

hop in



“Door zorgen te verlichten, maken we het verschil”

“Jouw ziekenfonds voor ieder LevensMoment” is niet zomaar het motto van LM. Hop-in, de vrijwilligersorganisatie van ons ziekenfonds, begon in 2017 als een antwoord op de ondersteuningsvraag voor niet-dringend vervoer binnen een medische context.

Menselijke aanpak

Hop-in blinkt uit in de persoonlijke service die wordt aangeboden aan alle gebruikers. Dat uit zich in een menselijke en nabije aanpak van elke ondersteuningsaanvraag. Hop-in kan dat realiseren dankzij discrete en enthousiaste medewerkers. Behulpzaamheid, vertrouwen en positief denken zijn waarden die Hop-in uitdraagt. We staan te popelen om die boodschap mee te geven en mensen op weg te zetten naar de hulp die ze nodig hebben.



Wie zijn we?

Onze vrijwilligers zijn mensen zoals jij en ik. Ze wonen in Vlaanderen, zijn jong of iets minder jong. Eén ding hebben ze gemeen: ze doen dit vrijwilligerswerk met hart en ziel. Het is hun missie om te kunnen bijdragen aan die kleine dingen die een verschil maken in jouw leven. Alle vrijwilligers staan garant voor een persoonlijke en discrete service. Als partner van LM worden onze vrijwilligers vooral ingezet voor de ondersteuningsvragen van de leden van LM, maar we staan ook open voor niet-leden. Beiden mogen vertrouwen op eenzelfde kwaliteitsvolle dienstverlening.

Een rit nodig ?

Hop-in richt zich naar iedereen die zich moeilijk kan verplaatsen. Binnen onze organisatie ligt de nadruk op **medisch vervoer**. De vrijwilligers voeren je naar de dokter, de kinesist of het ziekenhuis en begeleiden je zelfs tot aan de consultatieruimte.

Ook voor niet-medisch vervoer kan je beroep doen op Hop-in. Samen boodschappen doen, een kappersafspraak of op bezoek bij vrienden.

Vervoer is mogelijk elke weekdag tussen 7 uur en 19 uur. Omdat medisch vervoer altijd voorrang krijgt, wijzen we bij sociale ritten ten vroegste 5 werkdagen op voorhand een vrijwilliger toe aan de rit. Medische ritten krijgen bij aanvraag direct een vrijwilliger toegewezen.*

* indien er een vrijwilliger beschikbaar is

Hulp of een luisterend oor nodig?



Hop-in wil een steun zijn voor iedereen die nood heeft aan gezelschap.

Zoek je bijvoorbeeld iemand om een praatje mee te slaan of om eens te gaan wandelen? Of heb je hulp nodig om boodschappen te doen? Reken dan op ons: een Hopper staat voor je klaar.

Taken van onze Hoppers

- **Gezelschap:** een praatje slaan, een luisterend oor bieden ...
- **Op stap:** wandelen, iets gaan drinken ...
- **Winkelen**
- **Begeleiden:** bij ontspanningsactiviteiten, bij dagelijkse activiteiten, ondersteuning bij de maaltijd ...

Hoe vraag ik een rit of ondersteuning aan ?

Wil je meer informatie over onze dienstverlening of wil je een rit/ondersteuning aanvragen? Je kan ons op verschillende manieren bereiken:

- Bel ons op het nummer 09 235 72 82
- We zijn dagelijks bereikbaar van 8u tot 17u (op vrijdag tot 16u30)
- Stuur een e-mail naar hopin@lm.be
- Surf naar www.hop-in.be
- Volg ons op sociale media
Facebook: Hop-in
Instagram: @hopin.be

Bezorg ons enkele algemene gegevens zoals naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres, samen met de gegevens van de afspraak zelf. Op die manier kunnen we duidelijke afspraken maken met jou en met de vrijwilliger. Na je aanvraag zoeken we de juiste vrijwilliger.

Wat als ik het tijdstip wil wijzigen?

Het wijzigen van een afgesproken tijdstip kan alleen met Hop-in zelf gebeuren.

Wat als ik wil annuleren?

Als je ons de dag voordien voor 12 uur de annulatie doorgeeft, worden geen kosten aangerekend. Als je door overmacht, dat wil zeggen door

omstandigheden waar je niets aan kan doen, de afspraak dient te annuleren, worden ook geen kosten aangerekend.

Wat als er geen vrijwilliger is?

We trachten onze service optimaal te organiseren, maar onze dienstverlening blijft afhankelijk van de beschikbaarheid van onze vrijwilligers.

Als de vrijwilliger te laat is, vragen we jou om ons te contacteren zodat we kunnen nagaan waar het probleem zich voordoet en hoe we het kunnen oplossen.

Betaling

Vraag je de vrijwilliger om te wachten terwijl je op consultatie bent? Dan rekenen we een **wachtvergoeding van 1,5 euro** per begonnen half uur (3 euro/ uur). Voor ondersteuning rekenen we dit als een vaste vergoeding. Andere kosten, zoals een drankje, worden niet aangerekend – niet door de organisatie en niet door de vrijwilliger.

Je betaalt na elke afspraak cash of op factuur aan de vrijwilliger en krijgt in ruil een ontvangstbewijs. Bij betalingsproblemen of vragen kan je ons altijd contacteren.

Wat moet ik betalen?

Om gebruik te maken van Hop-in vragen we per kalenderjaar een kleine bijdrage als lidgeld. Dat zorgt ervoor dat onze vrijwilligers optimaal verzekerd zijn. Het lidgeld bedraagt **15 euro**. Als LM-lid krijg je een **terugbetaling van 10 euro**.

We rekenen het effectief aantal gereden kilometers van de vrijwilliger aan.

Let wel, we rekenen van het huis van de vrijwilliger, tot de vrijwilliger terug thuis is. We rekenen daarvoor de wettelijke tarieven. Je kan deze terugvinden op www.hop-in.be. Uiteraard zoeken we een vrijwilliger die in de buurt woont.

We horen graag je mening!

Heb je een idee om onze dienstverlening te verbeteren? Wil je onze vrijwilliger een pluim geven? Of loopt de dienstverlening niet zoals je wenst? Neem contact op met ons, we vinden je mening belangrijk!

Wederzijds respect en vertrouwen

Hop-in vraagt van haar vrijwilligers discretie, behulpzaamheid, vertrouwen en positivisme. Wij vragen ook aan jou een correcte houding tegenover onze vrijwilligers.

Onze organisatie respecteert en beschermt je privacy. Je persoonlijke gegevens zijn bij ons veilig. We hechten veel waarde aan het vertrouwen dat je in onze organisatie hebt en alle persoonlijke informatie die je ons geeft, wordt met de grootste zorg en vertrouwelijkheid behandeld. Wij kunnen de informatie die je ons geeft gebruiken om je op de hoogte te brengen van wijzigingen of gebeurtenissen.

Akkoord

Wie een beroep doet op Hop-in verklaart zich akkoord met deze afspraken.



Vervoer en ondersteuning voor wie het moeilijk heeft

Hop-in vzw

Brabantdam 109
9000 Gent

09 235 72 82

hopin@lm.be

Maandag - donderdag: 8u - 17u

Vrijdag: 8u - 16u30

www.hop-in.be

hop
in