



HULPDIENST  
**voor elkaar**

**2024**

Versie 010: juli 2024

Documenten

**HANDBOEK**

Code	Documentenlijst	Dossier / File	Blz.	Opm.
STAT	Statuten	Secretaris	Herzien 22-6-'16	
HHR	<a href="#">Huishoudelijk Reglement</a>	Secretaris	3 - 10	
KvK	Inschrijving Handelsregister Kamer van Koophandel	Secretaris		
ANBI	Beschikking ANBI	Secretaris		
NOV GG	NOV-keurmerk Vrijwillige Inzet GOED GEREGELD	Secretaris		
A 0.0	Documentenlijst	Secretaris	2	
A 0.1	ARBO Check (t.b.v. Richtlijnen)	Secretaris	11	
A 0.2	Opmerkingenformulier (model)	Secretaris	12	
A 0.3	Scope van HVE ('wat doet HVE wel en wat niet')	Secretaris	13-15	
B 0.1	Rooster van aftreden van het bestuur	Secretaris	16	
B 0.2	Bestuursleden: kwaliteiten en taakverdeling	Secretaris	17	
B 0.3	Reguliere acties en evaluaties	Secretaris	18	
B 0.4	Afspraken	Secretaris	19	
B 0.4a	Notitie: Overzicht Afspraken	Secretaris	20-23	
B 0.5	Werkwijze invullen vacatures in het bestuur	Secretaris	24	
B 0.6	Doel en taken van de Advies Groep (AG)	Secretaris	25-26	
F 0.1	Declaratieformulier bestuur (model)	Secretaris	27	
F 0.2	Declaratieformulier telefoonwachten (model)	Secretaris	28	
F 0.3	Declaratieformulier telefoonkosten Vrijwilliger	secretaris	29	
T 0.1	Werkwijze telefooncirkel	Secretaris	30-31	
P 0.1	Privacyverklaring - Hulpdienst Voor Elkaar	Secretaris	32-33	
P 0.2	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	Secretaris	34	
P 0.3	Verwerkingsregister volgens de AVG voor de HVE.	Secretaris	35	
<a href="#">V 0.1</a>	Overeenkomst (model)	Secretaris	36-38	
V 0.2a	Intake formulier (nieuwe) vrijwilligers (aandachtspunten)	Contactpersonen	39	
V 0.2b	Evaluatieformulier (nieuwe) vrijwilligers (model)	Secretaris	40	
V 0.2c	Evaluatieformulier structurele hulp (model)	Secretaris	41	
V0.2d	Clënten-onderzoek 2019	Secretaris	42-48	
V 0.3	Taakomschrijving gewenste kwaliteiten telefoonwachten en uitv vrijw	Secretaris	49	
V 0.4	Leidraad voor HVE vrijwilligers (incl Priv. Regl, Arbo, Verz.)	Secretaris	50-53	
V 0.4a	Leidraad voor HVE telefoonwachten (aanvulling op V 0.4)	Secretaris	54-56	
V 0.4b	Formulier Bevestiging hulpvraag aan HVE	Vrijwill/telw	57	
V 0.5	Formulier 2 à 3 jaarlijkse inventarisatie	Secretaris	58-59	
V 0.6	Excel bestand "Invullijst" (Overzicht aanvragen voor hulp etc)	Secretaris/vrtr.	60	
V 0.7	Bewijs van vervoer en/of kosten (model)	Secretaris	61	
V 0.8	Ongewenst gedrag	Secretaris	62-63	
V 0.9	Tevredenheidsonderzoeken vrijwilligers en cliënten	Secretaris	64	
V 1.0	Vertrek vrijwilliger. Formulier exit gesprek (model)	Secretaris	65	
	Jaarverslagen	Secretaris		
	Verslagen jaarvergaderingen / bijeenkomsten	Secretaris		
	Verslagen bestuursvergaderingen	Secretaris		
	Verslagen telefoonwachten vergaderingen	Secretaris		
	Verslagen vergaderingen adhoc groep(-en)	Secretaris		
	Contactbrieven	Secretaris		
	Website / facebook	Secretaris		
	Infobladen (info tbv bestuursleden; betalen vergoeding etc)	Secretaris		
(<A 0.2)	Opmerkingenformulieren	Secretaris		
(<B 0.4a)	Notitie "Overzicht Afspraken"	Secretaris		
(<F 0.1 en F 0.2)	Declaratieformulieren	Penningmester		
(<V 0.1)	Overeenkomsten HVE-Vrijwilligers	Secretaris		
(<V 0.2b/c en d)	Evaluatieformulieren	Secretaris		
(<V0.2 <sup>e</sup> )	Clëntenonderzoek	Secretaris		
(<V 0.5)	Inventarisatie wensen en mogelijkheden	Bestuurslid		plv vrztr
	Vrijwilligersbestand (naam, adres, email)	Bestuurslid		plv vrztr
	PR materiaal	Bestuurslid		




HULPDIENST  
voor elkaar

01-07-2024

Versie: 006

HVE Doc A 0.0 bis

	Jaarverslagen	Secretaris		
	Verslagen jaarvergaderingen / bijeenkomsten	Secretaris		
	Verslagen bestuursvergaderingen	Secretaris		
	Verslagen telefoonwachten vergaderingen	Secretaris		
	Verslagen vergaderingen adhoc groep(-en)	Secretaris		
	Contactbrieven	Secretaris		
	Website / facebook	Secretaris		
	Infobladen (info tbv bestuursleden; betalen vergoeding etc)	Secretaris		
(<A 0.2)	Opmerkingenformulieren	Secretaris		
(<B 0.4a)	Notitie "Overzicht Afspraken"	Secretaris		
(<F 0.1 en F 0.2)	Declaratieformulieren	Penningmester		
(<V 0.1)	Overeenkomsten HVE-Vrijwilligers	Secretaris		
(<V 0.2b/c en d)	Evaluatieformulieren	Secretaris		
(<V0.2 <sup>e</sup> )	Cliëntenonderzoek	Secretaris		
(<V 0.5)	Inventarisatie wensen en mogelijkheden	Bestuurslid		plv vrztr
	Vrijwilligersbestand (naam, adres, email)	Bestuurslid		plv vrztr
	PR materiaal	Bestuurslid		
(<V 0.6)	Invulijst (Excel bestand)	Bestuurslid		plv vrztr
(<V 0.9)	Tevredenheidsonderzoeken	Secretaris		
(<V 1.0)	Formulieren exit gesprek	Secretaris		
(<HHR 9)	Overzicht gevolgde opleidingen, cursussen e.d.	Secretaris		vanaf sept 2013
	Stukken met betrekking tot financiën	Penningmester		
	Correspondentie Subsidies en Sponsoring	Penningmester		en vrztr
	Correspondentie algemeen	Secretaris		
(<V 0.6)	Invulijst (Excel bestand)	Bestuurslid		plv vrztr
(<V 0.9)	Tevredenheidsonderzoeken	Secretaris		
(<V 1.0)	Formulieren exit gesprek	Secretaris		
(<HHR 9)	Overzicht gevolgde opleidingen, cursussen e.d.	Secretaris		vanaf sept 2013
	Stukken met betrekking tot financiën	Penningmester		
	Correspondentie Subsidies en Sponsoring	Penningmester		en vrztr
	Correspondentie algemeen	Secretaris		

	2-10-2021	HVE Doc HHR
	Versie: 004	

## Huishoudelijk Reglement

### 1. Algemeen

De bepalingen van het Huishoudelijk Reglement (afgekort HHR) gelden in aanvulling op de bepalingen van de Statuten. Bij strijd tussen de bepalingen van het HHR en de statuten gelden de bepalingen van de statuten. In dit HHR wordt Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar afgekort als: HVE.

### 2. Doelstelling

Statutaire doelstelling (8-01-2019)

De stichting heeft ten doel:

- in overleg en in samenwerking met de reeds bestaande organisaties en instellingen op het terrein van de maatschappelijke en sociale hulpverlening, hulp te bieden aan ieder in de gemeente Renkum die dat nodig heeft en daartoe een verzoek indient, ongeacht zijn godsdienstige of politieke overtuiging, levensopvatting of maatschappelijke positie. De stichting biedt hulp totdat, indien nodig, beroepsmatige hulp gerealiseerd kan worden, waarbij ze de ongeorganiseerde burenen- en familiehelp blijft stimuleren.
- het verrichten van alle verdere handelingen die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn.

#### Uitwerking van de statutaire doelstelling

Hulp wordt geboden door vrijwilligers door middel van het verrichten van diensten welke incidenteel dan wel structureel van aard zijn. Het betreft diensten zoals hand- en spandiensten in en om het huis en in de tuin, vervoer en begeleiding naar arts, ziekenhuis, hulp bij gebruik van computer, telefoon of andere technische apparaten, wandelen (eventueel in rolstoel) en (samen) boodschappen doen. Hulpvragen met mogelijke financiële risico's en/of aansprakelijkheidsrisico's voor HVE, die buiten de vrijwilliger verzekering van de gemeente Renkum vallen, worden niet in behandeling genomen.

De vrijwilligers verlenen hulp, tegen een beperkte geldelijke bijdrage van €3,00. Alleen de kosten die zij maken voor vervoer naar, van en met een hulpvrager en gemaakte materiaalkosten worden door de vrijwilliger rechtstreeks contant met de hulpvrager afgerekend. De diensten van HVE zijn bestemd voor inwoners van de gemeente Renkum, die hulp nodig hebben. Dit geldt ook voor inwoners die verblijven in verzorgingstehuizen.

Wanneer naar de mening van de telefoonwacht of vrijwilliger specifieke kwalificaties benodigd zijn bij het uitvoeren van de hulpvraag, wordt verwezen naar specialistische instanties waar gerichte kennis en kunde aanwezig is. Dit betekent bijvoorbeeld, dat wij geen hulp aan dementerende personen kunnen leveren. (Zie Invullijst)

Samenwerking en informatie-uitwisseling met andere organisaties komt met name tot stand via het Renkum voor Elkaar, Alliantie (Netwerk Vrijwillige Hulp in de gemeente Renkum), en het Sociaal Team.

De scope van HVE (wat doet HVE wel en wat niet) is nader uitgewerkt in [HVE Doc A 0.3](#).

### 3. Visie en Beleid

Gelet op de maatschappelijke ontwikkelingen, de overheid die zich steeds meer terugtrekt en dat name ouderen langer zelfstandig willen (en moeten) blijven wonen, zal er in toenemende mate een beroep gedaan op vrijwilligers. Aan de andere kant is er een aanbod van vrijwilligers die om diverse redenen graag hulp willen bieden. HVE streeft daartoe naar:

- een vrijwilligersbestand passend bij de hulpvragen in de gemeente Renkum
- het bieden van optimale hulp aan hulp vragende
- open overleg en afstemming binnen de gehele organisatie
- een actieve en goed geregelde en financieel gezonde organisatie
- het aanbieden van diensten, die afgestemd worden met collega vrijwilliger-organisaties
- het handhaven van het NOV-keurmerk Vrijwillige inzet Goed Geregeld

Om nader invulling te geven aan deze ambities wordt door het bestuur jaarlijks een beleidsplan met speerpunten opgesteld welke is opgenomen in het jaarverslag en met de vrijwilligers wordt besproken tijdens de jaarvergadering.

### 4. Bestuur

Er wordt gestreefd naar een bestuur bestaande uit op relevantie terreinen ervaren leden. Het aantal bestuursleden dient oneven te zijn en te bestaan uit minimaal 5 leden en maximaal 13 leden. De bestuursleden moeten volgens de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) aan de volgende eisen voldoen;

- Er mogen geen familieleden in het bestuur zitting nemen.
- Leden met commerciële rakende activiteiten of functies bij een andere vereniging of stichting worden geweerd.
- Bestuursleden dienen over een voor deze functie uitgegeven Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te beschikken.
- Bij bestuurswisselingen worden de taken onderling vaak wat herschikt. Met het oog op wettelijke verantwoordelijkheden dienen die taken te worden bevestigd in dit handboek.

Het bestuur is bevoegd, bij meerderheid van stemmen, tot het sluiten van overeenkomsten, kopen of vervreemden of bezwaren van registergoederen. Het bestuur gaat namens de stichting geen overeenkomsten aan, waarin de stichting borg staat of zich als medeschuldenaar verbindt tot zekerstelling van schulden van derden. De Stichting HVE staat wel borg voor betaling van gemaakte kosten door vrijwilligers voor cliënten, indien cliënten in gebreke blijven deze kosten te voldoen. De Stichting neemt de claim dan over, met uitzondering van gemaakte materiaalkosten.

De leden van het bestuur worden door het bestuur benoemd voor de duur van 3 jaren. Daarna HVE Doc HHR 2018-2021 herbenoeming mogelijk. Het streven is om de totale zittingsperiode van een

bestuurslid niet langer dan 6 jaar te laten zijn. Ten behoeve van een gewenste continuïteit van taken kan een langere zittingsperiode nodig zijn. De wijze waarop door het bestuur in een vacature wordt voorzien staat omschreven in [HVE Doc B 0.5](#). Het rooster van aftreden is opgenomen in [HVE Doc B 0.1](#)

Conform artikel 5 van de statuten draagt het bestuur de eindverantwoordelijkheid. Het bestuur draagt zorg voor dat opmerkingen / wensen van de vrijwilligers worden gehoord en in de besluitvorming worden meegenomen.

