

# *Leidraad Vrijwilligerswerk*



***Van, voor*** en ***door*** inwoners uit Nieuwegein

Datum : 17 juni 2020  
Status : definitief (vastgesteld in het bestuur d.d. 15 juni 2020)  
Auteur : Monique Laurier

## INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	2
2.	Over de AHN	2
3.	Vrijwilligerswerk: individueel en groepsgericht	3
4.	Onze werkwijze: snel en op maat	3
4.1	De aanmeldprocedure	3
4.2	De intake	3
4.3	Het zoekproces bij individuele hulp- en ondersteuning	4
4.4	De koppeling bij individuele hulp- en ondersteuning	5
4.5	Individuele hulp- en ondersteuning	5
5	Wederzijdse verwachtingen	6
4.1	Wat de vrijwilliger mag verwachten	6
4.2	Verwachtingen van de vrijwilliger	6
4.3	Introductie	6
4.4	Vrijwilligersovereenkomst	6
4.5	AHN-Identiteitspas	6
4.6	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	6
4.7	Subsidieverantwoording en vergoedingen	6
4.8	Verzekeringen	7
4.9	Beëindiging vrijwilligersovereenkomst	7
5	Rechten en plichten van vrijwilligers	8
5.1	Geheimhouding	8
5.2	Giftten/vergoedingen	8
5.3	Scholing	8
5.4	Incidenten / bijna ongelukken	8
5.5	(Dreigende) conflicten en klachten	8
5.6	Evaluatie	8

### Bijlagen:

1. Vrijwilligersovereenkomst
2. Gedragscode vrijwilligers
3. Registratie AHN-identiteitspas
4. Inzetlijst voor langdurende hulp
5. Exit formulier
6. Instructie Rolstoelrijden door Vrijwilligers
7. Instructie begeleidend vervoer van hulpvragers bij medicinale behandeling
8. Instructie huisbezoek van hulpvragers die chemotherapie ondergaan

## 1. Voorwoord

Deze leidraad bevat regelingen en afspraken omtrent het vrijwilligerswerk bij de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN). De beleidlijnen, verwoord in ons [strategieplan 2019-2024](#) zijn vastgesteld voor een langere periode, de leidraad daarentegen is dynamischer. Regelingen en afspraken kunnen onder invloed van wetgeving of nieuwe initiatieven snel aanpassing behoeven, vandaar de jaarlijkse evaluatie van de leidraad. Evaluatiepunten zijn:

- zijn de opgestelde regels handzaam;
- zijn de formulieren werkzaam;
- is de opgestelde leidraad compleet;
- zijn nieuwe afspraken of bijstellingen noodzakelijk n.a.v. nieuw ingezet beleid of activiteiten.

## 2. Over de AHN

De Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) is een vrijwilligersorganisatie die als doel heeft het bevorderen of herstellen van het sociaal functioneren van personen en groepen van personen, zonder onderscheid te maken naar politieke of godsdienstige overtuiging, levensopvatting of de maatschappelijke positie van de hulpvrager. Dat doen wij door het aanbieden, versterken en zichtbaar maken van eenvoudige en informele oplossingen *van, voor en door* Nieuwegeinse inwoners. Wij richten ons hierbij vooral op zieken, ouderen en eenzame in hun functioneren beperkte medeburgers. De statuten zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Woerden onder nummer 41177797.

De AHN beschikt over een klein bureau met beroepskrachten. De dagelijkse leiding van de organisatie is belegd bij de directeur en verder is er een toezichthoudend bestuur. De lijnen binnen de organisatie zijn kort. Het bureau is alle werkdagen telefonisch bereikbaar. Vragen worden door de officemanager doorgezet naar de juiste persoon.

Contactpersonen bemiddelen hulpvragen naar vrijwilligers. De contactpersonen zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 10.00 en 12.30 uur.

Specifieke activiteiten, die om extra aandacht vragen, zoals de projecten thuisadministratie, levensboek en het beheer van de duofiets zijn belegd bij projectcoördinatoren.

### Samenstelling Bestuur

Voorzitter : Marian van Soest  
Penningmeester : Leon van Leeuwen  
Bestuursleden : Ron Keiman, Hans Miltenburg en Paulien Steenman

### Medewerkers Bureau

Directeur : Monique Laurier  
Begeleider Vrijwillige Hulpverlening en Participatie: Rina Kuster  
Officemanager : Monique Bouwman  
Administratie : Rita Bos

### Contactgegevens

Bureau: [kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl)  
Hulpbemiddeling: [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl)  
Website: [www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl)  
Telefoon hulpbemiddeling: 030 - 6067409 (werkdagen tussen 10.00-12.30 uur)  
Telefoon algemene zaken: 030 - 3073574  
Adres: Nevelgaarde 3, 3436 ZZ Nieuwegein.

### **3. Vrijwilligerswerk: individueel en groepsgericht**

De AHN biedt een breed palet aan praktische en eenvoudige ondersteuning, welke liggen in de sfeer van 'burenhulp' en 'samen meedoen'. Van oudsher richten wij ons op individuele ondersteuning van kwetsbare inwoners<sup>1</sup> en mantelzorgers door aan te sluiten bij hun behoeften en mogelijkheden. Bij individuele hulp en ondersteuning zorgt de AHN voor een passende koppeling tussen een hulpvrager en een vrijwilliger. Het uitgangspunt is altijd de behoefte van de hulpvrager, waarbij wij sturen op het maken van een snelle en passende koppeling.

Sinds 2018 organiseert de AHN ook groepsactiviteiten die gericht zijn op armoede- en eenzaamheidsbestrijding en waarbij inwoners met verschillende achtergronden elkaar ontmoeten. Daarmee beogen wij ons ondersteuningsaanbod verantwoord uit te breiden met activiteiten waarbij ook vrijwilligers met een psychische of mentale kwetsbaarheid een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan en op een prettige manier kunnen participeren in de samenleving waar zij zelf deel van uit maken. Het uitgangspunt is het samen meedoen.

