



Verslag bestuursvergadering 17 juni 2020 (schriftelijk)

Inbreng van; Greet Drost, Wies van Weele, Harmannus Kraal, Peter Hofschreuder (notulen)
Door privé omstandigheden was Piet van Elk niet in staat inbreng te leveren.

De agenda luidt als volgt;

- 1. Verslag van voorgaande vergadering (4 maart, 2020) en actiepunten**
- 2. Mededelingen/ingekomen en uitgegane stukken:**
- 3. Grenzen stellen 24 september 2020**
- 4. Jaarvergadering**
- 5. Financiën**
- 6. Voorbereiden van de VOG**
- 7. Vrijwilligersonderzoek 2020**
- 8. Kennis geven van opstart HVE na de lock down in de media**
- 9. Herziening Corona richtlijn HVE**
- 10. Wanbetaling door cliënten (voorzet Greet en Margot, reactie Peter)**
- 11. Rondzendbrief (voorzet Wies)**
- 12. Rondvraag**
- 13. Vaststellen volgende vergadering**

0. Welkomstwoord door Wies

Welkom op deze vergadering op afstand. Helaas kan Piet om persoonlijke redenen dit keer niet meedraaien.

Vooraf voor Peter en Harmannus is het extra druk geweest. Bovendien kregen we allemaal te maken met het vervelende vertrek van een van onze vrijwilligers.

Allemaal hartelijk dank voor al jullie inzet!

De agenda is schriftelijk in overleg tussen de bestuursleden vastgesteld. Voor de agendapunten is een taakverdeling gemaakt, waarbij het agendapunt door middel van een discussiestuk wordt voorbereid. Na een commentaar ronde zijn de resultaten in dit vergader verslag samengevat.

1. Verslag van voorgaande vergadering (4 maart 2020) en actiepunten

1.1 Wies mailde de gemeente: vertraging door overgang naar nieuw financieel systeem; met excuses. In april tenslotte overgemaakt.

1.2 De markt van het Dorpsplatform Renkum-Heelsum ging niet door (corona), evenmin als de Jaarvergadering.

1.3 Greet en Wies hadden een voorgesprek met Irm Staarink. De workshop ging door Corona maatregelen niet door.

2. Mededelingen/ingekomen en uitgegane stukken.

2.1 De positie van **Greet** als tweede gemachtigde namens de HVE bij de **bank (ABNA)** is zowel t.a.v. de lopende rekening als t.a.v. de spaarrekening geregeld.

2.2 In de vergadering van **telefoonwachten** kwam een vraag aan de orde voor een **avondrit**. In onze lijst staat alleen welke vrijwilligers beschikbaar zijn op de ochtend en/of middag van bepaalde dagen, maar niet wie er 's avonds wil rijden. Kan dit gevraagd worden aan onze vrijwilligers? Piet, Peter en Harry Beuker hebben dit al meer gedaan. Peter zal aan de 7 personen, die te kennen hebben gegeven in deze tijd wel te willen rijden vragen of zij ook bereid zijn 's avonds te rijden. Anderen vragen heeft op dit moment geen zin. (**actie Peter**) De antwoorden zullen aan de invullijst van de telefoonwachten worden toegevoegd.

2.3 Plan van aanpak **Cliëntenonderzoek?** Veel cliënten hebben vragen of delen van vragen overgeslagen. **Volgende keer vrijwilligers inschakelen om samen met cliënten de vragenlijst door te nemen en te beantwoorden?** Geringe bekendheid van HVE-folder; website is nauwelijks bekend (maar merendeel van de respondenten 80+ en misschien zijn er ook wat cliënten uit Het Schild). Ook de HVE-tekst in gemeentegids kennen onze cliënten amper en de lokale kranten (Rijn en Veluwe voor gemeentenieuws) worden slecht verspreid, als er al een stukje over HVE in staat. Bijna de helft van de cliënten vindt dan ook dat we **meer aan publiciteit** moeten doen!