De penningmeester is door het bestuur gemachtigd het beheer over de geldmiddelen te voeren. Indien de penningmeester door omstandigheden niet in staat is zijn/haar taak uit te voeren zal een ander bestuurslid die taken overnemen.

De samenstelling van het bestuur en de taken van de bestuursleden zijn opgenomen in [HVE Doc B 0.2](#). In [HVE Doc B 0.2](#) is tevens de gewenste kennis / ervaring voor de verschillende bestuursfuncties opgenomen.

Het bestuur kan advies vragen en taken delegeren en daartoe werkgroepen installeren zoals de Kerngroep/Adviesgroep. Doel en taken van de adviesgroep KG/AG staan beschreven in [HVE Doc B 0.5](#).

Door het bestuur worden op reguliere basis acties en evaluaties uitgevoerd. Een overzicht daarvan staat in [HVE Doc B 0.3](#).

## 5. Jaarverslag

Eén maal per jaar brengt het bestuur een jaarverslag uit waarin opgenomen: terugblik over het verslagjaar, het ge-update beleidsplan en speerpunten voor het komend jaar. Tevens wordt al dan niet separaat, de door de kascommissie akkoord bevonden jaarrekening gepresenteerd en de begroting voor het komend jaar. Deze stukken worden geagendeerd voor de jaarvergadering die steeds uiterlijk in de maand maart wordt gehouden.

## 6. Vrijwilligers

Naast vrijwillige bestuursleden kent HVE vrijwilligers als telefoonwachten en als uitvoerende vrijwilligers. Het volgende is hierbij van toepassing:

- De werving van vrijwilligers geschiedt op initiatief van het bestuur via advertenties, de folder, de website of directe benadering van geschikt geachte personen. Daarnaast kunnen vrijwilligers zich aanmelden als potentieel lid van de stichting HVE
- De intake en coaching van nieuwe vrijwilligers geschiedt door daartoe aangewezen bestuursleden ([HVE Doc B 0.2](#)). Dit bestuurslid is dan contactpersoon en houdt het intake gesprek aan de hand van [HVE Doc V 0.2a](#). en na enkele maanden het evaluatiegesprek ([HVE Doc V 0.2b](#)).
- Bij akkoord tussen aspirant vrijwilliger en bestuurslid tekenen zij de Overeenkomst tussen HVE en de vrijwilliger (Zie [HVE Doc V 0.1](#).) en de AVG verklaring ([HVE Doc P 0.2](#))
- Structurele hulp wordt om het jaar geëvalueerd ([HVE Doc V 0.2c](#)). Jaarlijks wordt de gang van zaken met betrekking tot nieuwe vrijwilligers door het bestuur geëvalueerd.
- De taken en gewenste kennis / ervaring voor de telefoonwachten en uitvoerende HVE Doc HHR aan in [HVE Doc V 0.3](#). In dit document zijn tevens de coördinatietaken van de telefoonwachten met betrekking tot de inzet van uitvoerende vrijwilligers opgenomen.

- De leidraad voor uitvoerende vrijwilligers en telefoonwachten. Zie respectievelijk [HVE Doc V 0.4](#) en [HVE Doc V 0.4a](#). en m.b.t. de telefooncirkel [HVE Doc T 0.1](#)
- Een verkorte versie van de privacy verklaring opgenomen als bijlage in de leidraad [HVE Doc V 0.4](#).
- De reguliere inventarisatie en update van de wensen en mogelijkheden van de vrijwilligers. Zie [HVE Doc V 0.5](#).
- Het overzicht van aanvragen dat wordt bijgehouden door de telefoonwachten. Zie [HVE Doc V 0.6](#).
- Een bewijs van vervoer en/of kosten voor hulp (Ontvangstbewijs van betaalde vergoeding o.a. ten behoeve van opgave verzekering van de cliënt). Zie [HVE Doc V 0.7](#).
- Afspraken: Ten behoeve van communicatie en continuïteit kunnen er op initiatief van de vrijwilligers (bestuur, telefoonwachten en uitvoerende vrijwilligers) afspraken (cq instructies) vastgelegd worden ([HVE Doc B 0.4](#) en [HVE Doc B 0.4a](#)).

## 7. Waardering

De vrijwilligers ervaren waardering van de cliënten. Het bestuur toont waardering op diverse wijzen.

Elk najaar worden de vrijwilligers uitgenodigd voor een gezellige bijeenkomst.

Tijdens de jaarvergadering wordt er specifiek aandacht gegeven aan 10, 15 , 20 en 25 jarige jubilea en afscheid van de vrijwilligers. De vrijwilligers ontvangen tevens verjaardags- en beterschaps-wenskaarten.

## 8. Vergoedingen

De vrijwilligers verlenen hulp, waarbij zij een financiële bijdrage voor reiskosten van minimaal €3,00 ontvangen. Voor reisafstanden groter dan 9 km (heen en terug) wordt € 0,35/km in rekening gebracht. Voor klussen in huis en tuin worden gebruikskosten € 3,00 in rekening gebracht. Hierbij gebruikt de vrijwilliger om verzekeringstechnische redenen eigen gereedschap. Voor slijtage gekoppeld aan hogere kosten (betonboren) kunnen de kosten voor een nieuwe boor in rekening worden gebracht. Voor de cliënt aan te schaffen materialen en goederen worden bij de cliënt in rekening gebracht. Alle kosten worden door de vrijwilliger rechtstreeks en direct met de hulpvrager afgerekend.

Cliënten die via een gift dankbaarheid willen betuigen, kunnen een bedrag op rekening van HVE storten. Aan stichtingen en bij giften boven € 50,- wordt een schriftelijk bedankje gestuurd. Voor het declareren van de gemaakte kosten door het bestuur en door de telefoonwachten moet gebruik worden gemaakt van standaard formulieren ([HVE Doc F 0.1](#) en [HVE Doc F 0.2](#)). Vrijwilligers kunnen op verzoek telefoonkosten voor het bellen van cliënten declareren met het standaard formulier [HVE Doc F 0.3](#).

## 9 HVE Doc HHR |

Door het bestuur wordt jaarlijks de opleidingsbehoefte besproken gelet op gewenste ontwikkelingen in relatie tot aanwezige kennis en vaardigheden. Het bestuur gaat na wat de (beperkte) mogelijkheden zijn voor het volgen van geschikte trainingen gelet op aantal

deelnemers en kosten. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van algemeen van toepassing zijnde scholingsaanbod vanuit de gemeente of collega organisaties.

## 10. Verzekering

Voor HVE is de door de gemeente Renkum afgesloten collectieve vrijwilligersverzekering van toepassing. Informatie is opgenomen in een bijlage bij [HVE Doc V 0.3](#).

## 11. Arbo

Aan de hand van door de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) uitgegeven Arbo-check (1999), zijn de risico's in kaart gebracht. Aan de hand daarvan heeft het HVE bestuur richtlijnen opgesteld en naar de vrijwilligers gecommuniceerd. Jaarlijks vindt er door het HVE bestuur een evaluatie plaats. Zie [HVE Doc A 0.1](#)

## 12. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de privacywetgeving, die op 25 mei 2018 de vorige privacywetgeving heeft vervangen.

De Europese Unie kent één privacywet General Data Protection Regulation (GDPR), die de oude Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vervangt in de vorm van de huidige AVG.

De AVG geldt o.a. voor verenigingen en stichtingen. Door de AVG heeft de HVE verantwoordingsplicht.

Eén en ander is nader uitgewerkt in onze privacy verklaring ([HVE Doc P 0.1](#)). Wij moeten kunnen aantonen dat we de juiste organisatorische en technische maatregelen hebben getroffen om aan de AVG te voldoen.

We moeten kunnen bewijzen dat we van de vrijwilligers geldige toestemming hebben gekregen voor het verwerken van persoonsgegevens.

Daartoe wordt door iedere vrijwilliger een AVG formulier ondertekend ([HVE Doc P 0.2](#)).

Het verwerkingsregister geeft aan welke personen binnen de HVE welke gegevens beheren en recht hebben op inzage en gebruik ([HVE Doc P 0.3](#)).

## 13. Opmerkingen en klachten

Opmerkingen en klachten kunnen aan het bestuur geuit worden door de vrijwilligers of door de hulp vragende. Deze worden behandeld conform formulier [HVE Doc A 0.2](#). Jaarlijks vindt er door het HVE bestuur een evaluatie plaats.

HVE Doc HHR

## 14. Ongewenst gedrag / Conflicten met hulp vragende of hulpverlener

Ongewenst gedrag van een hulp vragende, zoals dat wordt ervaren door de vrijwilligers, wordt door de vrijwilligers aan het bestuur gemeld en door het bestuur tenminste jaarlijks



geëvalueerd ten behoeve van instructies voor de vrijwilligers hoe daar mee om te gaan ([HVE Doc V 0.8](#)). Cliënten kunnen na overleg tussen telefoonwachten en bestuur, door de telefoonwachten worden uitgesloten van hulp.

Hulpvragenden kunnen ook klagen over gedrag van een vrijwilliger. Meestal wordt dit gemeld via de telefoonwacht of de website. Op basis hiervan vult het bestuur een klachtenformulier in ([HVE Doc A 0.2](#)) en neemt de klacht in behandeling.

## 15. Tevredenheidsonderzoeken

Elke 5 jaar wordt er, in aanvulling op de reguliere 3 jarige inventarisatie ([HVE Doc V 0.5](#)), een tevredenheidsonderzoek onder de HVE vrijwilligers uitgevoerd ([HVE Doc V 0.9](#)).

Tevens wordt er een 5-jaarlijks tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de door de vrijwilligers geholpen cliënten ([HVE Doc V 0.2d](#) (Resultaten 2019) en [V 0.9](#)).

## 16. Vergaderingen en bijeenkomsten

- Bestuursvergaderingen
- Telefoonwachtenvergaderingen
- Jaarvergadering (maart)
- Vrijwilligersbijeenkomst (najaar)
- Werkgroep vergaderingen (Kern/Adviesgroep, WG Tevredenheidsonderzoeken, WG GG, WG website)
- Overige adhoc bijeenkomsten

## 17. Interne communicatie

- Verslagen van vergaderingen
  - Bestuursvergadering: verspreiding naar bestuursleden en telefoonwachten en Kern/Adviesgroep (in concept vorm i.v.m. actualiteit. Volgende Bestuursvergadering na wijziging/goedkeuring definitief) De definitieve versie vervangt de voorlopige versie op de website.
  - Telefoonwachtenvergadering: verspreiding naar telefoonwachten en bestuursleden
  - Jaarvergadering: verspreiding naar alle HVE vrijwilligers
  - Verslagen van door het bestuur ingestelde werk- en adhoc-groepen: verspreiding naar bestuursleden
- Jaarverslag: verspreiding naar alle HVE vrijwilligers
- Contactbrief: verspreiding naar alle HVE vrijwilligers.

### 1 HVE Doc HHR      contacten (regulier)

- Alliantie (Netwerk organisaties met vrijwilligers gemeente Renkum)
- Adviesraad Sociaal Domein (ASD) gemeente Renkum
- Gemeente Renkum afdeling Zorg en Welzijn
- Sociaal Team van de gemeente Renkum

- Renkum voor Elkaar

Binnen het HVE bestuur is afgesproken wie het betreffend contact onderhoudt.

## 19. PR

Via PR wordt gewezen op de diensten van de HVE. Tevens is er de mogelijkheid om HVE en de vrijwilligers in het zonnetje te zetten. Gebruik wordt gemaakt van:

- Foldermateriaal
- Persberichten / Artikelen
- Presentaties
- Website [www.hulpdienstvoorelkaar.nl](http://www.hulpdienstvoorelkaar.nl) en facebook

De portefeuille PR is ondergebracht bij de betreffende bestuursleden. Afspraken worden gemaakt over de taakverdeling voor het leggen van contacten, het samenstellen en verspreiden van foldermateriaal e.d.

## 20. Sponsorwerving

Jaarlijks wordt nagegaan of de financiële middelen toereikend zijn voor de gewenste (noodzakelijke) activiteiten. Zo nodig worden potentiële sponsors benaderd voor algemene ondersteuning of ondersteuning van specifieke projecten. De taakverdeling wordt binnen het HVE bestuur overeengekomen. De financiële afwikkeling geschiedt door de penningmeester.

## 21. Vertrek van vrijwilligers

Wanneer een vrijwilliger te kennen geeft HVE te willen verlaten vindt er een gesprek plaats met een bestuurslid over redenen van vertrek en de overdracht van taken. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

**(HVE Doc V 1.0).** In geval van vertrek van een uitvoerend vrijwilliger worden de telefoonwachten geïnformeerd over de overgedragen taken.

Indien door een vrijwilliger verzocht, is HVE bereid een getuigschrift ("Ervaringscertificaat "Vrijwilligerswerk in de Gemeente Renkum) te verstrekken.