### **4. Onze werkwijze**

Bij individuele hulp en ondersteuning hecht de AHN veel waarde aan het maken van een snelle en passende koppeling. Zowel voor de vrijwilliger als voor de hulpvrager moet het contact prettig zijn en dient de invulling van de ondersteuning veilig en naar wens te verlopen.

Bij groepsgerichte activiteiten wordt veel waarde gehecht aan ontmoeting en samen meedoen van mensen met verschillende achtergronden, en dan met name van inwoners met een armoede of eenzaamheidsvraagstuk en/of vrijwilligers met een psychische of mentale kwetsbaarheid. Belangrijke voorwaarde is dat de toegang laagdrempelig is en dat zowel gasten/deelnemers als vrijwilligers op een prettige en veilige manier kunnen participeren.

Om dit te bereiken hanteren wij de volgende werkwijze.

#### **4.1 De aanmeldprocedure**

##### Bij individuele hulp en ondersteuning:

De hulpvrager of de aspirant vrijwilliger of zijn/haar vertegenwoordiger meldt zich aan bij de AHN. Dit kan via de website of door middel van een telefoontje. Een indicatie is niet nodig.

##### Bij groepsgerichte activiteiten:

De aspirant vrijwilliger voor groepsactiviteiten en/of diens eventuele begeleider meldt zich aan bij de AHN. Dit kan via de website of door middel van een telefoontje.

Voor gasten/deelnemers van groepsactiviteiten geldt in principe een vrije inloop, maar het heeft wel onze voorkeur om een persoonlijk overleg en informatie-uitwisseling te doen bij (aspirant) deelnemers die professionele begeleiding hebben (zie 3.2).

Groepsgerichte activiteiten zijn in principe vrij toegankelijk, behalve bij 'kookworkshops'. Hiervoor geldt een maximum aantal gasten/deelnemers. Om zeker te zijn van deelname is aanmelding noodzakelijk. Dit kan via de website of door middel van een telefoontje. Een indicatie is niet nodig.

#### **4.2 De intake**

##### Intake aspirant vrijwilliger

Na een aanmelding, wordt de aspirant vrijwilliger uitgenodigd voor een intakegesprek bij de AHN. In dit gesprek komen de wensen, belangstelling en vaardigheden van de vrijwilliger enerzijds en de mogelijkheden en behoefte van de AHN anderzijds aan de orde.

De AHN hecht eraan dat de vrijwilliger weet welke rechten en plichten hij of zij heeft. Er wordt dan ook een vrijwilligersovereenkomst opgemaakt die na akkoord door beide partijen wordt ondertekend.

---

<sup>1</sup> Met kwetsbare inwoners bedoelen wij mensen die tijdelijk of permanent in een kwetsbare situatie zitten of die zonder onze hulp in een kwetsbare situatie komen.

Vervolgens worden de (bijzondere) persoonsgegevens van de vrijwilliger opgenomen in het geautomatiseerde klant-relatie systeem van de AHN.

Voor de vrijwilligers die zich aanmelden voor het bieden van individuele hulp en ondersteuning, wordt er een VOG<sup>2</sup> aangevraagd en een AHN-identiteitspas besteld, waarmee hij/zij zich bij de hulpvrager kan legitimeren. Zodra er een passende hulpvraag is, wordt de vrijwilliger aan de hulpvrager gekoppeld.

#### Intake hulpvragen

De intake van eenvoudige hulpvragen gebeurt in principe telefonisch. Hierbij wordt in eerste instantie beoordeeld of de hulpvraag past binnen de doelstellingen van de AHN. Indien dit het geval is, wordt besproken welke hulp, wanneer en hoe vaak gewenst is en of er nog speciale aandachtspunten zijn om te bepalen welke vrijwilliger passend zou zijn. De contactpersoon wijst de hulpvrager erop dat de AHN t.b.v. de hulpbemiddeling, diens (bijzondere) persoonsgegevens dient te verwerken. Indien de hulpvrager hiermee akkoord gaat, voert de contactpersoon de hulpvraag met bijhorende persoonsgegevens in het geautomatiseerde klant-relatie systeem en wordt de hulpvrager verzocht schriftelijk toestemming te verlenen voor het verwerken en uitwisselen van zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens. Indien de schriftelijke toestemming niet wordt verleend, wordt de hulpvraag en geregistreerde persoonsgegevens uit het klant-relatie-systeem verwijderd. Bemiddeling kan dan niet plaatsvinden. Op uitdrukkelijk verzoek van de hulpvrager kan bemiddeling van de hulpvraag naar een vrijwilliger plaatsvinden alvorens de schriftelijke toestemming is verleend. De vrijwilliger wordt dan verzocht om bij het kennismakingsgesprek met de hulpvrager, erop toe te zien dat de schriftelijke toestemmingsverklaring wordt getekend, mocht deze nog niet ontvangen zijn.

Indien het gaat om een complexe hulpvraag, dan maakt de 'Begeleider Vrijwillige Hulpverlening en Participatie', afgekort AHN-begeleider, een afspraak bij de hulpvrager thuis. In een gesprek tussen hulpvrager (eventueel samen met de mantelzorger en/of verwijzer) en Begeleider wordt onderzocht welke hulp kan worden geboden. De AHN-begeleider informeert de hulpvrager dat t.b.v. de hulpbemiddeling, zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens dienen te worden verwerkt. Indien de hulpvrager schriftelijk toestemming heeft verleend voor de verwerking van zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens wordt de verzamelde informatie ingevoerd in ons geautomatiseerde klant-relatie systeem.