Conclusie: vrijwilligers leveren goed werk en zijn uitstekend op hun taak berekend. Ons gevarieerde aanbod is voldoende. Cliënten zijn heel tevreden, er zijn niet of nauwelijks klachten en onze cliënten zullen de HVE in hun omgeving aanbevelen. Al met al een heel positief resultaat! Greet en Wies hadden er wat moeite mee, dat de **scoremogelijkheden** waren: uitstekend, voldoende, onvoldoende en weet niet. Vooral de overgang uitstekend naar voldoende is heel groot. Conclusie: **volgende keer mogelijkheden vragenlijst liever 'goed' i.p.v. 'uitstekend'**.

N.a.v. folder: bij nieuwe versie (medio 2021) het in blauw gedrukte gedeelte beter leesbaar maken en de prijzen aanpassen.

2.4 Publiciteit: Enkele tips voor meer publiciteit zijn; **Posters** maken en ophangen op plekken waar veel potentiële cliënten komen, zoals bij de huisartsen, fysiotherapeuten, Huis van Renkum, Poort van Doorwerth enz. Dat valt meer op dan folders en heeft in het verleden

zeker cliënten opgeleverd. Nog eens een stukje in de **Gelderlander** schrijven. Bijvoorbeeld bij onze volledige dienstverlening na het Coronatijdperk. (actie Piet en Wies)

2.5 De vergadering van **Alliantie** op 6 maart is doorgegaan, op 6 april niet. Er zijn belangrijke stappen gezet. Meer informatie in **bijlage 1** bij dit verslag.

2.6 de subsidie aanvraag 2021 is door Wies bij de gemeente ingediend.

2.7 De gemeente bedankt ons voor het doorspelen van de vraag naar extra handen voor noodopvang (school)kinderen) (gevraagd door mw. Marjon Opgenoort) naar onze vrijwilligers.

2.8 HVE-kas als buffer voor vrijwilligers, die geld voorschieten. Blijkt door Corona af en toe nodig; werkt goed.

2.9 Helaas had Roel Jager grote problemen met de koers, die het bestuur (tijdens de Coronacrisis) heeft gevolgd. Daarom heeft hij zich als vrijwilliger voor de HVE teruggetrokken. Daarmee verliezen we iemand, die grote inbreng in de HVE heeft gehad.

3. Workshop Grenzen stellen .

De workshop is verzet naar 24 september. De van Deventerstichting(, die ons voor de workshop financieel ondersteunt) is hierover geïnformeerd en is akkoord. De Poort van Doorwerth is vanwege de coronacrisis nog buiten bedrijf. We dienen echter de vinger aan de pols te houden en kunnen e.v.t. proberen (op suggestie van de van Deventerstichting) naar de kerk in Doorwerth uit te wijken.

4. Jaarvergadering

De jaarvergadering is een verplichting voor de Stichting HVE. Dit jaar is deze schriftelijk uitgevoerd. Alle stukken zijn aan de vrijwilligers toegestuurd, tezamen met een vragenlijst om terugkoppeling van meningen te krijgen en aanvullend opmerkingen te ontvangen. De resultaten van de terugkoppeling zijn samengevat in **Resultaten Jaarvergadering HVE 2020**. Op basis van deze resultaten heeft het bestuur een standpunt bepaald, dat is vastgelegd in **Agendapunt 4 Jaarvergadering en Financiën (4)**. Een kort verslag van beide komt in de Contactbrief. Eén van de uitkomsten van de peiling onder vrijwilligers is, dat Piet en Greet vrijwel unaniem voor een tweede bestuurstermijn zijn gekozen.

