

Hoe zit het werving/matchingsproces in elkaar?

Stichting OOPOEH heeft 3,4 betaalde krachten en een grote groep onmisbare vrijwilligers en stagiaires. Werven en matchen, het klinkt zo eenvoudig maar het tegendeel is waar; Het is bellen, bellen en nog eens bellen. 90% van onze tijd zit in de werving van senioren en baasjes, de bemiddeling ertussen, de verwachtingen goed managen, een goede nazorg bieden etc. Dag in dag uit hebben wij OOPOEH's en baasjes aan de telefoon. Gelukkig hebben we een goed werkend CMS systeem en zijn de collega's en vrijwilligers goed op elkaar ingewerkt. Samen zitten we er bovenop. We werken geduldig, secuur en doelgericht.

Naast de telefoon is onze website een onmisbaar instrument voor ons werk. De werking van de website van OOPOEH is de "cockpit" van waaruit alle mooie matches tot stand worden gebracht. OOPOEH's zijn op zoek naar een huisdier en baasjes zijn op zoek naar een OOPOEH en kunnen door verschillende selectiecriteria in te vullen op zoek gaan naar hun perfecte match. Zodra er een kennismakingsaanvraag binnenkomt behandelen de matchmakers van Stichting OOPOEH deze aanvraag en leggen deze neer bij het baasje of de OOPOEH met het leuke nieuws dat er interesse is getoond. Door dit persoonlijke contact kunnen er nog vragen worden weggenomen en houdt Stichting OOPOEH het verloop van de aanvraag in de hand. Baasjes en OOPOEH's komen dus niet direct met elkaar in contact: pas bij wederzijdse interesse worden er contactgegevens uitgewisseld. Nadat het contact tussen baasjes en OOPOEH's tot stand is gekomen blijven de matchmakers betrokken, er wordt na enkele dagen nagebeld of er al contact is geweest, of er al een kennismaking gepland is en zo nee, of bij beide partijen duidelijk is wat de volgende stappen zijn naar een fijne match.

Wervingskanalen senioren

Stichting OOPOEH bereikt de senioren via diverse kanalen. Via via, via onze uitjes of via media. Veelal krijgen we van hun omgeving bijvoorbeeld door hun mantelzorgers een aanvraag. Dan bellen wij met de oudere en leggen we uit wat wij doen. Deze gesprekken duren vaak heel lang want het vertrouwen van een oudere is over het algemeen niet snel gewonnen. En vaak gaan er meerdere gesprekken aan vooraf omdat ouderen over het algemeen geen snelle beslissers zijn. En ouderen zijn in eerste instantie vaak inflexibel. Ze zijn bang hun controle te verliezen dus houden de teugels liever strak.

Voor zowel OOPOEH's als baasjes is het vaak spannend om een nieuw contact te leggen. Bovendien zijn veel senioren nog in de rouw om hun eigen overleden hondje en stellen ze persoonlijk contact met een van onze matchmaker erg op prijs om vragen te kunnen stellen en eventuele onzekerheden te kunnen bespreken. Onze matchmakers bieden een luisterend oor en begeleiding op maat.

Werving OOPOEH's

Het aanmelden voor een nieuwe activiteit, en dat op internet is voor veel senioren begrijpelijkerwijs spannend. Omdat er gelukkig al heel veel senioren genieten van een fijne match proberen we bij het werven van nieuwe OOPOEH's vooral te laten zien hoeveel plezier, gezelligheid en beweging een oppashondje kan brengen. Er leven veel vragen over de mogelijkheden en ons team is dagelijks bereikbaar voor het beantwoorden van vragen, het samen (telefonisch) aanmaken van een gebruikersprofiel, het meehelpen met zoeken naar een passend hondje of het uitleg geven over de werking van de website. We hebben een groot aanbod aan promotiemateriaal dat we op zoveel

mogelijk verschillende plekken aanbieden: onze spotjes zijn regelmatig te zien op televisie, ons verhaal haalt zeer regelmatig de (lokale) krant en bovendien zetten we volop in op zichtbaarheid op plekken waar senioren regelmatig komen: huizen van de wijk, huisartspraktijken, fysiotherapeuten, dierenartsen (vaak een vertrouwenspersoon), via ouderenwerkers en een keur aan maatschappelijke organisaties. Ook staan we altijd open voor tips over hoe we (lokaal) meer senioren kunnen enthousiasmeren voor een oppashondje en eventueel koudwatervrees weg te nemen.