#### Persoonlijk overleg en informatie-uitwisseling deelnemers groepsactiviteiten

Alhoewel in principe een vrije inloop geldt voor deelnemers van groepsactiviteiten, heeft het onze voorkeur om een persoonlijk overleg en informatie-uitwisseling te doen bij (aspirant) deelnemers die professioneel begeleid worden. In een gesprek tussen de AHN-begeleider en de deelnemer en/of diens begeleider kan dan besproken worden of/hoe rekening gehouden kan worden met specifieke aandachtspunten en/of behoeften van de (aspirant) deelnemer. De AHN-begeleider informeert de aspirant deelnemer dat t.b.v. diens deelname en zorgvuldige begeleiding bij groepsactiviteiten, zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens dienen te worden verwerkt. Indien de aspirant deelnemer schriftelijk toestemming heeft verleend voor de verwerking van zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens wordt de verzamelde informatie ingevoerd in ons geautomatiseerde klant-relatie systeem.

### **4.3 Het zoekproces bij individuele hulp- en ondersteuning**

Met het geautomatiseerde klant-relatie systeem van de AHN kunnen wij snel en nauwkeurig zoeken in ons vrijwilligersbestand om een 'match op maat' mogelijk te maken. Het systeem genereert een lijst met passende vrijwilligers op volgorde van woonafstand. Deze worden in die volgorde benaderd om te overleggen of zij bereid en in de gelegenheid zijn om de hulpvraag op te pakken.

Indien het gaat om een zeer intensieve hulpvraag, zoals de dagelijkse begeleiding naar het ziekenhuis, wordt in overleg met de hulpvrager een 'pool' van vrijwilligers samengesteld.

---

<sup>2</sup> VOG: Verklaring Omtrent Gedrag

#### **4.4 De koppeling bij individuele hulp- en ondersteuning**

Zodra er een geschikte vrijwilliger gevonden is wordt de hulpvrager hiervan op de hoogte gesteld. De hulpvrager krijgt de naam van de vrijwilliger. De vrijwilliger krijgt – in overleg – het telefoonnummer en NAW-gegevens van de hulpvrager en maakt vervolgens een afspraak met de hulpvrager.

Deze eerste afspraak kan, afhankelijk van de aard van de hulpvraag, het karakter hebben van een kennismakingsgesprek. Bij veel praktische hulpvragen echter, zoals vervoer, wordt direct een afspraak gemaakt voor de hulpverlening of ondersteuning.

Het is de taak van de hulpvrager en/of de mantelzorger om de vrijwilliger goed voor te lichten over alles wat van belang is voor de hulp. Indien het kennismakingsgesprek naar tevredenheid verloopt, dan kunnen hulpvrager en vrijwilliger zelf verder afspraken maken.

#### **4.5 De individuele hulp- en ondersteuning**

Voor zowel de vrijwilliger als de hulpvrager/mantelzorger moet het contact zinvol en de hulp prettig zijn. Beide partijen worden daarom geïnstrueerd om hier direct melding van te maken als dit niet (meer) het geval is. De AHN-begeleider neemt dan contact op om dit door te spreken en te zoeken naar een oplossing. Bij meer complexe koppelingen, zal de AHN-begeleider zelf af en toe contact opnemen met de hulpvrager en met de vrijwilliger om te horen hoe het gaat.

Alle betrokkenen zijn zelf verantwoordelijk voor een goede relatie en het nakomen van de gemaakte afspraken.

## **5 Wederzijdse verwachtingen**

### **5.1 De vrijwilliger mag van de AHN verwachten dat hij/zij:**

- de benodigde informatie en begeleiding krijgt t.b.v. een juiste uitvoering van zijn vrijwilligerstaken;
- op kosten van de AHN een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan aanvragen;
- vrije toegang heeft tot trainingen, intervisies en contactbijeenkomsten die de AHN voor vrijwilligers organiseert.
- de AHN-nieuwsbrief ontvangt en toegang krijgt tot de informatie die t.b.v. vrijwilligers op het besloten gedeelte van de AHN-website vermeld staat.
- voorzien wordt van een AHN-identiteitspas indien hij/zij zich i.v.m. individuele hulp- en ondersteuning moet kunnen identificeren bij hulpvragers.
- recht heeft om voorstellen, klachten en wensen in te dienen. De AHN is eraan gehouden deze zo spoedig mogelijk te (doen) behandelen of te (doen) onderzoeken en de vrijwilliger over het resultaat hiervan te berichten.

### **5.2 Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij:**

- zich met de doelstelling en de algemene visie van de AHN kan verenigen;
- zich houdt aan de regels, richtlijnen en gedragscode (zie [bijlage 2](#)) van de AHN;
- beschikt over benodigde (sociale) vaardigheden;
- gemotiveerd is;
- bereid is tot samenwerking en overleg;
- bereid is een scholing te volgen, wanneer dit als voorwaarde wordt gesteld.

### **5.3 Introductie**

De vrijwilliger wordt geïnformeerd over visie, missie en beleid van de AHN. Daarnaast ontvangt de vrijwilliger een introductiepakket bestaande uit het Huishoudelijk Reglement, de Leidraad Vrijwilligerswerk, de Vrijwilligersovereenkomst en de Gedragscode.

### **5.4 Vrijwilligersovereenkomst**

Iedere vrijwilliger dient een overeenkomst te ondertekenen waarin de wederzijdse rechten en plichten geregeld zijn ([bijlage 1](#)). De vrijwilliger ontvangt hiervan een kopie en de originele overeenkomst wordt opgeborgen in het vrijwilligersarchief.