5. Financiën.

De kascommissie heeft de kas in orde bevonden. Zij heeft tevens een aantal aanbevelingen gedaan. Het verslag is bij de secretaris opvraagbaar (**HVE-kascommissie2019v3**) . Penningmeester en bestuur hebben op de aanbevelingen gereageerd.(**Agendapunt 5 Reactie bestuur op Kascommissie def**). Een aantal aanbevelingen kwamen voort uit de situatie, dat geen ronde tafel gesprek tussen commissie en penningmeester kon worden gevoerd. Daardoor bleken een aantal aanbevelingen overbodig, omdat die reeds als zodanig

werden uitgevoerd of bekend waren (tarieven voor declaraties bijvoorbeeld). Daarnaast waren er duidelijke redenen om posten onder bepaalde rubrieken te plaatsen. Een verandering hierin is niet gewenst. Naast een resultatenrekening zal voortaan ook de **balans** aan kascommissie en bestuur worden gepresenteerd, doch deze wordt **niet** aan de jaarstukken toegevoegd. De penningmeester overweegt om in de toekomst over te gaan op **Excel** spreadsheets i.p.v. een kasboek. De **begroting** is een zaak van het **bestuur** en wordt door de vrijwilligers in de jaarvergadering besproken. Zoals de kascommissie terecht opmerkt, ligt hier geen taak voor de kascommissie.

Qua financiën in de afgelopen periode zijn er weer de gebruikelijke uitgaven voor telefoonkosten en bankkosten. Er zijn wat mutaties i.v.m. de garantstelling door de HVE kas voor uitgaven van vrijwilligers t.b.v. cliënten en stortingen door cliënten. Daarnaast zijn er weer giften van enkele cliënten en een gift van € 300,- door Diaconie PKN O'beek-Wolfh. (collecte 26 apr).

6. Voorbereiden voor de VOG.

In de enquête behorend bij de jaarvergadering heeft een grote meerderheid van de vrijwilligers zich voor de verplichting van een VOG voor nieuwe leden uitgesproken. Voor het aanvragen van erkenning door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dienen een aantal stappen te worden gezet. Deze zijn in bijlage 2 weergegeven. De voorbereiding zal door de secretaris namens het bestuur ter hand worden genomen. (**actie Peter**).

7. Vrijwilligersonderzoek.

Volgens het Handboek Kwaliteit van de HVE zijn wij dit jaar weer verplicht een vrijwilliger enquête te houden. De enquête is ter commentaar naar de bestuursleden gezonden en deze vraag zal alsnog aan de kerngroep worden gesteld. Bestuur en kerngroep krijgen de laatste versie nog een keer toegestuurd. (**actie Peter**). Haast hebben we niet, want de vrijwilligers krijgen al genoeg te lezen de laatste tijd.

8. Kennis geven van opstart HVE na de lock down in de media

Na overleg tussen Wies en Greet wordt eind juni publiciteit gezocht. Eerst willen we zien hoe het met de HVE hulpverlening in de praktijk gaat (na de enquête beschikbaarheid n.a.v. versoepeling overheidsmaatregelen en aanpassing van de invullijst).

9. Herziening Corona richtlijn HVE

Het bestuur volgt de Corona richtlijnen van het RIVM en het beleid t.a.v. vervoer (taxi's) en ouderenzorg zo goed mogelijk en vertaalt dit voor de vrijwilligers van HVE in protocollen. Uitgangspunt is daarbij, dat **geen enkele vrijwilliger** zich aangespoord moet voelen om **diensten te verrichten**, waar de vrijwilliger **niet achter** staat. Het **eerste protocol** was streng

en stond feitelijk alleen hulp bij het verkrijgen van eerste levensbehoeften toe. Meerdere vrijwilligers hebben boodschappen gedaan. Anderen hebben dat aan familieleden van de cliënten over gelaten maar hebben wel (telefonisch) contact gehouden. Daarvoor veel dank namens het bestuur.

Het **tweede protocol** kwam tot stand na versoepeling van de overheidsrichtlijnen en signalen, dat een aantal vrijwilligers de draad wilden oppakken. Om vrijwilligers, die weer meer diensten wilden uitvoeren, te helpen besmetting te voorkomen, zijn tevens beschermingsadviezen opgenomen. Het protocol werd gevolgd door een inventarisatie van de beschikbaarheid van de vrijwilligers voor de verschillende diensten van de HVE. Op deze wijze hebben de telefoonwachten een overzicht, wie zij wel en niet kunnen benaderen. Zowel protocol als beschikbaarheidslijst zullen worden geactualiseerd zodra daar aanleiding toe is. (**actie Peter**)

Greet en Wies willen hierbij uitdrukkelijk aangetekend zien, dat zij **niet voor** dit tweede protocol zijn omdat wij dan voor de troepen uitlopen en we die verantwoordelijkheid als HVE eigenlijk niet op ons kunnen nemen. Het moet expliciet eigen verantwoordelijkheid van de vrijwilliger zijn.