Werving baasjes

Elk baasje gunt zijn hond de liefde en aandacht van een OOPOEH. Er is dan ook vaak weinig moeite met het aantrekken van nieuwe hondenbaasjes. Stichting OOPOEH draagt er zorg voor dat de profielen op de website zoveel mogelijk compleet en duidelijk zijn. Mist er een foto of een leuke karakteromschrijving? Dan trekken onze matchmakers aan de bel om het profiel zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor potentiële OOPOEH's.

Matchklaar maken

Om een mooie match te maken is het belangrijk dat de OOPOEH een volledig en enthousiasmerend profiel heeft waaruit bovendien de oppaswensen goed blijken. Baasjes willen graag weten wat voor ervaring de OOPOEH met honden heeft, hoe vaak hij/zij wil oppassen en of het bijvoorbeeld vooral om het wandelen gaat of dat een klein blokje om juist wenselijk is. We vragen altijd om een leuke foto, om het profiel wat aantrekkelijker te maken, deze is uiteraard niet verplicht.

Kennismaking tussen OOPOEH en baasje, proefwandeling en (hopelijk) matches

En dan komt er een mogelijke match. Een matchmaker van St OOPOEH bekijkt of de match geschikt zou kunnen zijn: komen de wensen van de oudere/OOPOEH en het baasje overeen? Zijn de verwachtingen wederzijds goed gemanaged? Is het baasje zich er goed van bewust dat de oudere kwetsbaar is en soms een beetje (of heel erg!!) sociaal onhandig kan zijn? Is er een praktische match haalbaar? Obstakels kunnen bijvoorbeeld het tijdstip van het brengen van de hond zijn (bijv soms willen ouderen niet te vroeg in de ochtend, maar de baasjes moeten wel vroeg naar hun werk). En het dagdeel voor het oppassen moet overeenkomen. Is er een trap in het huis van OOPOEH waar het hondje mee uit te voeten kan? Is er een lift waar de hond misschien niet in durft? Is de hond niet te wild voor die oudere? Zo zijn er 1001 voorbeelden van obstakels die een match in de weg kunnen staan. Als de wensen overeenkomen wordt het baasje of de OOPOEH gebeld of zij willen kennismaken. Bij interesse wisselt de matchmaker de onderlinge contactgegevens uit en spreekt af dat de kennismaking binnen twee weken plaatsvindt. Vaak is er met de kennismaking meteen een proefwandeling. De matchmaker monitort het proces voortdurend en belt de oudere en het baasje na. Soms is het baasje erg druk en zit de OOPOEH in spanning op een telefoontje van het baasje te wachten. Ook daarin mengen wij ons. Soms zijn ouderen en baasjes allebei weken niet bereikbaar en duurt het proces daarom heel lang.

Is er een match?

Binnen 2 weken na de kennismaking bellen wij het baasje en de OOPOEH om te vragen hoe de kennismaking is verlopen en of er een prettig eerste contact is geweest. Is de kennismaking goed verlopen? Hebben ze er een goed gevoel bij? En hebben ze al concrete afspraken met elkaar gemaakt? Dan spreken we van een (voorlopige) match. Door deze vragen te stellen kunnen wij ook goed beoordelen of het inderdaad een juiste match is of dat wij ergens nog begeleiding kunnen bieden. Na

het maken van een match bellen we na enkele weken nog eens om te informeren of de match bevalt. Soms is de OPOEH heel enthousiast maar is het baasje nog terughoudend, of andersom, of is het contact toch nog niet van de grond gekomen. Onze matchmakers bieden dan bemiddeling aan om de verwachtingen en wensen af te stemmen. Gelukkig komt dit zelden voor en heeft de match veelal een vliegende start. We vinden het belangrijk dat de OPOEH's het oppassen als leuk, laagdrempelig en vrijblijvend zien en de afspraken op een prettige manier tot stand komen.