### **5.5 AHN-Identiteitspas**

Om herkenbaar te zijn voor hulpvragers en hun familieleden wordt iedere vrijwilliger die namens de AHN individuele hulp- en ondersteuning verleent, voorzien van een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich kan legitimeren. De vrijwilliger is verplicht deze identiteitspas op verzoek van de hulpvragers te tonen.

De AHN stelt deze identiteitspas aan elke vrijwilliger 'individuele hulp- en ondersteuning' ter beschikking voor de duur van het vrijwilligerswerk. De pas blijft eigendom van de AHN. Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk dient de pas ingeleverd te worden ([bijlage 3](#)).

### **5.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)**

De AHN heeft een grote diversiteit aan vrijwilligerswerk. Ook de mogelijkheden en persoonlijke kwaliteiten en eigenschappen van vrijwilligers en hulpvragers varieert enorm. Om recht te doen aan de zorgplicht die de AHN tegenover zowel vrijwilligers als zorgvragers heeft, hecht de AHN aan het maken van maatwerk-koppelingen. Naast de benodigde vaardigheden, is de beschikking over een VOG bepalend of een vrijwilliger gekoppeld zal worden aan een hulpvragers.

### **5.7 Subsidieverantwoording en Vergoedingen**

De AHN ontvangt subsidie van Gemeente Nieuwegein. In de subsidieverantwoording dient de AHN jaarlijks te rapporteren hoeveel hulpinzetten de AHN-vrijwilligers verricht hebben. Incidentele hulpinzetten worden op kantoor geregistreerd. Het aantal hulpinzetten bij langlopende hulpvragen, worden daarentegen door de vrijwilliger bijgehouden op een inzetlijst voor langdurende hulp ([bijlage 4](#)), die hij/zij ieder kwartaal naar de AHN stuurt.

De vrijwilliger ontvangt desgewenst een inzetvergoeding van de AHN en/of een onkostenvergoeding van de hulpvrager voor het gebruik van de eigen auto. Hiervoor gelden de volgende regels:

1. Voor alle activiteiten (wandelen, boodschappen doen, kleine klusjes, hulp bij administratie, etc.) die de vrijwilliger namens de AHN voor een hulpvrager doet, kan hij/zij een kleine inzetvergoeding van €1,50 per inzet van de AHN ontvangen (na afloop van het jaar). Voorwaarde is wel dat, indien van toepassing, de inzetlijst voor langdurende hulp wordt ingevuld. Voor deze activiteiten mag géén vergoeding van hulpvrager worden gevraagd. Indien er dus sprake is van een autovergoeding door de hulpvrager (zie onder 2) dan vervalt de inzetvergoeding.

*N.B. Het streven is om de totale inzetvergoeding van het voorgaande jaar medio mei van ieder jaar over te maken naar de vrijwilliger. Indien de vrijwilliger afziet van inzetvergoeding, dan kan hij/zij dit kenbaar maken bij het invullen van de vrijwilligersovereenkomst en/of de inzetlijsten. De vergoeding wordt dan beschouwd als een donatie t.b.v. de 'bestemmingsreserve solidariteit' ofwel het 'AHN-solidariteitsfonds' (zie hoofdstuk 8 Huishoudelijk Reglement).*

2. Bij vervoer met de eigen auto wordt van de hulpvrager een vergoeding voor het gebruik van de auto gevraagd. De vergoeding is € 0,45 per kilometer voor het totaal van de gereden kilometers met een minimum van € 2,00 per keer. Ook eventuele parkeerkosten komen voor rekening van hulpvrager. De vergoeding wordt direct afgerekend met de vrijwilliger. De hulpvrager wordt bij de intake van de hulpvraag over deze vergoedingsregeling geïnformeerd.

*N.B. Deze regeling geldt alleen voor vrijwilligers die in Nieuwegein wonen.*

## **5.8 Verzekeringen**

Alle vrijwilligers die hun werk in georganiseerd verband doen, zijn via de gemeente Nieuwegein verzekerd tijdens het vrijwilligerswerk. Er is een aansprakelijkheidsverzekering, een ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering en een rechtsbijstandverzekering afgesloten voor vrijwilligers. Voor het bestuur is tevens een bestuursaansprakelijkheidsverzekering van toepassing. De verzekeringen zijn secundair dekkend.

Vrijwilligers die hulpvragers in hun auto vervoeren, dienen in het bezit te zijn van een autoverzekering, inclusief ongevallen inzittendenverzekering. De AHN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan personen of goederen die tijdens het vervoer ontstaan.

## **5.9 Beëindiging vrijwilligersovereenkomst**

De overeenkomst kan worden beëindigd middels opzegging door één van de partijen. De vrijwilliger zal zijn/haar AHN-identiteitspas dan inleveren. Partijen zullen bij het beëindigen van deze overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met een opzegtermijn van 1 maand.

Wanneer de AHN de overeenkomst wil opzeggen dient daar een gegronde reden voor te zijn en dient deze expliciet te worden vermeld.

Ter verbetering van de AHN-dienstverlening wordt de vertrekkende vrijwilliger verzocht een exit formulier in te vullen ([bijlage 5](#)). Aan de hand hiervan zal een exit gesprek plaatsvinden.

Vrijwilligerswerk is geen verplichting maar ook niet geheel vrijblijvend. Van de vrijwilliger wordt verwacht dat hij/zij zich aan de hulpafpraak houdt. In geval van verhindering, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie van de vrijwilliger zal deze dit tijdig melden bij de contactpersoon en/of de AHN-begeleider.



## **1. Rechten en plichten van vrijwilligers**

### **6.1 Geheimhouding**

De vrijwilliger gaat vertrouwelijk om met informatie die hij/ zij opdoet bij het werk voor de AHN en mag alle zaken, waarvan hij/zij in het kader van zijn/haar werkzaamheden voor de AHN kennis draagt en die hem/haar vertrouwelijk ter ore zijn gekomen, niet openbaren aan anderen dan aan hen wie hij/zij volgens de wet tot mededelingen verplicht is.