## 22. Lange tijd niet inzetbaar

Wanneer blijkt dat een vrijwilliger, zonder dat gemeld te hebben, gedurende 6 maanden niet inzetbaar was, wordt door het bestuur naar de redenen geïnformeerd. Wanneer vervolgens na een periode van 2 jaar de vrijwilliger nog steeds niet inzetbaar blijkt en er tevens geen contact mogelijk is, wordt deze na overleg in het HVE bestuur uitgeschreven als HVE vrijwilliger. De vrijwilliger wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

HVE Doc HHR


## 23. Royement

Wanneer naar het oordeel van het Bestuur een vrijwilliger niet langer geschikt is c.q. zich misdraagt, wordt eerst een gesprek aangegaan met deze vrijwilliger. Bij geen verbetering volgt een schriftelijke waarschuwing en tenslotte bij wederom geen verbetering binnen een vastgestelde periode, wordt deze vrijwilliger geroyeerd.

## 24. Slotbepaling

In alle gevallen waarin de wet, de statuten en dit HHR niet voorzien, beslist de voorzitter. HVE vrijwilligers kunnen op verzoek een exemplaar van dit HHR ontvangen en kunnen dit ten allen tijde inzien op de website van HVE.

NB. Een overzicht van de stukken is opgenomen in de documentenlijst [HVE Doc A 0.0](#)

	01-09-2013	HVE Doc A 0.1
	Versie: 001	

## ARBO Check

### t.b.v. Richtlijnen voor de HVE vrijwilligers

#### Arbo-check

Hoewel HVE vrijwilligers niet werken met biologische agentia of gevaarlijke stoffen en een RI&E (risico inventarisatie en evaluatie) door de overheid niet verplicht is gesteld, heeft het bestuur van HVE ten behoeve van de zorg voor haar vrijwilligers toch de mogelijke risico's geïnventariseerd aan de hand van de door de Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) uitgegeven Arbo-check.

Uit deze Arbo-check komen voor HVE de volgende aandachtspunten naar voren:


Aandachtspunt	Aanpak
Voorlichting geven over Arbo zaken	Bij intake en in de HVE contactbrief
Rekening houden met leeftijd en lichamelijke beperkingen	Inzet van vrijwilligers via telefoonwachten a.d.h.v. het overzicht wensen en mogelijkheden vrijwilligers Leeftijdsgrens 80 jaar bij vervoer personen
Maximaal 25 kg tillen	Opnemen in HVE Arbo richtlijn als bijlage bij de Leidraad
Niet werken boven 2,75 m hoogte	Opnemen in HVE Arbo richtlijn als bijlage bij de Leidraad
Verzekering	Collectieve vrijwilligersverzekering (bijlage Leidraad )
Instructie over tekenbeten en verwijderen teek	Opnemen in HVE Arbo richtlijn als bijlage bij de Leidraad
Ongewenst situaties bij huisbezoek	Opnemen in HVE Arbo richtlijn als bijlage bij de Leidraad
Deugdelijke, veilige elektrische apparatuur gebruiken (Keurmerk)	Opnemen in HVE Arbo richtlijn als bijlage bij de Leidraad
Bezit van geldig rijbewijs, APK	Opnemen in HVE Arbo richtlijn als bijlage bij de Leidraad

#### Arbo richtlijnen voor de HVE vrijwilligers

Opgenomen bij de Leidraad [HVE Doc V 0.4 bijlage B](#).

#### Jaarlijkse evaluatie

Jaarlijks vindt er door het HVE bestuur een evaluatie plaats.


 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-06-2019	HVE Doc A 0.2
	Versie: 003	

### Opmerkingenformulier (model)

Afkomstig van: Extern (cliënten; overig)  
Intern (telefoonwachten; overige vrijwilligers)

Opmerkingen / klachten worden gemeld aan het Bestuur. Klachten die bij de telefoonwachten binnenkomen worden naar het Bestuur doorgeleid.

Volgnummer:	
Datum:	
Indiener van de opmerking/klacht	
Opmerking/klacht ontvangen door:	
Aard van de opmerking/klacht:	
Suggestie voor behandeling en voorkomen van de opmerking/klacht:	
Behandeld in bestuur HVE d.d.	
Afhandeling opmerking/klacht:	
Oorzaakanalyse:	
Corrigerende maatregelen:	
Uitgevoerd op: (datum)	
Verificatie corrigerende maatregelen:	
Datum:	

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	15-12-2022	<b>HVE Doc A 0.3</b>
	Versie: 005	

## Scope van HVE

Grenzen stellen (wat doen we wel en wat niet?)

### A. Vrijwillige inzet door HVE

Vrijwillige inzet is onverplicht en tegen een vergoeding van €3,00 als tegemoetkoming in de minimale vervoerskosten ten behoeve van cliënten die een beroep op HVE doen. Vrijwillige inzet wil werkzaamheden van beroepsmatige ondernemers niet vervangen; vrijwilligerswerk moet aanvullend zijn en niet professioneel vervangend.

Onverplicht: Dit betekent dat de vrijwilliger er in vrijheid voor kiest om bepaalde werkzaamheden op zich te nemen. Dit betekent niet dat er sprake is van vrijblijvendheid.

Vergoeding van € 3,00: Vrijwilligers zijn onbetaalde krachten. Dit betekent dat vergoedingen alleen betrekking hebben op aannemelijk te maken kosten ten behoeve van en / of kosten in verband met het verrichten van het vrijwilligerswerk. Dat zijn grofweg kosten voor het naar de cliënt gaan en terug, vervoer van de cliënt en kosten i.v.m gebruik van gereedschap in huis en tuin. Voor vervoer wordt €0,35/km gerekend met een minimum van € 3,00. Voor gebruik van gereedschap voor klussen in en om huis en kleine materialen wordt een vergoeding van € 3,00 gevraagd. Sterke slijtage met hogere kosten dan € 3,00 (betonboren) valt onder materiaalkosten. Andere materiaalkosten door de opdrachtgever vergoed.

Het uitgangspunt van HVE is om vrijwilligers met name in te zetten voor "normale" zorg- en dienstverleningsactiviteiten.

"Normale" activiteiten: Verwijst naar wat ook in het gewone leven "normaal" is om te doen voor een goede bekende die om hulp vraagt zoals boodschappen doen, helpen met een klusje, vervoer, een eindje wandelen een spelletje doen e.d.

### B. Stichting HVE stelt grenzen.

#### Diensten

De diensten van HVE betreffen voornamelijk hand- en spandiensten in en om het huis en in de tuin, vervoer en begeleiding, (samen) boodschappen doen, (samen) op stap, hulp bij gebruik van computer, wandelen (eventueel in rolstoel). Deze diensten zijn incidenteel of structureel van aard.

HVE heeft geen specifiek opgeleide vrijwilligers om mensen met psychiatrische of verslavingsproblematiek te ondersteunen. Ook dementerende cliënten kunnen wij bij gebrek aan expertise niet helpen, tenzij deze cliënten adequaat worden begeleid door familie of derden. Vrijwilligers verrichten geen verpleegkundige handelingen, huishoudelijk werk, en kunnen geen nachthulp bieden. Kort gezegd; Wij kunnen geen gespecialiseerde hulp bieden.

## Voor wie bestemd?

De diensten van HVE zijn bestemd voor inwoners van de gemeente Renkum, die hulp nodig hebben en geen andere mogelijkheden voor hulp hebben. Deze inwoners wonen zelfstandig of in een verzorgingstehuis.

HVE wil slechts een (tijdelijke) brugfunctie vervullen totdat, indien nodig, beroepsmatige hulp gerealiseerd kan worden, waarbij ze de ongeorganiseerde burenen- en familiehulp blijft stimuleren.

## Doorverwijzen

Wanneer naar de mening van de telefoonwacht en/of vrijwilliger specifieke kwalificaties benodigd zijn bij het uitvoeren van de hulpvraag, wordt verwezen naar specialistische instanties of bedrijven waar gerichte kennis en kunde aanwezig is. Op de Invullijst staat een overzicht (de Sociale Kaart).

Hulpvragen met mogelijke financiële risico's en/of aansprakelijkheidsrisico's voor HVE, voor zover niet gedekt door de vrijwilliger verzekering van de gemeente Renkum, worden niet in behandeling genomen. Ook wil HVE de werkzaamheden van beroepsmatige ondernemers niet vervangen.

Als het hulpvragen betreft die op het werkterrein van andere (vrijwilligers-) organisaties liggen wordt daarnaar doorverwezen. Denk bijvoorbeeld aan Renkum voor Elkaar, de Rechtswinkel (raad op het gebied van financiën, recht en administratie), Humanitas en de Zonnebloem. Via Alliantie en/of het Sociaal Team van de gemeente Renkum stelt HVE zich op de hoogte van de diensten van andere organisaties.

## Incidenteel versus structureel

Incidentele hulp bestaat in het algemeen maximaal één dagdeel (2 à 3 uur) en wordt in principe éénmaal per week aangeboden. Wanneer de hulp meer tijd bleek te vergen, wordt dit gemeld als zijnde meerdere klussen

In sommige gevallen kan ook structurele hulp geboden worden voor een bepaalde overeengekomen periode.

Onder structurele hulp verstaan we hulp die meer dan eens, op van te voren afgesproken data en tijdstippen, aan één en dezelfde cliënt, wordt gegeven. Dit kan gaan om regelmatig terugkerend vervoer naar een arts, therapeut of ziekenhuis, in verband met een behandeling die meerdere malen gegeven moet worden, of om regelmatig boodschappen doen, wandelen, bezoeken etc.

Structurele hulp wordt altijd voorafgegaan door incidentele hulp. Op basis daarvan kan de cliënt samen met de vrijwilliger overwogen of structurele hulp gewenst is en er een aanvraag wordt ingediend.

In het algemeen geldt dat door een HVE vrijwilliger aan een cliënt maximaal 1x per week hulp wordt geboden.

## C. De HVE vrijwilliger stelt grenzen

Het uitgangspunt van HVE is dat vrijwilligers "normale" zorg- en dienstverleningsactiviteiten verrichten waarbij de vrijwilligerstaken moeten aansluiten bij de capaciteiten en interesses van de vrijwilliger.

Het is van belang is dat de vrijwilliger bij het bieden van hulp duidelijk grenzen stelt en die ook bewaakt.

De HVE vrijwilliger kan hulp aan een cliënt weigeren of stopzetten als er door de vrijwilliger ongewenst gedrag wordt ervaren. Dit wordt gemeld aan het HVE bestuur ( evt. via telefoonwacht).

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: claimgedrag (een hulp vragende vraagt / eist onredelijk geachte hulp of wil alleen door een bepaalde vrijwilliger geholpen worden), geweld, agressie, bedreiging, discriminatie, pesten, seksuele intimidatie en machtsmisbruik. Al deze vormen van ongewenst gedrag kunnen een fysieke, psychische of verbale uitingsvorm hebben. Ook discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende opmerkingen of grappen kunnen als ongewenst gedrag worden beschouwd. Zie ook [HVE Doc V 0.8](#).

Ook zijn Arbo richtlijnen van toepassing voor de HVE vrijwilligers zie [HVE Doc V 0.4 Bijlage B](#).



### Rooster van aftreden van het bestuur

(termijn loopt van jaarvergadering – jaarvergadering in maart)

Bestuursleden worden benoemd voor een periode van 3 jaar

naam	maart 2020	maart 2020	maart 2021	naam	maart 2021
P. van Elk	x	x	afgetreden	P. Koster	benoemd
W. van Weele	x	x	aftredend	W. Hillen	benoemd
P. Hofschreuder	x	x	aftredend	P. Hofschreuder	herbenoemd
H. Kraal	x	x	x	H.Kraal	x
G. Drost	aftredend	herbenoemd	x	G.Drost	x

naam	maart 2022	Naam	mei 2022	maart 2023	maart 2023
P. Koster	x	P. Koster	x	afgetreden	????
W. Hillen	afgetreden	M. Koç	x	x	M. Koç
P. Hofschreuder	x	P. Hofschreuder	x	x	P. Hofschreuder
H. Kraal	x	H. Kraal (†)	H. Harssema	x	H.Harssema
G. Drost	x	G. Drost	x	afgetreden	Y. Wenting


Naam	Maart 2024	Naam	maart 2024	maart 2025	maart 2026
????	x	?????	x	x	aftredend
M. Koç	x	M. Koç	x	aftredend	???
P. Hofschreuder	aftredend	?????	x	x	x
H. Harssema	x	H. Harssema	x	aftredend	???
Y. Wenting	x	Y. Wenting	x	x	aftredend