Nabellen en vinger aan de pols houden

Bij het maken van de match geven we altijd aan dat we graag op de hoogte blijven van het verloop van de match en het ons vooral te laten weten als er vragen zijn of als ze ergens tegenaan lopen. Baasjes hebben (ondanks al onze interventies) niet altijd even goed door dat een OPOEH kwetsbaar is dus houden wij de match goed in de gaten door na te bellen hoe de match verloopt. Standaard (dus bij alle OPOEH's) wordt er na ca. 3 maanden en na 1 jaar na het maken van de match gebeld. En meer als ons dat nodig lijkt of als het erg op prijs wordt gesteld om wat vaker contact te hebben. We merken dat veel OPOEH's de weg naar ons kantoor (letterlijk en telefonisch) weten te vinden om hun mooie verhalen te delen. Ons team van matchmakers is altijd bereid tot een gezellig praatje of een luisterend oor voor een ieder die dat nodig heeft.

OPOEH tijdelijk inactief door fysieke problemen? Stichting OPOEH blijft bellen

Met regelmaat hebben wij te maken met senioren die door hun fysieke beperking tijdelijk niet in staat zijn om op te passen. Met hen houden we regelmatig contact, we vragen uit belangstelling hoe het gaat en of we ze eventueel al weer kunnen helpen aan een nieuwe match. Bovendien zijn alle OPOEH's (zowel actief als tijdelijk niet actief) welkom bij onze gratis uitjes. Deze aandacht draagt bij aan een spoedig herstel en wordt op prijs gesteld.

Gemiddeld kost een complete bemiddeling voor een match rond de 5 uur tijd aan werven, bemiddeling en nazorg. Maar dat varieert dus per OPOEH enorm.

Een mooi voorbeeld: het werving- en matchingsproces bij OPOEH Ann

Toen Ann's laatste hond overleed was ze 83. Haar man was kort daarvoor overleden. Ze was zo verdrietig. En het gemis van het hondje was erg groot. Ze miste de gezelligheid en de beweging. Zonder haar hondje ging ze niet naar het park. In een buurthuis lag een foldertje van OPOEH. En dat sprak haar aan. Ze heeft zelf de stoute schoenen aangetrokken en St OPOEH gebeld want Ann heeft geen computer.

Matchmaker Meike van OPOEH: 'De eerste telefoongesprekken met Ann gingen over haar eigen overleden hondje. Over hoe lief die was geweest en hoe erg het is dat hij ze hem heeft moeten laten inslapen. Dan lijken we meer op een hulplijn bij rouw. Er veel over praten luchtte op. Ann voelde zich gehoord en dat had ze echt nodig. Daarna voelde ik dat Ann ze zich weer kon openstellen voor een nieuw hondje. Samen gingen we op zoek naar een passend profiel. In eerste instantie waren er weinig baasjes die in de buurt woonden. En dan liep ze ook nog met een rollator waardoor de wilde hondjes ook direct afvallen. Na eerst nog een mismatch ervaring met een andere baas/hondje schreef baasje Renate met hondje Vicky zich in. Ik was zo blij voor Ann, want ik gunde het haar zo!'

Sinds Ann op Vicky past geniet ze weer van de gezelligheid zoals alleen een hond je kan geven. Als Ann gaat eten komt Vicky gezellig naast haar liggen. Vicky is altijd blij om haar te zien. Het is echt een schatje. De oppasdagen zijn voor Ann echt een verrijking. Haar dochter beaamt dat Ann weer de oude is sinds ze op Vicky past. Ann geniet er enorm van. Ook van de wandelingetjes die ze samen maken. Ze loopt natuurlijk niet zo hard meer maar Vicky loopt rustig naast haar. En op straat wordt Ann door veel mensen aangesproken terwijl ze normaal niet zoveel contact had met mensen uit de buurt. Nu vragen ze opeens ' Hé. Heeft u weer een hondje?' Ze boft met Vicky, vindt Ann. Vicky is goed opgevoed en luistert goed. En baasje Renate is ook echt een lieve vrouw en zegt heel vaak dat ze zo blij is met Ann. En dan zegt Ann: 'Je kunt je niet voorstellen hoe blij ik ben met jullie'!!!!