### **6.2 Giften/vergoedingen**

De vrijwilliger zal nimmer giften of geldelijke vergoedingen accepteren van hulpvragers anders dan de vergoeding die de contactpersoon met de hulpvrager heeft afgesproken voor vervoer. Een uitzondering geldt voor het accepteren van een kleine attentie (met een waarde tot maximaal €15,-) bij speciale gelegenheden zoals een verjaardag, indien er sprake is van een langdurige hulprelatie tussen vrijwilliger en hulpvrager.

Hulpvragers die de AHN financieel willen ondersteunen, kunnen hun donatie overmaken naar rekening NL30 RABO 0331 0711 85 van de Rabobank Nieuwegein. In de omschrijving dient dan vermeld te worden dat de donatie bestemd is voor het 'AHN-solidariteitsfonds'.

### **6.3 Scholing**

De vrijwilliger kan scholing aangeboden krijgen vanuit de AHN indien dit noodzakelijk of wenselijk is voor de werkzaamheden of de eigen ontwikkeling van de vrijwilliger. De scholingsonderwerpen worden bepaald naar aanleiding van knelpunten die worden gesignaleerd of op verzoek van vrijwilligers.

In de bijlagen zijn een aantal instructies opgenomen die voor vrijwilligers van belang kunnen zijn; namelijk:

- Instructie "Rolstoelrijden door Vrijwilligers" ([bijlage 6](#)).
- Instructie begeleidend vervoer van hulpvragers bij medicinale behandeling ([bijlage 7](#))
- Instructie huisbezoek van hulpvragers die chemotherapie ondergaan ([bijlage 8](#))

### **6.4 Incidenten / bijna ongelukken**

Ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening heeft de vrijwilliger de verantwoordelijkheid terstond melding te maken van incidenten of bijna incidenten waar hulpvragers bij betrokken zijn. De melding wordt gedaan bij de officemanager, de contactpersoon of bij de AHN-begeleider. Alle meldingen worden genoteerd en per omgaande behandeld door de AHN-begeleider.

### **6.5 (Dreigende) conflicten en klachten**

De vrijwilliger meldt aan de contactpersoon, de officemanager of aan de AHN-begeleider eventuele miscommunicaties, (dreigende) conflicten, grove bejegening, etc. die zich tijdens de werkzaamheden voor de AHN voordoen. Alle meldingen worden genoteerd en per omgaande behandeld door de AHN-begeleider.

Klachten over de AHN en over vrijwilligers die namens de AHN optreden, kunnen op verschillende manieren binnen komen (telefonisch, per e-mail of schriftelijk). De meest gangbare weg is via het emailadres [klachtenfunctionaris@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:klachtenfunctionaris@hulpdienstnieuwegein.nl). Alle klachten worden genoteerd en per omgaande behandeld door de klachtenfunctionaris.

### **6.6 Evaluatie**

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de vrijwillige dienstverlening. Dat gebeurt aan de hand van interviews en signalen van hulpvragers en vrijwilligers, exit gesprekken, meldingen van incidenten, (dreigende) conflicten en klachten. Op basis van deze evaluatie wordt onderzocht of en hoe de kwaliteit verbeterd kan worden.

## **Bijlage 1**

### ***Vrijwilligers overeenkomst***

Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN), vertegenwoordigd door mevr. M.B.H.M. Laurier, directeur en dhr./mevr. ....(de vrijwilliger) spreken het volgende af:

#### **Artikel 1: Aanvang van de overeenkomst**

De vrijwilliger zal ten behoeve van de AHN met ingang van .....vrijwilligerswerk verrichten en hiervoor geen giften of geldelijke vergoedingen accepteren van hulpvragers, anders dan de vergoeding die de AHN vooraf met de hulpvragers heeft afgesproken voor vervoer. De overeenkomst wordt in principe voor onbepaalde tijd aangegaan.

#### **Artikel 2: Werkzaamheden en beschikbaarheid.**

De door de vrijwilliger te verrichten werkzaamheden bestaan uit:

.....  
.....  
.....  
.....

De vrijwilliger stelt zich in principe op afroep beschikbaar voor bovengenoemde activiteiten, mits dit past binnen zijn/haar agenda en mogelijkheden.

#### **Artikel 3: Introductie en begeleiding**

De vrijwilliger wordt geïnformeerd en begeleid. Bij inschrijving ontvangt hij/zij een introductiepakket, bestaande uit het Huishoudelijk Reglement, de Leidraad Vrijwilligerswerk, de Gedragscode Vrijwilligers, en de Vrijwilligersovereenkomst. De vrijwilliger kan scholing aangeboden krijgen vanuit de AHN indien dit noodzakelijk of wenselijk is voor de werkzaamheden of de eigen ontwikkeling van de vrijwilliger.

#### **Artikel 4: Verhinderung**

In geval van verhindering, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie, zal de vrijwilliger dit tijdig doorgeven aan de contactpersoon of het bureau.

#### **Artikel 5: Reiskostenvergoeding**

De vrijwilliger ontvangt bij vervoer van hulpvragers met de eigen auto een reiskostenvergoeding van de hulpvragers.

#### **Artikel 6: Verzekeringen**

Alle vrijwilligers die hun werk in georganiseerd verband doen, zijn via de gemeente Nieuwegein verzekerd tijdens het vrijwilligerswerk. Er is een aansprakelijkheidsverzekering, een ongevallen- en persoonlijke eigendommenverzekering en een rechtsbijstandverzekering afgesloten voor vrijwilligers. Voor het bestuur is tevens een bestuursaansprakelijkheidsverzekering van toepassing. De verzekeringen zijn secundair dekkend.