Toelichting; Aftredend = aftreden na een periode van 3 jaar resp. 6 jaar

Afgetreden = op eigen verzoek eerder afgetreden

Herbenoemd? = herbenoeming mogelijk na 1 periode van 3 jaar

?? = nieuw bestuurslid na periode van 3 of 6 jaar van vorig bestuurslid


 <b>HULPDIENST voor elkaar</b>	01-11-2021	<b>HVE Doc B 0.2</b>
	Versie: 004	

## Bestuursleden: Kwaliteiten en Taakverdeling

<b>Taak</b>	<b>Persoon</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Nadere bijzonderheden</b>
Voorzitter	??	Verg. voorzitten, externe communicatie, Alliantie, Belcontact, introductie en begeleiding aspirant vrijwilligers in Renkum, Heelsum en Wolfheze.	Contact Kerngroep
Secretaris	PH	Verslagen vergaderingen, bestuursvergaderingen, externe communicatie (met voorz), Digitaal archief, papieren archief, foto-archief, Update website, mail van website voor een deel naar telefw., Update KHB, verzenden HVE mail, notulen richting telefoonw en Kerngroep, Notulen Telefoonw. Verg richting bestuur. Verzenden Contactbrieven. Statistiek t.b.v Jaarverslag, Contactpersoon KvK	Postadres HVE Mail behandeling
Penningmeest.	HH	Regelen ontvangsten, betalingen, declaraties, Bericht van donaties. Opstellen financieel Jaarverslag en begroting	
Vice penningm	YW	Bankzaken back-up voor Hendrik, Subsidie-aanvragen gemeente, introductie en begeleiding aspirant vrijwilligers in Oosterbeek, Heveadorp en Doorwerth. Coördinatie Telefooncirkel (Telf.wachten starten en sluiten af). Evt actie, als tel.cirkel niet gesloten. Contactbrief.	Donaties>€50,- persoonlijke bedankbrief
Bestuurslid	MK	Contactpersoon sponsors; Kerken, geloofsgemeenschappen, stichting Kruiswerk, van Deventer Fonds, Dullertstichting, Seniorenbond Renkum, sturen bedankkaartjes na bericht van donaties door HH. Felicitaties bij verjaardagen vrijwilligers.	
?????	PH	Jaarverslag	
<b>Soc. Media</b>	MvdL	Facebook	

Reguliere acties en evaluaties door HVE bestuur

Reguliere acties	Frequentie	Wanneer
Jaarvergadering organiseren	jaarlijks	maart
Opstellen Jaarverslag (incl. jaarrekening en begroting)	jaarlijks	< maart
Benoemen speerpunten in jaarverslag	jaarlijks	< maart
Jubilea vrijwilligers (tijdens Jaarvergadering)	jaarlijks	maart
Overzicht hulpvragen INVULLIJST (i.s.m. telefoonwachten)	wekelijks	Eind van de week
Contactbrief opstellen en verspreiden	3 x per jaar	md. 4, 8 en 12 (ca)
Sponsorwerving door het bestuur	jaarlijks	n.v.t.
Vrijwilligersbijeenkomst organiseren	jaarlijks	najaar
Wijzen op opleidingsmogelijkheden (in Contactbrief e.d.)	jaarlijks	n.v.t.
PR campagne uitvoeren via folder, krant, presentatie etc.)	ca 2-jaarlijks	n.v.t.
Inventarisatie wensen en mogelijkheden vrijwilligers	2 á 3-jaarlijks	...2017-etc (i.o.m. planning tevr. Ondz.)
Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers uitvoeren	5-jaarlijks	2020-2025 etc.
Tevredenheidsonderzoek cliënten uitvoeren	5-jaarlijks	2019-2024 etc.
Bijeenkomst TC: deelnemers en telefoonwachten	jaarlijks	oktober
Reguliere evaluaties	Frequentie	Wanneer
(Her-) benoeming bestuursleden evalueren	jaarlijks	<december
Functioneren nieuwe vrijwilligers	jaarlijks	<december
Exit van vrijwilligers	jaarlijks	<december
Opleidingsbehoefte vrijwilligers	jaarlijks	<september
Overzicht externe contacten bestuursleden	jaarlijks	<december
Arbo richtlijnen	jaarlijks	<september
PR behoefte evalueren	jaarlijks	<september
Gemelde opmerkingen en klachten	jaarlijks	<december
Gemeld ongewenst gedrag / conflicten evalueren	jaarlijks	<december
AFSPRAKEN (zie <a href="#">doc B 0.4a</a> ) evalueren	jaarlijks	<september
Protocol ongewenst gedrag evalueren (zie <a href="#">HVE V 0.8</a> )	3 of 5 jaarlijks	2018-2023 etc.
Scope evalueren (zie <a href="#">doc HVE A 0.3</a> )	3 of 5 jaarlijks	2018-2021 etc.
Checklist telefoonwachten evalueren (zie tab INVULLIJST)	3 of 5 jaarlijks	2018-2023 etc.
HHR en Doc's evalueren	2-jaarlijks	2019-2021 etc.


 HULPDIENST <b>voor elkaar</b>	15-12-2022	HVE Doc B 0.4
	Versie: 003	

## Afspraken

Bij de uitvoering van de diverse taken door HVE worden ten behoeve van de communicatie en de continuïteit afspraken (c.q. instructies) vastgelegd. Het initiatief hiervoor kan genomen worden door alle vrijwilligers (uitvoerende vrijwilligers, telefoonwachten en bestuur).

Een voorstel voor een Afspraak wordt aan het bestuur voorgelegd en indien het bestuur hiermee akkoord gaat, wordt de Afspraak vastgesteld, genummerd en opgenomen in notitie "Overzicht Afspraken". De HVE vrijwilligers worden geïnformeerd via de reguliere vergaderingen en via de Contactbrief. Eventuele opmerkingen worden door het bestuur besproken en zo nodig verwerkt.

Zie onderliggende notitie "Overzicht Afspraken" ([HVE Doc B 0.4a](#)).

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	Notitie overzicht afspraken	<b>HVE Doc B</b> <b>0.4a</b>
	01-11-2021	
	Versie: 008	

## Afspraak 01: Telefoonwachten: Taak 06 mobiel

*(opgenomen in de herziende versie van [HVE Doc V 0.4a](#))*

Het streven is dat de cliënt binnen 24 uur teruggebeld wordt. De cliënt weet dan zeker of zijn/haar hulpvraag uitgevoerd kan worden door een HVE-vrijwilliger.

- De berichten die via 06 op maandag, dinsdag en vrijdag binnenkomen gaan naar de afgesproken "matchers", die zoeken een vrijwilligers.(z.g. matchen)
- De aanvragen die op, woensdag en donderdag binnen komen op de 06 telefoon worden door de dienstdoende 06 telefoonwacht afgehandeld. Als dat niet mogelijk is of wanneer er geen haast bij is, wordt de aanvraag de daaropvolgende dag doorgegeven aan de dan dienstdoende telefoonwacht.
- Wanneer een hulpvraag de volgende dag aan de telefoonwachten wordt doorgegeven, wordt aan de cliënt gemeld dat de vraag zal worden doorgeleid dat deze binnen twee dagen bericht zal krijgen.
- Als er weinig tijd zit tussen de aanvraag en de datum waarop deze uitgevoerd moet worden gaat degene die de 06 telefoon heeft zelf een vrijwilliger hiervoor zoeken.

NB. Wanneer een cliënt voorkeur heeft voor een bepaalde vrijwilliger kan het zo zijn dat de betreffende vrijwilliger (bijvoorbeeld) op vakantie is en dan kan de telefoonwacht afspreken dat de cliënt opnieuw contact opneemt zodra de vrijwilliger terug is (als het geen haastklus betreft uiteraard)

Wanneer aanvragen per mail ([info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:info@hulpdienstvoorelkaar.nl)) gedaan worden, kan het gebeuren dat er twee dagen tussen zitten voordat de e-mail wordt gecheckt. De vraag wordt dan meteen aan de telefoonwachten doorgegeven en de vrager krijgt een mailbericht van ontvangst en doorleiding.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 4 november 2013; herzien 1 november 2021

## Afspraak 02: Aanvraag rechtstreeks aan vrijwilliger

*(opgenomen in de leidraad bij structurele hulp [HVE Doc V 0.4](#))*

De regel is dat aanvragen voor hulp gericht worden aan de telefoonwachten. Wanneer in een exceptioneel geval toch een vrijwilliger rechtstreeks benaderd wordt, zal de vrijwilliger deze aanvraag ten behoeve van registratie direct melden aan de telefoonwachten. Dit mede in verband met de verzekering.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 4 november 2013

## Afspraak 03: Vervoer per auto van de hulp vragende

*(opgenomen in de leidraad V 0.4)*

Om kosten te besparen vraagt een cliënt soms of de vrijwilliger gebruik wil maken van de auto van de cliënt. Dit meestal ten behoeve van de HVE dienst "vervoer".

Omdat er onzekerheid kan bestaan over onder andere de staat van de auto, APK, verzekering en belasting, kunnen er vooraf of achteraf ongewenste discussies ontstaan.

Voor het verrichten van diensten door HVE vrijwilligers, wordt dan ook door de vrijwilliger uitsluitend gebruik gemaakt van de eigen auto van de vrijwilliger.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 4 november 2013

## Afspraak 04: Client weigert gemaakte kosten te vergoeden aan de

HVE Doc B 0.4a

*(opgenomen in V 0.8 ongewenst gedrag)*

Het kan voorkomen dat cliënten verward of onwillig zijn en de gemaakte onkosten door de vrijwilliger niet wensen te vergoeden. Dit is voor de vrijwilliger een ongewenste en vervelende ervaring. In dergelijke situaties is de algemene lijn:

- De vrijwilliger meldt het voorval aan het HVE bestuur
- Het HVE bestuur (evt. via de coach) stelt de vrijwilliger gerust n.a.v. de vervelende ervaring
- De kosten worden desgewenst aan de vrijwilliger vergoed uit de HVE kas
- De betreffende cliënt laten weten dat deze niet meer wordt geholpen / of pas nadat het bedrag betaald is
- De telefoonwachten worden ingelicht.

NB. De vrijwilliger schiet geen geld voor ten behoeve van aankopen voor de cliënt.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 16 maart 2015

### **Afspraak 05: Aard en omvang klus nader bepalen** *(opgenomen in de checklist voor de telefoonwachten)*

Als de telefoonwachten onvoldoende kunnen inschatten of de aangevraagde klus en de omvang ervan passend zijn voor HVE, dan stelt de telefoonwacht aan de cliënt voor dat een vrijwilliger ter plaatse een inschatting komt maken en dat hiertoe de km-kosten bij de cliënt in rekening worden gebracht (minimaal € 3,00).

- Indien geconstateerd wordt dat de klus passend en mogelijk is, zal de vrijwilliger dit melden aan de telefoonwacht en de klus vervolgens uitvoeren conform de HVE richtlijnen.
- Indien de vrijwilliger tot de conclusie komt dat de klus niet passend is, zal dit worden gemeld aan de telefoonwacht. De gemaakte kosten (km-kosten) zullen bij de cliënt in rekening worden gebracht.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 28 mei 2019

### **Afspraak 06: Gebruik eigen gereedschap en materialen** *(opgenomen in de checklist voor de telefoonwachten)*

Wanneer voor een klus de vrijwilliger eigen gereedschap gebruikt (standaard), wordt daarvoor aan de cliënt een vast bedrag van € 3,00 extra gevraagd (naast de reiskostenvergoeding met een minimum van € 3,00). Dit wordt door de telefoonwacht tevoren aangegeven aan de cliënt.

Materialen die de vrijwilliger zelf meebrengt (of door sterke slijtage tegen kosten hoger dan € 3,00 moeten worden vervangen (betonboren)), moeten door de cliënt worden vergoed. De vrijwilliger bepaalt het bedrag in alle redelijkheid en spreekt dat (voor aanvang van de klus) met de cliënt af. Omdat het hier kan gaan om enkele spijkers tot schroeven en planken etc. is het niet mogelijk hier een vast bedrag voor te bepalen. NB. Speciaal voor de klus aangeschafte materialen dienen met overlegging van de aankoopbon, door de cliënt betaald te worden

Vastgesteld door het HVE bestuur op 1 november 2021

### **Afspraak 07: Lange klussen** *(opgenomen in de checklist voor de telefoonwachten)*

Aan klussen wordt door de vrijwilliger maximaal één dagdeel (2 à 3 uur) besteed. Langere klussen (binnen 1 dag uitvoerbaar) worden door de telefoonwacht of na aangeven door de vrijwilliger, gesplitst in kleinere. Voor grotere klussen zijn afzonderlijke aanvragen door de cliënt nodig. Let hierbij op de scope van de HVE ([Doc A0.3](#)).

