in op meerdere manieren in om de situatie van transgender vluchtelingen te verbeteren. We beantwoorden we vragen van vluchtelingen of (vrijwillige) hulpverleners in hun omgeving over toegang tot zorg en veiligheid. Hiervoor kan contact opgenomen worden met het secretariaat of de coördinator vluchtelingen vluchtelingen@transvisie.nl. Via die weg kunnen vluchtelingen ook vragen om bezoek te krijgen van een van onze vrijwilligers voor een meer persoonlijk contact.

Incidentele individuele gesprekken

Transvisie biedt de mogelijkheid aan een individueel gesprek met een ervaringsdeskundige vrijwilliger te voeren. Deze gesprekken zijn bedoeld voor mensen uit de doelgroep die met veel vragen zitten ('vraagsteller') en deze een op een met een ervaringsdeskundige vrijwilliger ('vrijwilliger') willen bespreken. Deze vrijwilliger is geen hulpverlener. Hulpverlening vindt plaats door andere organisaties, als PsyQ of GGZ.

Vrijwilligers krijgen training om individuele gesprekken te voeren.

De toedeling van een of meer individuele contacten verloopt *altijd* via de coördinator.

Na ontvangst van het verzoek van de coördinator neemt de vrijwilliger z.s.m. doch uiterlijk binnen 48 uur contact op met de vraagsteller en plant het gesprek in overleg met de vraagsteller. De vrijwilliger bepaalt of er na het eerste gesprek een tweede en of een derde gesprek plaats vindt. Het aantal gesprekken is maximaal 3

Een individueel gesprek vindt plaats op neutraal terrein bv. op kantoor van Transvisie, of een restaurant. Indien een andere plaats meer passend is, kan dit worden afgesproken. Uitgangspunt is dat dit gesprek **niet** plaatsvindt bij de vrijwilliger of de vraagsteller thuis. Een individueel gesprek kan eventueel ook telefonisch worden gevoerd.

Een individueel gesprek is een gesprek met een ervaringsdeskundige en niet met een hulpverlener. De vrijwilliger maakt duidelijk dat hij geen hulpverlener is. Wordt hulpverlening gezocht da wordt doorverwezen. Het secretariaat is in staat bij deze doorverwijzing te helpen.

Als het gesprek/de gesprekken zijn afgerond stuurt de vrijwilliger direct of uiterlijk binnen 1 week een kort verslag van de gevoerde gesprekken (max 4 regels) aan de coördinator.

Coördinatie en poule van vrijwilligers

Een coördinator coördineert de bezoeken/begeleiding/gesprekken.

Het bezoek, de begeleiding of het gesprek wordt uitgevoerd door een ervaringsdeskundige vrijwilliger. Transvisie heeft een poule van vrijwilligers die zich hebben aangemeld voor bezoek, begeleiding en gesprek. Per keer wordt gekeken welke vrijwilliger beschikbaar is. Verzoeken voor individueel contact komen binnen bij het secretariaat of via het speciaal daarvoor opengestelde e-mailadres bij de coördinator. De coördinator ontvangt een verzoek via een e-mail van het secretariaat of van een vraagsteller. Dit verzoek wordt z.s.m. doch binnen uiterlijk 48 uur uitgezet naar een van de vrijwilligers

Beleid individueel contact

die past qua doelgroep en qua regio.

De coördinator houdt een lijst met uitgezette en gevoerde contacten bij.

Evaluatie

Tenminste jaarlijks vindt een gezamenlijk overleg plaats tussen de pouleleden, de coördinator en de betreffende portefeuillehouder om ervaringen uit te wisselen en eventuele knelpunten te bespreken.

Tweemaal per jaar evalueren de vrijwilligers die individuele gesprekken voeren de gevoerde gesprekken o.l.v. een coach.

Reiskosten

Reiskosten die worden gemaakt door vrijwilliger of vraagsteller, in het kader van bezoek, begeleiding of gesprek kunnen worden gedeclareerd bij de penningmeester.