10. Wanbetaling door cliënten

Voor wanbetaling door cliënten bestaat reeds een regeling. De vrijwilliger wordt uit de kas van HVE schadeloos gesteld, de cliënt komt op de zwarte lijst. In Coronatijd rezen problemen, doordat cliënten geen contant geld (meer) hadden en wij volgens onze richtlijnen ook geen bankpassen van cliënten gebruiken. Bankoverschrijving door cliënten kon lang duren, doordat soms nog van girobetaalkaarten gebruik wordt gemaakt. In overleg is besloten, dat vrijwilligers bij (vermoeden van) trage betalingen declaraties bij de penningmeester kunnen indienen. De cliënt wordt dan verzocht om het verschuldigde bedrag op de rekening van HVE te storten. Dit werkt in de praktijk, maar niet voor verwarde cliënten. Daarvoor moet een passende oplossing worden gevonden door familie in te schakelen of via een melding aan het Sociaal Team.

11. Rondzendbrief (voorzet Wies)

Concept Corona Contactbrief wordt z.s.m. toegestuurd.

12. Rondvraag

12.1 Wies vraagt dringend om nieuwe bedankkaarten (**actie Piet**)

12.2 De website moet nodig worden geactualiseerd. Peter is er nog niet aan toe gekomen om een afspraak met Jan Voskes te maken. Wellicht kan dit schriftelijk worden geregeld, waarbij Peter de stukken levert en Jan Voskes deze op de website plaatst? (**actie Peter**)

13. Vaststellen volgende vergadering

De volgende bestuursvergadering zal, naar wij vurig hopen, niet schriftelijk plaats vinden, maar op normale wijze in **september bij Wies**. (tenzij we wegens doofheid van sommige bestuursleden megafoons moeten gebruiken (suggestie Greet), dan moeten we naar de hei uitwijken.)

Bijlage 1 Ontwikkelingen ten aanzien van Alliantie

N.a.v. de vergadering van Alliantie van 6 maart (Bijgewoond door Wies). Bibliotheken en 8 publieke dienstverleners (Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV, verenigd in de 'Manifestgroep') gaan samen burgers dicht bij huis ondersteunen bij het omgaan met de digitale overheid (= het plan 'Digitale inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers', d.w.z. persoonlijke hulp en ondersteuning voor circa 4 miljoen mensen). De Manifestgroep heeft de ambtelijke taal op hun websites vereenvoudigd.

Zij verwijzen naar een bibliotheek, die inmiddels hun digivaardigheids cursussen ('Klik & Tik' en 'Digisterker') geïntensiveerd hebben. Met hun Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) beantwoorden zij ook vragen over huurtoeslag, AOW, werk, uitkering, belasting, PGB e.d.. De Bibliotheek werkt - ter ondersteuning van burgers via hun database G!DS - lokaal samen met sociaal raadslieden, welzijnsinstellingen, Humanitas, Formulierenbrigade, vakbonden, ouderenbonden, cliëntenvertegenwoordigers MEE, cliëntenondersteuners gemeente en zorgkantoren. G!DS is één van de databases voor een sociale-educatieve kaart en is eigendom van de Koninklijke Bibliotheek (dus geen commerciële partner).

Er is een opzet voor een papieren Sociale Kaart (rondgemaid), die de volgende keer wordt besproken. Toekomst Alliantie / De Zonne Wijzer (gesubsidieerd): nog 1 bijeenkomst met subsidie. Gemeentebreed bestaat al het 'Netwerk Informele Hulp'; per keer bereidt een van de organisaties een bijeenkomst met thema voor (geen kosten). Samenvoegen lijkt ideaal, met De Alliantie als actieve kern. Wordt nader uitgewerkt.