HVE Doc B0.4a

Vastgesteld door het HVE bestuur op 28 mei 2019

**Afspraak 08: Vergoeding per klus / bezoek**  
*(opgenomen in de checklist voor de telefoonwachten)*

Voor elke klus dient (als reiskostenvergoeding) minimaal € 3,00 betaald te worden door de cliënt aan de vrijwilliger. Dit geldt ook voor telkens terugkerende klussen / bezoeken. HVE streeft naar een consistente benadering temeer ook omdat er wisseling van vrijwilligers kan optreden.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 28 mei 2019

**Afspraak 09: Vervanging vrijwilligers die structurele hulp bieden**  
*(opgenomen in de herziende versie van [HVE Doc V 0.4](#))*

Vervangen van vrijwilligers die structurele hulp bieden, als zij met vakantie of anderszins afwezig zijn: De vrijwilliger, die de structurele hulp normaal gesproken biedt, vertelt zelf aan de cliënt dat hij (of zij) tijdelijk afwezig is en dat hij/zij dan dus niet beschikbaar is voor het bieden van de gebruikelijke hulp. Hij/zij vertelt er ook bij wanneer hij/zij weer terug is. Als de cliënt gedurende die periode toch hulp nodig heeft moet deze zelf het 06 nummer bellen om de hulp aan te vragen. De telefoonwacht onderneemt dus pas actie als er een aanvraag voor gedaan wordt en niet automatisch als er een vrijwilliger op vakantie is/gaat.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 20 juli 2015

**Afspraak 10: Lange tijd niet inzetbaar**  
*(opgenomen in HHR art 21)*

Wanneer blijkt dat een vrijwilliger, zonder dat gemeld te hebben, gedurende 6 maanden niet inzetbaar was, wordt door het bestuur (op aangeven van de telefoonwachten) naar de redenen geïnformeerd. Wanneer vervolgens na een periode van 2 jaar de vrijwilliger nog steeds niet inzetbaar blijkt en er tevens geen contact mogelijk is, wordt deze na overleg in het HVE bestuur uitgeschreven als HVE vrijwilliger. De vrijwilliger wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 15 december 2015

**Afspraak 11: Richtlijn tuinklussen**  
*(opgenomen in de leidraad bij structurele hulp [HVE Doc V 0.4](#))*

Sommige cliënten gaan er van uit dat de vrijwilliger zorgt voor het volledige tuinonderhoud en doen dan (te) vaak een beroep op hulp van HVE. Dit is niet de bedoeling en bovendien legt het te veel beslag op de inzetbaarheid van vrijwilligers. Over hoe hier mee om te gaan, hebben de telefoonwachten en de vrijwilligers behoefte aan een algemene richtlijn.

Uitgangspunt blijft dat het altijd gaat om beperkte klussen (2 à 3uur) en dat de Arbo-regels in acht worden genomen (o.a. het gebruik van trappen en ladders is buitenshuis niet toegestaan). Voorts geldt als algemene richtlijn dat er maximaal 3 x per jaar per cliënt een tuinklus wordt uitgevoerd.

Bij het vermoeden van een te grote klus of veel achterstallig onderhoud zal een vrijwilliger eerst de situatie opnemen en inschatten of de klus al dan niet door de HVE wordt opgepakt. Ook bij afwijzing van de klus is de potentiële cliënt tot betaling van de reiskosten van de vrijwilliger (minimum € 3,00) verplicht.

NB. In specifieke gevallen kan de vrijwilliger er voor kiezen om vaker hulp te bieden.

Vastgesteld door het HVE bestuur op 28 mei 2019

## Afspraak 12: Richtlijn 1x structurele hulp per week

*(opgenomen in het KHB bij Scope Incidenteel vs structureel [HVE Doc A 0.3](#))*

In het algemeen geldt dat door een HVE vrijwilliger aan een cliënt maximaal 1x per week hulp wordt geboden. In incidentele gevallen (bijv. ziekenhuisbezoek na operatie/revalidatie) of bij calamiteiten, kan daar in overleg met de vrijwilliger van worden afgeweken.


Vastgesteld door het HVE bestuur op 24 oktober 2017

## Afspraak 13: Cliënt is niet financieel bevoegd

Het komt voor, dat cliënten niet financieel bevoegd zijn. Bijvoorbeeld omdat cliënten onder financieel bewind staan. In dat geval dient de cliënt de bewindvoerder te verzoeken om geld beschikbaar te stellen, dat de kosten voor de vrijwilliger dekt. Op deze wijze worden complexe constructies voor de vrijwilliger en de HVE vermeden.

Een andere situatie is de zorg voor vluchtelingen, die (nog) geen eigen budget hebben en onder de zorg van de gemeente vallen. Daarvoor is afgesproken, dat de vrijwilliger bij de penningmeester van de HVE declareert en dat de penningmeester de financiële afhandeling met de gemeente verzorgt.



 <b>voor elkaar</b> HULPDIENST	01-06-2019	HVE Doc B 0.5
	Versie: 001	

### Werkwijze invullen vacatures in het bestuur

In artikel 4 van de statuten (22 juni 2016) zijn samenstelling en wijze van benoemen van het bestuur vastgelegd.

*"De bestuurders worden benoemd en geschorst door het bestuur. In vacatures moet zo spoedig mogelijk worden voorzien. Het bestuur kiest uit zijn midden een voorzitter, een vicevoorzitter (ook genaamd 2<sup>e</sup> voorzitter), een secretaris en een penningmeester. De functie van secretaris en penningmeester kunnen door één persoon worden vervuld."*

Wanneer er vacatures ontstaan, gaat het bestuur op zoek naar geschikte kandidaten. Al dan niet na een schriftelijke sondering bij de telefoonwachten (die de vrijwilligers het beste kennen) of bij alle HVE vrijwilligers, worden kandidaten voorgedragen.

Bij de selectie wordt gelet op de mogelijkheid van overdracht van taken en een gewenste doorgroei van bestuurslid naar bestuurslid met specifieke taken zoals voorzitter, secretaris of penningmeester. Er wordt nadrukkelijk gestreefd naar een bestuur met ervaren leden op relevantie terreinen.


Wanneer naar het oordeel van het bestuur geen geschikte kandidaten worden gevonden, kunnen kandidaten buiten HVE worden benaderd.

De kandidaten worden door het bestuur benoemd voor een periode van 3 jaar en ze worden aan de HVE vrijwilligers voorgesteld tijdens de jaarvergadering. De termijn loopt bij voorkeur van jaarvergadering tot jaarvergadering (in maart).

Conform artikel 3 van de statuten (22 juni 2016) zijn aftredende bestuurders onmiddellijk en onbeperkt herbenoembaar. Om voldoende instroom van nieuwe ideeën e.d. te verkrijgen, wordt er naar gestreefd om twee termijnen van drie jaar als maximum te hanteren.

Voor bestuurders met moeilijk overdraagbare taken en verplichtingen kunnen langere termijnen gelden; denk aan postadres, rekeningnummer etc.

De bestuurders dienen aan de richtlijnen van de WBTR te voldoen en kunnen derhalve geen familie van elkaar zijn, mogen geen bestuursfunctie bij andere organisaties bekleden, geen binding hebben met rakende commerciële nevenactiviteiten en dienen over een daartoe geldende VOG te beschikken.

	31-07-2019	HVE Doc B 0.6
	Versie: 005	

## Doel en taken van de Kern/Advies Groep (AG)

*(bewerking van voormalige afspraak 13 uit [document B0.4a](#))*

### Doel van de Adviesgroep

Voor een vrijwilligersorganisatie als de HVE is het belangrijk de continuïteit te waarborgen en goed ingebed te zijn in structuren van gemeente en andere vrijwilligersorganisaties om cliënten zo goed mogelijk te kunnen bedienen of verwijzen en te voorkomen dat er gaten binnen het sociaal domein vallen, waardoor mensen verstoken blijven van hulp, die wij wel hadden kunnen bieden. Advies van oud bestuursleden en personen, die goed ingevoerd zijn in het sociale domein is daarom zeer waardevol voor de HVE. Zij geven het bestuur gevraagd- en ongevraagd advies.

### De samenstelling van de Adviesgroep

De Adviesgroep is samengesteld uit een kerngroep van leden die geacht worden goed op de hoogte te zijn van enerzijds HVE intern en anderzijds de maatschappelijke ontwikkelingen die voor HVE van belang zijn. De kernleden worden benoemd door het bestuur. De kerngroep kan naar behoefte worden aangevuld met vrijwilligers of adviseurs met specifieke kennis van het vraagstuk, dat bij de adviesgroep voor ligt. Bij een door het bestuur gevraagd advies, zal het betrokken bestuurslid een vergadering bijeenroepen en de vraag ter vergadering toelichten. Organisatie en samenstelling van de groep, die zich met de vraag bezig houdt wordt op die eerste vergadering geregeld. Bij ongevraagd advies aan het bestuur regelt de AG zelf de eerste bijeenkomst en verdere organisatie. De secretaris zal zo nodig medewerking verlenen aan het zoeken van aanvullende expertise. Om de groep werkbaar te houden is het maximum aantal leden van de kerngroep gesteld op vijf.

### Taken van de Adviesgroep (AG)

De AG adviseert het bestuur ongevraagd en gevraagd.

Behalve voor de eerste bijeenkomst over een door het bestuur gevraagd advies, regelt de AG binnen de groep de coördinatie en communicatie.

- **Gevraagd;** Het bestuur kan de AG verzoeken taken uit te voeren dan wel over bepaalde onderwerpen advies uit te brengen. Hiertoe benadert een bestuurslid de AG. Het betrokken bestuurslid organiseert de eerste vergadering en is daarbij aanwezig. Daarna organiseert de AG zichzelf. De AG rapporteert aan het bestuur.
- **Ongevraagd;** De AG kan advies uitbrengen aan het bestuur met betrekking tot de hierna genoemde taken. Deze adviezen dienen breed te worden ondersteund binnen de AG. De bijeenkomsten worden door de AG zelf georganiseerd. Voor het aanvullen van de kerngroep met personen met specifieke expertise kan de hulp ingeroepen worden van het bestuur.

Door het bestuur aan de AG gedelegeerde taken kunnen zijn:

- Bijhouden van de Facebookpagina
- Mede-vertegenwoordigen HVE in Alliantie (i.v.m. kennis maatschappelijke ontwikkelingen)
- Advies over onderwerpen m.b.t. de organisatie en vrijwilligers
- Bijdragen aan het tevredenheidsonderzoek (cliënten en vrijwilligers)

## AG ontvangt verslagen

Om de leden van de AG goed op de hoogte te houden van de ontwikkelingen, ontvangen de kerngroepleden de verslagen van de bestuursvergaderingen en telefoonwachtenvergaderingen.

### Declaratie formulier Bestuur

s.v.p. indienen voor 1 juli en voor 15 december			
Naam bestuurslid			
Datum:			
Bankrekening:			
Huisvesten (Bestuur-)vergadering (vast bedrag € 10,00 per keer)			
Reiskosten bestuursvergaderingen (in de gemeente Renkum vast bedrag € 3,00 per keer)			
Reiskosten overige vergaderingen (in de gemeente Renkum vast bedrag € 3,00 per keer)			
Reiskosten buiten de gemeente Renkum (€ 0,35 per km)			
Administratie kosten (vast bedrag printerpapier en cartridge; € 10,00 per ½ j. Schrijfbenodigdheden* Postzegels e.d.* Kopieerkosten*			
Kosten: telefoon en internet per half jaar (vast bedrag: € 7,50 per half jaar)			
Overige kosten Kosten*			
		Totaal	
*Nota's bijvoegen			

### Declaratie formulier Telefoonwacht

s.v.p. indienen voor 1 juli en voor 15 december			
Naam telefoonwacht			
Datum:			
Bankrekening:			
Huisvesten Telefoonwacht vergadering (vast bedrag € 10,00 per keer			
Reiskosten Telefoonwacht vergadering (in de gemeente Renkum vast bedrag € 3,00 per keer)			
Reiskosten overige vergaderingen (in de gemeente Renkum vast bedrag € 3,00 per keer)			
Reiskosten buiten de gemeente Renkum (€ 0,35 per km)			
Kosten telefoon- en internet (niet voor 06 mobiele groep)* Vast bedrag per half jaar € 20,00: voor reserve € 10.00			
Overige kosten Kosten*			
		<b>Totaal</b>	
*Gebruiken HVE telefoon. *Nota's bijvoegen			

 <b>voor elkaar</b> <small>HULPDIENST</small>	15-04-2024	<b>HVE Doc F 0.3</b>
	Versie: 003	

Declaratie formulier Telefoonkosten Vrijwilliger

Naam vrijwilliger: .....

Bank rekening nr (IBAN): .....

Declareert telefoonkosten voor het bellen van HVE cliënten

Voor het jaar: .....

Ten bedrage van: € 10,-

Formulier opsturen naar de penningmeester van de Hulpdienst Voor Elkaar


**Hendrik Harssema**

**Beukenlaan 33**

**6871 CK Renkum**

Het formulier dient **vóór 15 december** in het bezit te zijn van de penningmeester.

In verband met de privacy zullen declaraties zonder vermelding van namen in de boeken van de penningmeester verschijnen.

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-06-2019	<b>HVE Doc T</b> <b>0.1</b>
	Versie: 002	

## Werkwijze telefooncirkel

### Telefooncirkel

Sinds 1 januari 2016 heeft HVE op verzoek van Solidez de telefooncirkel overgenomen. De telefooncirkel (TC) is een initiatief dat enkele jaren geleden genomen is om zelfstandig wonende ouderen een steuntje in de rug te geven als het zelfstandig wonen wat moeilijker wordt. Ook voor de familie is het een veilig gevoel als er op werkdagen in het begin van de ochtend even gebeld wordt om te vragen of de persoon goed is opgestaan en alles in orde is.

### Werkwijze

De telefoonwachten (TW) bellen de eerste persoon van de cirkel en maken een kort praatje met haar/hem. Zij/Hij belt de tweede persoon, die weer de derde persoon belt, enz.

De bedoeling is dat er meteen naar de volgende persoon gebeld wordt, zodat de cirkel ongeveer binnen een uur rond is.

De laatste van de TC dient z.s.m. de TW (06 nummer van HVE) te bellen als de cirkel rond is.