Vrijwilligers die hulpvragers vervoeren dienen in bezit te zijn van een autoverzekering, inclusief inzittenden verzekering. De AHN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan personen of goederen die tijdens het vervoer ontstaan.

#### **Artikel 7: Geheimhouding**

De vrijwilliger gaat vertrouwelijk om met informatie die hij/zij opdoet bij het werk voor de AHN en verklaart hierbij dat alle zaken, waarvan hij/zij in het kader van zijn/haar werkzaamheden voor de AHN kennis draagt en die hem/haar vertrouwelijk ter ore zijn gekomen, niet zal openbaren aan anderen dan aan hen welke hij/zij volgens de wet tot mededelingen verplicht is.

Ondergetekende verklaart voorts bekend te zijn met het feit dat schending van de geheimhoudingsplicht onmiddellijk leidt tot uitsluiting van vrijwilligerswerk bij de AHN.

### Artikel 8: Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst kan worden beëindigd door opzegging door één van de partijen. De vrijwilliger zal zijn/haar AHN-identiteitspas dan inleveren. Partijen zullen bij het beëindigen van deze overeenkomst zoveel mogelijk rekening houden met een opzegtermijn van 1 maand. Wanneer de AHN de overeenkomst wil opzeggen dient daar een gegronde reden voor te zijn en dient de AHN deze expliciet te vermelden.

De vrijwilliger verklaart dat hij/zij bekend is met vrijwilligersbeleid, de richtlijnen en gedragscode die voor de vrijwilligers binnen de AHN gelden. Hij/zij kan zich verenigen met het doel, visie, missie en werkwijze van de AHN. De vrijwilliger gaat akkoord met de afspraken in deze overeenkomst en stemt tevens in met het vastleggen en verwerken van zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens door de AHN.

Aldus overeengekomen,

Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein en vrijwilliger:

Naam: .....

Adres: .....

PC/Woonplaats .....

Geboortedatum: .....

Telefoonnummer ..... Mobiel .....

E-mail: .....

ID getoond: Ja/ Nee ID-nummer: .....

Vrijwillige hulpverlener wil **wel/geen** inzet-vergoedingen ontvangen. De jaarlijks uitbetaling vindt achteraf in het tweede kwartaal plaats en zal gestort worden op IBAN-nr: ..... t.n.v .....

M.B.H.M. Laurier,  
Directeur AHN,  
Datum:

Vrijwilliger,  
Datum:

## Bijlage 2

### **Gedragscode (vrijwillige) medewerkers**

Veel grenzen in het contact tussen (vrijwillige) medewerkers, hulpvragers en deelnemers van groepsactiviteiten zijn niet eenduidig. De ene hulpvrager/deelnemer vindt een arm over de schouder prettig, een ander vindt het niet prettig om te worden aangeraakt. Hierover kunnen nooit exacte grenzen worden afgesproken die voor alle hulpvragers/deelnemers en in alle situaties gelden. Maar er is wel één heel duidelijke grens en dat is de grens van financieel en/of seksueel misbruik van kwetsbare hulpvragers/deelnemers<sup>3</sup>, waaronder minderjarigen, die een beroep op ons doen of bij ons te gast zijn, absoluut ontoelaatbaar zijn!

Daarom hebben wij voor al onze (vrijwillige) medewerkers een gedragscode opgesteld. De gedragscode bestaat uit twee delen: regels die bijdragen aan een open, transparante en veilige omgeving voor hulpvragers/deelnemers én vrijwilligers en de omschrijving van seksueel grensoverschrijdend gedrag die het uitgangspunt is van het sanctiebeleid dat door de AHN wordt gevoerd.

Wanneer je bij ons komt werken, als vrijwilliger, stagiair(e) of als betaalde kracht, vragen wij je deze gedragscode te ondertekenen. Hiermee verklaar je dat je de gedragscode kent en volgens de gedragscode zult handelen.

#### **De gedragsregels voor (vrijwillige) medewerkers:**

1. De (vrijwillige) medewerker moet zorgen voor een omgeving en een sfeer waarbinnen de hulpvrager/deelnemer zich veilig en gerespecteerd voelt. Respecteer de wensen en gebruiken van hulpvragers/deelnemers en ga zorgvuldig om met privacygevoelige gegevens.
2. De (vrijwillige) medewerker hanteert correcte omgangsvormen en correct taalgebruik en dient de hulpvrager/deelnemer in zijn/haar waarde te laten ten aanzien van nationaliteit, seksuele gerichtheid, levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen.
3. De (vrijwillige) medewerker houdt rekening met de autonomie van de hulpvrager/deelnemer en maakt geen misbruik van zijn/haar afhankelijkheid. Daar waar het private van de hulpvrager/deelnemer begint, stopt het vrijwilligerswerk!
4. De (vrijwillige) medewerker accepteert geen giften of geldelijke vergoedingen van hulpvragers anders dan de vergoeding die de contactpersoon met de hulpvrager heeft afgesproken voor vervoer. Een uitzondering geldt voor het accepteren van een kleine attentie (met een waarde tot maximaal €15,-) bij speciale gelegenheden zoals een verjaardag, indien er sprake is van een langdurige hulprelatie tussen vrijwilliger en hulpvrager.
5. De (vrijwillige) medewerker onthoudt zich van elke vorm van financiële en/of seksuele benadering en misbruik ten opzichte van de hulpvrager/deelnemer. Alle handelingen, contacten en –relaties tussen (vrijwillige) medewerkers en kwetsbare hulpvragers/deelnemers, waaronder minderjarigen, zijn onder geen beding geoorloofd en worden beschouwd als (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. De (vrijwillige) medewerker accepteert dit gedrag ook niet jegens hem of haarzelf.
6. De (vrijwillige) medewerker mag de hulpvrager/deelnemer niet op zodanige wijze aanraken, dat deze aanraking naar redelijke verwachting als seksueel of erotisch van aard ervaren zal worden. De (vrijwillige) medewerker accepteert dit gedrag ook niet jegens hem of haarzelf.
7. Hulpvragers/deelnemers die financieel en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag ervaren kunnen hiervan melding maken bij (vrijwillige) medewerkers van het AHN-bureau. Tevens kunnen zij een formele klacht indienen bij de AHN-klachtenfunctionaris. Daar waar de (vrijwillige) medewerker gedrag signaleert dat niet in overeenstemming is met deze gedragscode en bij vermoedens van zulk gedrag, is hij/zij verplicht hiervan melding te maken bij de Begeleider of de Directeur van de AHN.