Bijlage 2. Voorbereiding voor erkenning door het ministerie van V.W.S ten behoeve van het aanvragen van een gratis VOG.

1. E-Herkenning

Er is een verplichting om E-Herkenning voor de HVE te hebben. Dit moet gebeuren met **eHerkenningmiddel EH1** (EH1 = betrouwbaarheidsniveau 1) . Er zijn meerdere providers voor die E-Herkenning. Omdat wij als HVE eerst een erkenning moeten krijgen om als betrouwbare organisatie aangemerkt te worden die bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport gratis VOG's mag aanvragen, dienen we met een provider in zee te gaan. Aan alle providers worden eisen gesteld tav betrouwbaarheid, veiligheid en het houden aan de regels voor E-herkenning. Omdat wij niet handelen en dus geen extra diensten van de provider nodig hebben wordt besloten om met de goedkoopste provider in zee te gaan. Voor de aanvraag hebben we ons KvK nummer nodig.

2. Omschrijven dat we een vrijwilliger organisatie zijn.

Voor deze omschrijving kunnen wij putten uit onze statuten en het Kwaliteitshandboek. We moeten deze omschrijving leggen naast de eisen, die het ministerie stelt en eventueel aanvullen. In elk geval kan er naar onze website en het kwaliteitshandboek worden verwezen.

3. Omschrijven wat voor kwetsbare personen we mee te maken krijgen.

Dit lijkt me geen moeilijke omschrijving. We pakken de voorbeelden van het ministerie er bij. De ouderen (tot zelfs hoogbejaarden >90 j), lichamelijk gehandicapten (rolstoelers/rollators) geestelijk gehandicapten (Willemsshoeve) en boodschappen (geld van de cliënt) en het binnenkomen in woningen zijn allemaal duidelijk genoeg om te willen, dat vrijwilligers van onbesproken gedrag dit doen.

4. Gedragscode opstellen.

In de documenten 'Overeenkomst tussen de Stichting HVE en vrijwilliger' (VO.1), het 'ondertekende AVG formulier' (PO.2) en de 'Leidraad voor de vrijwilliger' (VO.4) zijn reeds veel gedragsregels vastgelegd. Deze worden tegen het licht gehouden van de eisen, die het ministerie aan gedragsregels voor de VOG stelt.

5. Vertrouwenspersoon aanstellen?

Het is voor kleinere organisaties niet strikt nodig om een vertrouwenspersoon aan te stellen. We hebben al een functionerende klachtenprocedure (Opmerkingen formulier A0.2). Dat werkt vooral voor klachten van cliënten. Klachten van vrijwilligers komen vooral binnen via de telefoonwachten (over cliënten). Meer algemene klachten worden geïnventariseerd via het 5 jaarlijkse vrijwilligersonderzoek. We besluiten om geen vertrouwenspersoon aan te stellen.

6. Aanstellingsbeleid vrijwilligers.

We kennen reeds een aanstellingsbeleid, waarbij een gesprek plaats vindt met een bestuurslid. In dit gesprek worden de verwachtingen van de potentiële vrijwilliger besproken en worden de eisen die aan de vrijwilliger worden gesteld ter tafel gebracht. Bij wederzijdse overeenstemming wordt een overeenkomst tussen de stichting HVE en de vrijwilliger getekend (Overeenkomst V0.1).

7. Slotopmerking.

7.1 Het zal nodig zijn om ook de VOG in het Handboek op te nemen en daar o.a. te vermelden, dat de VOG gevraagd wordt van vrijwilligers, die vanaf de datum van goedkeuring van de gratis VOG procedure toetreden. Ook kunnen andere vrijwilligers, de VOG op vrijwillige basis aanvragen.

7.2 Het Handboek zal ook een update moeten krijgen mbt tot formulier V0.9 (Tevredenheidsonderzoek Vrijwilligers) , waarbij het goed is ook de nieuwe versie van het vrijwilligersonderzoek toe te voegen.