Mocht er een persoon niet opnemen, dan belt de beller wel meteen de dan volgende van de cirkel en probeert na enkele minuten nog eens de eerstvolgende persoon te bellen. Blijft de telefoon onbeantwoord, dan wordt de TW gebeld, die de noodprocedure in gang kan zetten.

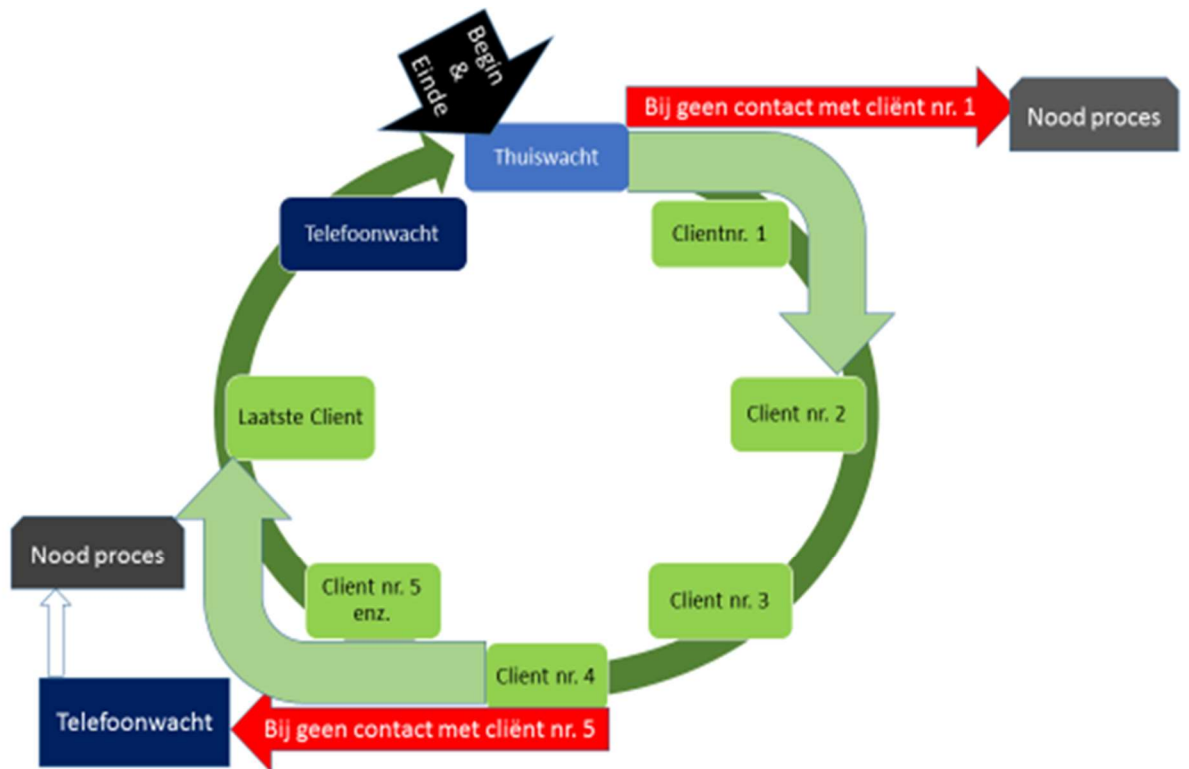
NB. Mochten er problemen zijn, dan zijn de HVE vrijwilligers Ans Boendermaker of Greet Drost bereid om die taak even over te nemen en naar de "kink in de kabel" te gaan zoeken.

De werkwijze is afgestemd binnen het HVE telefoonwachten-team en is schematisch weergegeven in bijgevoegde figuur met beschrijving "Telefooncirkel in woorden".

**Deelnemers.** Belangstellenden of familieleden kunnen dat kenbaar maken via het 06 nummer van de HVE. Er wordt dan door de coördinator een afspraak gemaakt voor een kennismakingsgesprek, waarna eventueel "opname" volgt in de lijst van TC deelnemers.

### Telefoonlijst

De telefoonlijst met de TC deelnemers en TW wordt door de TW bijgehouden en is opgenomen in de Invullijst (bestand Telefooncirkel).




## Telefooncirkel in woorden

- De telefoonwacht van dienst (06 nr) start de telefooncirkel op om 9.00 uur 's ochtends en belt cliënt nr 1
- Cliënt nr 1 belt cliënt nr 2 enz.
- Indien de eerstvolgende cliënt niet wordt bereikt belt de cliënt de daarna volgende cliënt.
- Tevens belt de cliënt ook de dienstdoende TFW.
- De TFW start de noodprocedure.
- De laatste cliënt belt de TFW.

- Noodprocedure
- TFW belt de noodadressen van betreffende cliënt (familie, burea, arts, etc.)
- Bij geen gehoor belt de TFW om ±12.45 uur nogmaals naar cliënt e/o noodadressen
- Indien er dan nog geen contact volgt, wordt externe hulp gebeld (Politie:0900-8844)



 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-05-2024	HVE Doc P 0.1
	Versie: 002	

## Privacyverklaring Hulpdienst Voor Elkaar

De Hulpdienst Voor Elkaar kan persoonsgegevens over u verwerken, doordat u zich hebt opgegeven als hulpverlener bij de Hulpdienst Voor Elkaar, en/of omdat u deze zelf als hulpvrager bij het invullen van een contact- of aanvraagformulier voor hulp (op de website) of telefonisch bij de telefoonwacht van de Hulpdienst Voor Elkaar heeft verstrekt.

De Hulpdienst Voor Elkaar kan de volgende persoonsgegevens verwerken:

- Uw voor- en achternaam
- Uw adresgegevens
- Uw telefoonnummer
- Uw e-mailadres
- De aard van de hulpvraag

Voor de hulpverleners komen daarbij:

- Uw geboortedatum (i.v.m. de leeftijdslimiet voor chauffeurs van 80 jaar)
- Datum van toetreden tot de Hulpdienst Voor Elkaar (i.v.m. jubilea)
- Eventuele functie binnen de Hulpdienst Voor Elkaar

Voor de deelnemers aan de telefooncirkel komen daarbij;

- Uw contactpersoon in geval van calamiteiten
- Uw huisarts

### BEVEILIGING

De Hulpdienst Voor Elkaar neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. De toegang binnen de hulpdienst wordt beperkt tot diegenen, die op basis van hun werkzaamheden voor de Hulpdienst Voor Elkaar toegang dienen te hebben. Dit zijn het bestuur en de telefoonwachten.

### WAAROM HULPDIENST VOOR ELKAAR DE GEGEVENS NODIG HEEFT

De Hulpdienst Voor Elkaar verwerkt van de ***hulpverleners*** de persoonsgegevens, adressen, telefoon nr. en e-mail adressen om telefonisch en/of per mail contact met hen op te kunnen nemen bij het uitzetten van hulpvragen. Het adres dient daarbij als gegeven om afstanden in km 's tussen hulpverlener en hulpvrager zo klein mogelijk te houden.

Daarnaast zijn deze gegevens belangrijk voor communicatie binnen de hulpdienst. Denk daarbij aan de Contactbrief en de aankondigingen van vergaderingen.

Als extra bescherming van de privacy binnen de groep hulpverleners worden berichten alleen als Bcc. verstuurd, zodat de e-mailadressen niet voor anderen zichtbaar zijn.

Voor de ***hulp vragende*** zijn de persoonsgegevens en de aard van de hulpvraag nodig om de hulp vragende met de hulpverlener in contact te brengen.

Daarnaast gebruikt de Hulpdienst Voor Elkaar uw persoonsgegevens en hulpvraag voor geanonimiseerde statistieken van het type hulpvraag en dorpsstatistieken.

De aard van de ***telefooncirkel*** brengt met zich mee, dat op verzoek van- en met instemming van een deelnemer de huisarts kan worden geattendeerd op gezondheidsproblemen.

Bij het niet opnemen van de telefoon wordt een naaste gewaarschuwd uit de, bij intake opgenomen lijst, of bij afwezigheid daarvan de huisarts.

## BEELDMATERIAAL

Ten behoeve van de voorlichtingsfolder wordt beeldmateriaal van hulp vragende en hulpverleners verzameld. Hiervoor wordt altijd toestemming gevraagd en wordt ook het doel vermeld. Gedurende vergaderingen, presentaties en gezamenlijke maaltijden wordt voor de Contactbrief beeldmateriaal verzameld.

Bij de start van de bijeenkomst zal worden gevraagd, wie hier bezwaar tegen heeft, zodat daar rekening mee kan worden gehouden.

Het beeldmateriaal, dat voor de folder en de Contactbrief wordt gebruikt zal ook op de website verschijnen.

## HOE LANG DE HULPDIENST VOOR ELKAAR GEGEVENS BEWAART

De Hulpdienst Voor Elkaar bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren, waarvoor uw gegevens worden verzameld.

Voor ***hulpverleners*** is dat de periode dat U actief bent voor de Hulpdienst Voor Elkaar.

Na uw actieve periode zal U worden gevraagd of U als "oud lid" in de administratie opgenomen wilt blijven om nog informatie (Contactbrief) en of uitnodigingen voor jubilea te ontvangen.

Naast de digitale lijst (invullijst) zijn er de intree- en uittrede formulieren. Die worden op papier maximaal 5 jaar bewaard in het archief van de secretaris.

De gegevens van de ***hulp vragende*** worden niet langer dan twee jaar bewaard.

Een jaar, omdat dan met een nieuwe invullijst wordt gestart, het afgelopen jaar om nog analyses op de oude lijst te kunnen uitvoeren.

Een uitzondering hierop vormen de personen, die uit hoofde van gedrag geen gebruik meer kunnen maken van de diensten van de Hulpdienst Voor Elkaar.

Voor de deelnemers aan de ***telefooncirkel*** blijven de gegevens bewaard tot wederopzegging of overlijden.

## DELEN MET ANDEREN

De Hulpdienst Voor Elkaar verstrekt uw persoonsgegevens alléén aan derden om te voldoen aan een wettelijke verplichting. De gegevens worden in dat geval alleen verstrekt met medeweten van de persoon in kwestie.

## IN KAART BRENGEN WEBSITEBEZOEK

Op de website van Hulpdienst Voor Elkaar worden geen algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals het IP-adres van uw computer en andere informatie over uw bezoek. Hulpvragen worden door de secretaris meteen doorgeleid naar de dienstdoende telefoonwacht.

## GEGEVENS INZIEN, AANPASSEN OF VERWIJDEREN

U heeft het recht om een uitdraai van uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te laten verwijderen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering sturen naar [info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:info@hulpdienstvoorelkaar.nl).

De secretaris van de Hulpdienst Voor Elkaar zal zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek reageren.

## BEREIKBAARHEID

De Stichting Hulpdienst Voor Elkaar is als volgt te bereiken:

Postadres: Beukenlaan 33, 6871 CK Renkum

Inschrijvingsnummer handelsregister Kamer van Koophandel: 41048139

Telefoon: 06-1558 7336

Email adres: [info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:info@hulpdienstvoorelkaar.nl).

Website: <https://www.hulpdienstvoorelkaar.nl/>

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-09-2018	HVE Doc P 0.2
	Versie: 001	

## Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

### Toestemmingsformulier voor vrijwilligers van de HVE

#### Toestemmingsverklaring

- Ik geef toestemming, dat mijn gegevens (naam, voornaam, mw./dhr., evt. functie bij de HVE, adres, tel nr., geboortedatum, datum lidmaatschap) als bestand bij de secretaris van de HVE worden opgeslagen.
- Ik geef toestemming, dat dezelfde gegevens minus datum lidmaatschap en alleen de woonplaats i.p.v. het volledige adres, door de telefoonwachten worden gebruikt om hulpvraag en aanbod aan elkaar te kunnen koppelen.
- Ik geef de HVE toestemming voor publicatie van foto- materiaal en teksten, waarin mijn naam zonder andere persoonsgegevens voorkomen, op de website van en in de Contactbrieven van de HVE voor alle vrijwilligers.
- Ik geef toestemming om nieuwsbrieven / aankondigingen van bijeenkomsten en aankondigingen voor bijeenkomsten van derden, die volgens het Bestuur kunnen bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit van het vrijwilligerswerk, via mijn e-mailadres te ontvangen.
- Ik zal gegevens van cliënten, die door de telefoonwachten ten behoeve van hulpverlening worden verstrekt niet delen met derden.
- Als er verhalen over markante gebeurtenissen in het contact met cliënten worden gepubliceerd, zal dat op basis van anonimiteit van de cliënt gebeuren.
- Ik ga ermee akkoord dat bij beëindiging van mijn vrijwilligerswerk voor de HVE alle persoonsgegevens worden verwijderd, tenzij ik in het exit gesprek aangeef, dat ik deze wil handhaven om de Contactbrieven te blijven ontvangen. Daarvoor blijven mijn naam en e-mail adres nodig.
- Voor de Privacyverklaring van de Hulpdienst Voor Elkaar wordt verwezen naar onze website <https://www.hulpdienstvoorelkaar.nl/images/pdf/Privacyverklaring-HVE.pdf> en ik ga met de inhoud ervan akkoord.