---

<sup>3</sup> Met kwetsbaar bedoelen wij mensen die tijdelijk of permanent in een kwetsbare situatie zitten of die zonder onze hulp in een kwetsbare situatie komen.

8. De (vrijwillige) medewerker meldt eventuele miscommunicaties, (dreigende) conflicten, grove bejegening, etc. die zich tijdens de werkzaamheden voor de AHN voordoen. Deze melding kan gedaan worden bij de contactpersoon, de officemanager of bij de begeleider.
9. In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de (vrijwillige) medewerker in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met de begeleider of directeur.

### **Omschrijving financieel en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag**

We spreken van financieel en/of seksueel misbruik voor elke vorm van grensoverschrijdend gedrag in verbale of fysieke zin, opzettelijk of onopzettelijk, waar duidelijk geen wederzijdse toestemming voor bestaat en/of dat op één of andere manier afgedwongen is en/of waarbij het slachtoffer veel jonger is of in een afhankelijke relatie staat.

Onder (seksueel) grensoverschrijdend gedrag verstaan wij verder: Elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag al/niet met een seksuele connotatie (duiding) dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en/of de persoon financieel wordt uitgebuit. In het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd en / of andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.

Gedragingen die volgens de bovenstaande omschrijving vallen onder grensoverschrijdend gedrag, kunnen worden gesanctioneerd na een (onderzoeks)procedure waarin hoor en wederhoor zal plaatsvinden. De sancties bestaan uit het voor korte of langere tijd uitsluiten van vrijwilligerswerk door persoonsgegevens in een centraal register op te nemen.

Financieel en seksueel grensoverschrijdende gedragingen met kwetsbare hulpvragers/deelnemers, waaronder minderjarigen, waarvan het bestuur oordeelt dat deze kunnen vallen onder het Wetboek van Strafrecht, zullen bij politie/justitie worden gemeld.

Deze gedragscode is vastgesteld door het bestuur van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein op 15 juni 2020.

Ondertekening (vrijwillige) medewerker

Datum:

## Bijlage 3

### *Registratie identiteitspas*

Om herkenbaar te zijn voor hulpvragers en hun familieleden wordt iedere vrijwilliger, die namens de Algemene Hulpdienst Nieuwegein hulp verleent, voorzien van een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich kan legitimeren. De vrijwillige hulpverlener is verplicht deze identiteitspas bij kennismaking met de hulpvrager te tonen.

De AHN stelt deze identiteitspas aan elke vrijwilliger ter beschikking voor de duur van het vrijwilligerswerk. De pas blijft eigendom van de AHN. Bij het beëindigen van het vrijwilligerswerk dient de pas ingeleverd te worden. Mocht de identiteitspas tussentijds zoekraken, dan is de vrijwillige hulpverlener aansprakelijk voor de kosten (€ 10,-) van een nieuw exemplaar.

---

Naam:.....

Adres: .....

Handtekening voor ontvangst:

Handtekening inlevering:

Datum:.....

Datum:.....

## Bijlage 4

### Inzetlijst LANGLOPENDE hulpverlening 1 Langlopende activiteit per formulier

Vrijwilliger.....Telefoon.....

Hulpvrager.....Telefoon.....

Activiteit.....Jaar .....

Bestaat uw activiteit uit vervoer? Hulpvrager vervoeren naar een bestemming (= heen) én later op de dag ophalen (= terug) zijn twee hulpinzetten. Graag aankruisen wat van toepassing is.

Een aaneengesloten activiteit tot max. 4 uur is één hulpinzet.

Datum	Opmerking	Heen	Terug

Vrijwillige hulpverlener wil **wel/geen** inzet-vergoedingen ontvangen.

**Gelieve de jaarlijkse uitbetaling te storten op IBAN-nr:.....**

#### Deadline inleverdata Inzetlijsten

Na 1e kwartaal 15 april

Na 2e kwartaal 15 juli

Na 3e kwartaal 15 oktober

Na 4e kwartaal 15 januari

Dit formulier na invullen opsturen naar de Algemene Hulpdienst Nieuwegein: Nevelgaard 3, 3436ZZ Nieuwegein. Scannen en dan mailen kan ook: [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl)

## Bijlage 5

### Exit formulier

Beste vrijwilliger,

Ter verbetering van onze dienstverlening en de zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens, zouden wij graag uw reactie vernemen op onderstaande vragen.

Naam vrijwilliger .....Datum vertrek:.....  
Waaruit bestonden uw werkzaamheden?

.....  
.....

Wat is uw mening over:

De werkzaamheden als vrijwilliger	
De afwisseling in het werk	
Het beleid en de sfeer binnen de AHN	
De zwaarte van het werk - lichamelijk - geestelijk	
De contacten met contactpersonen en begeleider	
De contacten met collega-vrijwilligers	
De contacten met hulpvragers	

Wat is de reden dat u stopt met vrijwilligerswerk (meerdere antwoorden mogelijk).