Naam:

Handtekening:

Woonplaats :

Datum:



## Verwerkingregister volgens de AVG voor de HVE.

Functie	Naam	Adres	Postcode	Plaats	E-mail	Telefoon
HVE	P. Hofschreuder	Th. De Bockweg 18 A	6871 EH	Renkum	<a href="mailto:Elspeterhof@tele2.nl">Elspeterhof@tele2.nl</a>	0317-315519
Verwerkingsactiviteit	Doel	Wettelijke grondslag	Categorie betrokkenen	Categorie gegevens	Ontvangers van gegevens	Bewaartermijn
Bijhouden vrijwilliger administratie	Dienstbaar aan de hieronder volgende activiteiten	Burgerlijk Wetboek; Statuten en huishoudelijk reglement	bestuur, telefoonwachten, vrjwilligers	NAW, Tel, E-mail, geb datum, toetredings dat.	geen	Tot beëindiging vrijwilligerschap
idem	geboortedata tbv chauffeurstop bij 80 jaar	geen	vrijwilligers	geb datum	telefoonwachten	Tot beëindiging vrijwilligerschap
idem	datum toetreding ivm jubilea	toestemming	vrijwilligers	toetredings dat	bestuur	Tot beëindiging vrijwilligerschap
Bijhouden invullijst	Matching cliënten met vrijwilligers	toestemming	telefoonwachten	Naam, Woonplaats, tel. e-mail	Telefoonwachten en secretaris	3 jaar
verwijzingslijst	Gegevens ten behoeve van verwijzing van cliënten	geen	telefoonwachten	NAW, Tel, E-mail	cliënten	jaarlijks geactualiseerd
Verstrekken gegevens van cliënten	Vrijwilliger met cliënt in contact brengen	toestemming	Telefoonwacht en 1 vrijwilliger		vrijwilliger	Na verzorgen hulp vernietiging van bevestigingsformulier
Versturen Contactbrief	informatie vrijwilligers	toestemming	bestuurslid en secretaris	E-mail adressen als BCC	alle vrijwilligers	geen limiet
Uitnodigingen voor bijeenkomsten	Versterken band vrijwilligers	toestemming	secretaris	E-mail adressen als BCC	alle vrijwilligers	3 jaar
Vermelding namen bestuursleden op website	T.b.v contact met potentiële vrijwilligers	toestemming	bestuurslid en secretaris	Alleen namen, secretaris NAW, stichtings E-mail adres	openbaar	Tot bestuurswisseling
Bijhouden donor administratie	fondsenwerving	geen	Penningmeester en vice-penningmeester	NAW, Tel, E-mail.	geen	3 jaar
Foto's op website en Facebook	promotie	toestemming	Lid adviesgroep en secr.	foto met of zonder naam afh toestemming	openbaar	geen limiet



## De Stichting neemt in relatie tot bovengenoemde persoon de volgende verplichtingen op zich:

- a. kennismaking / intake  
Deze vindt plaats in één of meer gesprekken tussen 1 à 2 bestuursleden en de a.s. vrijwilliger.  
In dit gesprek wordt over en weer informatie gegeven over alles wat van belang wordt geacht voor de beoogde hulpverlening
- b. introductie-/inwerkperiode  
Afhankelijk van wat de hulpverlening inhoudt, kan het van belang zijn dat de a.s. vrijwilliger nog nadere informatie ontvangt en nader wegwijs wordt gemaakt. Hiertoe wordt een contactpersoon door het bestuur aangewezen. Deze contactpersoon informeert tijdens inwerkperiode naar de bevindingen van de vrijwilligers en de betreffende hulp vragende(n). Na drie maanden vindt er een tussenevaluatie plaats.
- c. contact en informatie  
Stichting blijft met de vrijwilliger in contact door minimaal éénmaal per jaar alle vrijwilligers uit te nodigen voor een bijeenkomst met het bestuur en door middel van Contactbrieven. Dit met het doel informatie uit te wisselen om de hulpvragers zo doeltreffend mogelijk van dienst te kunnen zijn.
- d. scholing  
Afhankelijk van wat de hulpverlening inhoudt, kan het volgen van een training of een cursus de hulpverlening ten goede komen. De Stichting neemt op zich informatie te verstrekken over relevante trainingen of cursussen.
- e. vergoedingen  
De Stichting vat vrijwilligerswerk op als werk waarvoor aan vrijwilligers geen individuele betalingen worden gedaan als beloning. Wel kunnen de vrijwilligers een vergoeding vragen voor gemaakte vervoerkosten en gemaakte kosten voor gebruik van eigen gereedschap.
- f. conflicten / klachtenregeling  
Het kan voorkomen dat er bij het bestuur klachten binnenkomen over de relatie hulp vragende en vrijwilliger of de relatie tussen vrijwilligers onderling. Het bestuur laat zich dan door beide partijen zo goed mogelijk informeren. Op grond daarvan probeert het bestuur tot een vergelijk te komen, waarvan het bestuur beide partijen schriftelijk op de hoogte brengt.
- g. verzekeringen  
Voor de vrijwilligers van De Stichting is de door de Gemeente Renkum afgesloten collectieve Vrijwilligers-verzekering van toepassing.
- h. opzegging  
Deze overeenkomst kan worden opgezegd door een van beide partijen met vermelding van redenen in een exit- gesprek.
- i. akkoordverklaring  
De Stichting gaat akkoord met de verplichtingen die haar vrijwilliger in relatie tot de Stichting op zich heeft genomen.

Getekend te:

datum:

Namens het bestuur door:

Ondergetekende verklaart in relatie tot Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar het volgende:

- a. Ik zal geheimhouding in acht nemen in wat mij tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk ter kennis komt en wat duidelijk van vertrouwelijke en persoonlijke aard is.
- b. Ik heb de HVE Leidraad (inclusief bijlagen Privacy Reglement, Arbo Richtlijnen en Verzekering) ontvangen, daarvan kennis genomen en ik zal me houden aan het daarin gestelde.
- c. Bij vervoer van hulp vragende, verplicht ik me om aan de betreffende wettelijk eisen te voldoen (geldig rijbewijs, geldige verzekering, APK etc.)
- d. Ik zal geen betalingen in ontvangst nemen, behalve de vergoedingen van gemaakte kosten voor vervoer, vergaderkosten of kosten voor gebruik van eigen gereedschap.
- e. Kritiek, wensen en ideeën betreffende de Stichting en de praktijk van de hulpverlening zal ik het bestuur zo snel mogelijk laten weten.
- f. Indien ik een uitkering ontvang, zal ik bij het UWV nagaan of ik mijn werkzaamheden als vrijwilliger dien te melden en deze melding zo nodig te doen ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).
- g. Ik ga akkoord met de verplichtingen die de Stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar in relatie tot mij op zich heeft genomen.

Getekend te:

datum:

Door:

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	25-02-2023	HVE Doc V 0.2a
	Versie: 002	

## Intake gesprek (nieuwe vrijwilligers)

Gesprekspunten voor de intake van (nieuwe) vrijwilligers en de door het bestuur aangewezen contactpersoon.


Naam van de vrijwilliger:	
Naam van de HVE contactpersoon:	
Datum:	

### Te bespreken onderwerpen (s.v.p. afvinken)

- Nadere informatie over HVE (incl. bijeenkomsten, contactbrief, website)
- Wensen, mogelijkheden en beschikbaarheid van de vrijwilliger (V 0.1)
- Taakomschrijving en gewenste kwaliteiten (V 0.3)
- Uitleg over de leidraad (V 0.4 c.q. V 0.4a)
- Uitleg over overeenkomst (V 0.1)
- Ongewenst gedrag / omgangsregels / grenzen stellen
- Wijzen op rechten en plichten van de vrijwilliger
- Verplichting van een Verklaring Omtrent Gedrag voor vrijwilligers
- Evaluatie na circa 3 - 6 maanden (V 0.2b)
- De contactpersoon blijft het aanspreekpunt voor coaching
- Ondertekenen van de overeenkomst door de contactpersoon en de vrijwilliger ([HVE Doc V 0.1](#))

*Dit formulier wordt bewaard door de HVE secretaris.*



 <b>voor elkaar</b> HULPDIENST	01-09-2015	HVE Doc V 0.2b
	Versie: 001	

## Evaluatieformulier (nieuwe vrijwilligers)

Gesprekspunten voor het overleg tussen de (nieuwe) vrijwilliger en de contactpersoon na afloop van de kennismakingsperiode en eventuele vervolg-evaluaties.

Naam van de vrijwilliger: .....

Naam van de HVE contactpersoon: .....

Datum: .....

### Gesprekspunten

1. Wat waren je verwachtingen bij deze vrijwilligerstaak en zijn je verwachtingen uitgekomen?

---

2. Is je taak duidelijk? Ken je de Leidraad en richtlijnen? Welke kwaliteiten kun je er in kwijt? Waarin voel je je onzeker?

---

3. Ben je voldoende toegerust en heb je wensen voor training, begeleiding?

---

4. Hoe groot is je tijdsbeslag? Is het vrijwilligerswerk goed in te passen in je dagelijks leven?

---

5. Hoe bevalt het contact met de contactpersoon en met andere vrijwilligers?

---

6. Heb je suggesties voor verbetering van de contacten en de taken?

---

7. Voel je voldoende uitdaging? Ga je door?


---

8. Opmerkingen van de contactpersoon over de uitvoering van de taken door de vrijwilliger

---

9. Afspraken. Behoeft een vervolg-evaluatie?

---

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-09-2018	HVE Doc V 0.2c
	Versie: 003	

## Evaluatieformulier structurele hulp

Naam van de vrijwilliger die de structurele hulp biedt:	
Naam van de cliënt:	
Datum:	

Zie ook Scope ([HVE Doc A 0.3](#)) en Leidraad ([HVE Doc V 0.4](#))

*Onder structurele hulp verstaan we hulp die meer dan eens, op van te voren afgesproken data en tijdstippen, aan één en dezelfde cliënt, wordt gegeven. Dit kan gaan om regelmatig terugkerend vervoer naar een arts, therapeut of ziekenhuis, in verband met een behandeling die meerdere malen gegeven moet worden, of om regelmatig boodschappen doen, wandelen, bezoeken etc.*

*Structurele hulp wordt altijd voorafgegaan door incidentele hulp. Op basis daarvan kan de cliënt samen met de vrijwilliger overwegen of structurele hulp gewenst is en er een aanvraag wordt ingediend. In het algemeen geldt dat door een HVE vrijwilliger aan een cliënt maximaal 1x per week hulp wordt geboden.*

Wanneer structurele hulp wordt geboden ontstaat het gevaar dat de cliënt het vanzelfsprekend gaat vinden dat de betreffende vrijwilliger direct klaarstaat (claimgedrag). Ook voor de vrijwilliger wordt het lastiger op NEE te zeggen. Daarom wordt (steeds) na een periode van **1 jaar** de onderlinge verhouding geëvalueerd.

Gesprekspunten voor het overleg tussen de vrijwilliger en de cliënt:

1	Welke hulp wordt geboden en sinds wanneer? Hoelang is deze hulp nog nodig?
2	Is de vergoeding voor de onkosten goed geregeld?
3	Kan er zo nodig (ook) een beroep gedaan worden op familie, bureu, kennissen?
4	Hoe groot is het tijdsbeslag van de vrijwilliger?
5	Zou ook een andere HVE vrijwilliger deze hulp kunnen bieden?
6	Stelt u het op prijs om over 1 jaar dit gesprek te herhalen?
7	Opmerkingen / Afspraken.

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	04-08-2019	HVE Doc V 0.2d
	Versie: 003	

# Clënten- onderzoek 2019

Dit onderzoek is anoniem.

We verzoeken U de ingevulde vragenlijst binnen twee weken te retourneren in de bijgevoegde portvrije envelop

juli 2019

## Toelichting

De stichting Vrijwillige Hulpdienst Voor Elkaar (HVE) zet zich al 38 jaar in voor inwoners van de gemeente Renkum, die hulp nodig hebben.

De vrijwilligers van de Hulpdienst helpen U graag en willen dit ook zo goed mogelijk blijven doen. Om te horen hoe U over onze bereikbaarheid en dienstverlening denkt, krijgen cliënten, die structurele hulp ontvangen en cliënten die onlangs van onze diensten gebruik hebben gemaakt deze enquête. Met de resultaten van de enquête willen we kijken of we onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren.

## 1. Algemeen

### 1.1 Persoonsgegevens (geen Naam invullen)

- Man/vrouw/door beiden ingevuld.....
- Leeftijd(en)?.....
- In welk dorp woont U?.....
- Woont U zelfstandig/verzorgingshuis/anders? .....

### 1.2 Waar kent U de hulpdienst van?

(meerder antwoorden mogelijk)

- Via kennissen
- Via zorgloket van de gemeente
- Via Renkum voor Elkaar (RvE)
- Via de gemeentegids
- Via huisarts, fysiotherapeut of andere zorgverleners
- Via folders van de hulpdienst
- Via de website van de hulpdienst
- Anders, namelijk .....

### 1.3 Waarmee heeft de hulpdienst U geholpen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Vervoer en begeleiding
- Boodschappen doen
- Klusjes in de tuin
- Klusjes in huis
- Computer
- Anders, namelijk .....