- Ander vrijwilligerswerk                       Verhuizing  
 Betaalde baan                                       Persoonlijke omstandigheden  
 Anders nl.....

#### Toestemming bewaren van persoonsgegevens

Met het beëindigen van uw vrijwilligerswerk voor de AHN, zullen wij uw (bijzondere) persoonsgegevens aan het einde van het jaar uit onze administratie verwijderen. Wilt u in ons relatiebestand van oud-vrijwilligers blijven staan, zodat wij u in de toekomst voor speciale gelegenheden (jubilea) kunnen uitnodigen, dan dient u dat hier expliciet kenbaar te maken.

Ik geef hiervoor wel/geen toestemming voor het bewaren van mijn persoonsgegevens \*  
(doorhalen wat niet van toepassing is).

Handtekening voor akkoord:

Wilt u zo vriendelijk zijn om dit formulier en uw AHN-identiteitspas in te leveren bij het AHN-bureau.  
Hartelijk dank voor het invullen en uw medewerking.



## Bijlage 6: Instructie Rolstoel rijden voor vrijwilligers

### a. Rolstoelrijden voor vrijwilligers

*Vóór vertrek:*

- Zorg altijd voor de veiligheid en zekerheid van uzelf en de hulpvrager.
- Overleg met de hulpvrager hoe lang u weg gaat.
- Bij de meeste rolstoelen kunnen de handvatten op hoogte worden ingesteld.
- Harde banden rijden makkelijker en dragen bij aan behoud van materiaal.
- Zorg dat beide voetsteunen op de rolstoel geplaatst zijn, gebruik deze dus ook!
- Als de hulpvrager zelf nog wat kan lopen en in de rolstoel kan plaatsnemen zorg er dan voor dat de rolstoel *altijd* op de rem staat bij het in- en uitstappen.
- Bij alle rolstoelen zit de rem boven op elk wiel, bij sommige rolstoelen is er ook één grote rem onder op de as.
- Indien u nog vragen hebt, stel ze voordat u vertrekt!

*Tijdens het rijden:*

- Altijd één rolstoel per persoon duwen
- Informeer de hulpvrager over wat u gaat doen, b.v. "we gaan nu rijden" en "ik ga nu de rem erop zetten" en "we wachten even op het verkeer" etc. Dit geeft de hulpvrager vertrouwen, hij/zij kan niet zien wat u doet en is afhankelijk van u.
- Let tijdens het rijden op armen, ellebogen en benen; voorkom blessures.
- Neem de tijd; snelle, korte bochten, e.d. zijn voor de hulpvragers heel vervelend.
- Hang nooit zware spullen aan de rolstoel in verband met het gevaar van kantelen.
- Kijk even of de hulpvrager u wel verstaat als u achter de rolstoel loopt; spreek eventueel met de hulpvrager af hoe hij/zij u te kennen kan geven als hij/zij wat zeggen wil.
- Ga nooit schuin van een afrit af; dat is voor de rolstoelgebruiker een heel eng gevoel.
- Bij steile afritten en hoge stoepranden gaat u achterwaarts van de afrit of stoeprand af.
- Gaat u een stoeprand op? Dan bij vooruit duwen de rolstoel het liefst even kantelen op de achterwielen in plaats van "botsen".
- Als u een rolstoel duwt duurt het veel langer voor u overgestoken bent; neem hier de tijd voor.
- Probeer altijd rijdend een bocht te maken; vanuit stilstand is dit veel zwaarder.

### b. Elektrische rolstoel.

- Als een hulpvrager in een elektrische rolstoel rijdt mag u ervan uitgaan dat hij/zij dit zelfstandig kan. Wanneer u gezamenlijk weggaat:
- Controleer of de accu goed is opgeladen (lampje moet groen zijn)
- Op de motorkap zit een handel waarmee u de rolstoel in de vrij kunt zetten, dit is van belang als de accu leeg is. Dan kunt u manoeuvreren met de rolstoel.

## **Bijlage 7: Instructie begeleidend vervoer van hulpvragers bij medicinale behandeling**

Het komt met enige regelmaat voor dat AHN-vrijwilligers hulpvragers vervoeren van hun huisadres naar het ziekenhuis en terug. Dit vervoer is niet zonder risico als de hulpvrager een medicinale behandeling ondergaat met radium of een infuus met chemo toegediend krijgt. Deze stoffen kunnen bij gezonde mensen gezondheidsklachten veroorzaken.

Daarom is het van belang dat u zich bewust bent van de risico's en voorzorgsmaatregelen treft:

- het is aan te raden om uit voorzorg wegwerphandschoenen en een plastic zak in de auto te leggen
- informeer voordat u de weg opgaat altijd hoe de hulpvrager zich voelt
- als de hulpvrager als gevolg van de medicatie onderweg onwel wordt en moet braken en diarree krijgt is het van belang dat u huidcontact hiermee vermijdt.

## **Bijlage 8: Instructie huisbezoek van hulpvragers die chemotherapie ondergaan**

Steeds vaker kunnen mensen met kanker hun medicijnen thuis krijgen. Hulpverleners die (mantelzorg)ondersteuning bieden aan mensen die thuis chemotherapie krijgen, moeten zichzelf goed beschermen. Dat moet niet alleen tijdens de behandeling, maar ook nog zeven dagen daarna.

- Gebruik als het kan wegwerphandschoenen als u urine, ontlasting of braaksel moet opruimen.
- Heeft u die niet bij de hand, was uw handen dan grondig als u in contact bent geweest met uitscheidingsproducten van de patiënt.
- Mannelijke patiënten kunnen het beste zittend plassen om spetteren te voorkomen.
- Spoel het toilet tweemaal door met gesloten deksel als de patiënt het heeft gebruikt.

Zie [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl) ; Thema: chemotherapie thuis