### 1.4 Hoe vaak maakt U van de diensten van de hulpdienst gebruik?

- Soms (Minder dan 1 keer per maand)
- Regelmatig (Meer dan 1 keer per maand)

---

## 2. Vragen naar het functioneren van de Hulpdienst

### 2.1 Bereikbaarheid van de hulpdienst

Wanneer U hulp nodig heeft is het natuurlijk belangrijk dat U ons goed kunt bereiken en dat er een geschikte vrijwilliger wordt gevonden, die U goed kan helpen.

U kunt ons bereiken op werkdagen van 9.00-13.00 uur op ons eigen telefoonnummer (06-1558 7336) en via onze e-mail; [info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:info@hulpdienstvoorelkaar.nl).

<u>Wat vindt U van:</u>	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Weet niet
De bereikbaarheid via het eigen telefoonnr van HVE (06-1558 7336)				
De vriendelijkheid van de HVE telefoonwachten?				
De deskundigheid van de HVE telefoonwachten?				
De bereikbaarheid via de website van de Hulpdienst?				
De snelheid van reageren op de vraag via de website?				
De terugkoppeling op uw vraag via de website?				
RUIMTE VOOR OPMERKINGEN				

## 2.2 Snelheid van reageren van de hulpdienst

De hulpdienst wil U bij een hulpvraag zo snel mogelijk van dienst zijn door een geschikte vrijwilliger voor uw vraag te zoeken. U zal zich realiseren, dat zo iets sneller gaat, wanneer U uw vraag aan de telefoonwacht stelt, dan wanneer U uw vraag via de mail stelt, omdat de mail éénmaal per dag wordt geraadpleegd en de vraag dan wordt doorgegeven aan de telefoonwacht, die vervolgens een vrijwilliger zoekt. Een vrijwilliger, die de hulpvraag aanneemt neemt vervolgens contact met U op.

	24 uur	36 uur	48 uur
Als U een hulpvraag meldt bij een telefoonwacht, binnen welke termijn heeft U dan bij meestal een reactie van een vrijwilliger?			
En binnen welke termijn is een reactie gewenst?			
Als U een hulpvraag meldt via de website/mail, binnen welke termijn heeft U dan bij meestal een reactie van een vrijwilliger?			
En binnen welke termijn is een reactie gewenst?			
RUIJTE VOOR OPMERKINGEN			

## 3. Vragen naar het functioneren van de vrijwilliger

Wat vindt U van:	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Weet niet
Het maken van afspraken met de vrijwilligers?				
De vriendelijkheid van de vrijwilligers				
De deskundigheid van de vrijwilligers				
Het in acht nemen van uw privacy door de vrijwilliger				
Het in uw waarde laten door de vrijwilliger				
Het eventueel omgaan met uw geld voor aankopen door de vrijwilliger				
RUIJTE VOOR OPMERKINGEN				

## 4. Gevraagde vergoeding

De vrijwilligers van de hulpdienst helpen U gratis, maar krijgen wel kosten vergoed, die zij moeten maken om bij U te komen en voor slijtage/verbruik van eigen gereedschap. Jarenlang heeft de Hulpdienst een vergoeding gehanteerd voor autokosten van vrijwilligers van € 0,35 /km met een minimum van € 3,00 en een vergoeding van gebruik van eigen gereedschap voor klussen in huis en tuin van € 3,00.

Wat vindt U van:	Uitstekend	Voldoende	Onvoldoende	Weet niet
De Uitleg van de telefoonwacht over de vergoedingen?				
De hoogte van de kilometervergoeding				
De hoogte van vergoeding voor gebruik van gereedschap en kleine materialen (pluggen, schroefjes etc.				
Worden de kosten (zie hiervoor) door de vrijwilliger correct in rekening gebracht?				
Bent U ermee bekend, dat U de Hulpdienst met een vrijwillige bijdrage kunt steunen (IBAN NL73ABNA 0427000424)?				
RUIMTE VOOR OPMERKINGEN				

## 5. Bekendheid van de Hulpdienst

### 5.1 Website van de Hulpdienst

Op de website van de hulpdienst is veel informatie te vinden over de Hulpdienst en de geboden diensten. Ook kunt U via de E-mail op de website de Hulpdienst bereiken voor hulpvragen en opmerkingen.

**Als U de website niet kent kunt U deze vragen overslaan.**

Wat vindt U van:	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Weet niet
De website van de Hulpdienst ( <a href="http://www.hulpdienstvoorelkaar.nl">www.hulpdienstvoorelkaar.nl</a> )				
De informatie op de website van de Hulpdienst				
De indeling/overzichtelijkheid van de website				
RUIJTE VOOR OPMERKINGEN				

## 5.2 Folder van de Hulpdienst

**Voor uw informatie is de folder van de Hulpdienst nog eens bijgesloten bij deze vragenlijst**

Wat vindt U van:	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Weet niet
De folder van de Hulpdienst?				
De informatie in de folder van de Hulpdienst				
De indeling van de folder van de Hulpdienst				
Als U de folder van de Hulpdienst al kende, waar hebt U die gevonden?      0 huisarts; 0 fysiotherapeut;      0 supermarkt/winkelcentrum; 0 gemeentehuis; 0 anders				
RUIJTE VOOR OPMERKINGEN				

## 5.3 Vermelding in andere media

De Hulpdienst heeft een vermelding in de Gemeentegids en haalt zo af en toe de krant.

Krijgt U de Gemeentegids?	ja	nee	
Kent U de tekst van de Hulpdienst in de gids	ja	nee	
Is de tekst in de gemeentegids voldoende duidelijk	ja	nee	geen mening
Heeft U wel eens iets over de Hulpdienst in de krant gezien?			
	ja	nee	
Moet de Hulpdienst meer in de publiciteit treden?	ja	nee	geen mening
RUIJTE VOOR OPMERKINGEN			

## 6. Dienstverlening door- en klachten over de Hulpdienst

### 6.1 Dienstverlening en klachten

U maakt gebruik van één of meer diensten van de Hulpdienst. Mogelijk zijn ook andere vormen van hulp voor U interessant. Ander vrijwilligersorganisaties bieden aanvullend diensten aan. Denk daarbij aan de Rechtswinkel, Humanitas, de Zonnebloem, Renkum voor Elkaar (RvE) voor ontmoetingslocaties enz. De telefoonwachten kunnen daarnaar verwijzen.

Wist U dat de Hulpdienst de volgende diensten aanbiedt: (S.v.p. elke dienst met ja of nee beantwoorden)	ja	nee	ik maak er gebruik van: ja/nee
➤ auto vervoer en begeleiding naar arts, ziekenhuis			
➤ Boodschappen doen en/of samen winkelen			
➤ Klusjes in huis			
➤ Tuinklusjes			
➤ Samen wandelen			
➤ Computerhulp			
Zijn er diensten, die U nog mist en niet door andere vrijwilligersorganisaties worden gedaan? Zo ja, welke?	ik mis.....		
Hulp is mensenwerk en kan aanleiding geven tot een klacht			
Weet U dat U via de website of de telefoonwacht en klacht kunt indienen?	ja	nee	
Dat het bestuur van de Hulpdienst die klacht in behandeling moet nemen?	ja	nee	
Indien van toepassing; hoe was de afhandeling van een eventuele klacht?	goed	voldoende	onvoldoende
RUIMTE VOOR OPMERKINGEN			



## 6.2 Suggesties voor verbetering

Misschien bent U weleens tegen zaken opgelopen, die van belang zijn voor het beden van hulp en het functioneren van de Hulpdienst. Uw suggesties stellen we zeer op prijs.

--

## 6.3 De Hulpdienst Voor Elkaar aanbevelen

Zou U de Hulpdienst Voor Elkaar aanbevelen bij familie/ vrienden/kennissen?	ja	nee
---	----	-----

**Dank voor het invullen en retourneren van deze enquête**

## Taakomschrijvingen en gewenste kwaliteiten van telefoonwachten en uitvoerende vrijwilligers

### Telefoonwachten

#### Taakomschrijving

- Zie Overeenkomst ([HVE Doc V 0.1](#)) en Leidraad ([HVE Doc V 0.4](#)).
- De telefoonwacht handelt tevens conform de Leidraad voor HVE telefoonwachten ([HVE Doc V 0.4a](#)) inclusief het gestelde in de checklist voor telefoonwachten ([HVE Doc V 0.6](#)).

#### Kwaliteiten van de telefoonwachten

- Coördineren
- Inlevingsvermogen (doorvragen)
- Communicatief en sociaal vaardig
- Kennis van de (formele en informele) aanbieders van zorg hulp in de gemeente Renkum
- Secuur kunnen noteren
- Integer kunnen omgaan met privé gevoelige informatie
- Gebruik PC en basiskennis van Word en bij voorkeur ook van Excel

### Uitvoerende vrijwilligers

#### Taakomschrijving

- Zie Overeenkomst ([HVE Doc V 0.1](#)) en Leidraad ([HVE Doc V 0.4](#))

#### Kwaliteiten van de vrijwilligers

- Betrokken zijn bij de hulpvraag
- In staat zijn om de taken uit te voeren
- Sociaal vaardig zijn
- Integer omgaan met de privacy van de hulpvrager

### Leidraad voor de HVE vrijwilliger

De Hulpdienst Voor Elkaar (HVE) is een stichting, waar vrijwilligers actief zijn met het verrichten van diensten voor inwoners van de gemeente Renkum, die dat nodig hebben. Deze diensten zijn divers van aard zoals hand- en spandiensten in en om het huis en in de tuin, vervoer en begeleiding naar arts, ziekenhuis, (samen) boodschappen doen etc..

- De hulp is veelal incidenteel van aard en beslaat in het algemeen maximaal één dagdeel (2 à 3 uur). Wanneer de hulp meer tijd bleek te vergen, wordt dit gemeld als zijnde meerdere klussen.
- In sommige gevallen kan ook structurele hulp geboden worden door een vrijwilliger voor een bepaalde periode (zie "**STRUCTURELE HULP**").
- Als een vrijwilliger zonder tussenkomst van de telefoonwacht van HVE een afspraak maakt met een cliënt geeft de vrijwilliger dit altijd door aan de telefoonwacht, zodat de betrokken vrijwilliger via HVE verzekerd is en er registratie plaats vindt.
- De vrijwilliger dient tijdens de uitvoering van de activiteiten een identiteitsbewijs te kunnen tonen en een HVE visitekaartje.
- De vrijwilligers verlenen hulp, zonder hiervoor een financiële bijdrage te ontvangen. Alleen de kosten voor vervoer naar, van en met een cliënt worden door de vrijwilliger rechtstreeks met de cliënt afgerekend. Deze kosten zijn € 0,35 per km, met een minimum van € 3,00. Andere kosten, zoals parkeergeld, gebruik gereedschap en dergelijke, worden eveneens door de cliënt betaald. Als een cliënt een extra bijdrage wil geven voor de bewezen dienst kan hij of zij een bedrag overmaken naar HVE op bankrekeningnummer IBAN NL73ABNA0427000424.
- Voor betalingen ten behoeve van de cliënt, maakt de vrijwilliger nimmer gebruik van de betaalpas (en pincode) van de cliënt. Bij gebruik van contant geld, wijst de vrijwilliger erop dat er een ontvangstbewijs verstrekt kan worden.
- Wanneer vrijwilligers omstandigheden bij de cliënt signaleren waar andere hulpverlenende organisaties verlichting zouden kunnen bieden, wijzen zij daar desgewenst de cliënt op.
- Op verzoek van de cliënt kan er door de vrijwilliger een bewijs van vervoer verstrekt worden. Dit dient tevoren door de vrijwilliger gemeld te worden aan de telefoonwachten die het formulier ([HVE Doc V 0.7](#)) aan de vrijwilliger doen toekomen en dan administratief verwerken.
- De vrijwilliger houdt zich aan de afspraken in het privacyreglement (**zie bijlage A**), de Arbo richtlijnen (**zie bijlage B**) en de AFSPRAKEN ([HVE Doc B 0.4](#) en [HVE Doc B 0.4a](#)).
- Bij klachten, opmerkingen of conflicten wordt bij voorkeur aan de hand van het klachten-opmerkingenformulier het bestuur geïnformeerd, waar het besproken wordt tijdens de bestuursvergadering ([HVE Doc A 0.2](#)). Hierna volgt terugkoppeling naar de betrokkenen.
- Als ongewenst ervaren gedrag c.q. onredelijk geachte hulpvragen van cliënten wordt direct aan het bestuur gemeld ([HVE Doc V 0.8](#)).
- De vrijwilligers van HVE zijn verzekerd via de collectieve vrijwilligers-verzekering van de gemeente Renkum (**zie bijlage C**). Zij kunnen daarop rechtstreeks een beroep doen en melden dit aan het HVE bestuur.
- Er is een leeftijdsgrens van 80 jaar vastgesteld voor vrijwilligers die personen vervoeren.

- Voor het verrichten van diensten door HVE vrijwilligers, wordt dan ook door de vrijwilliger uitsluitend gebruik gemaakt van de eigen auto van de vrijwilliger.
- HVE is aangesloten bij Alliantie. Dit netwerk verbindt diverse hulpverleningsorganisaties binnen de gemeente Renkum of binnen de regio om van elkaar op de hoogte te blijven, samen te werken en van elkaar te leren.
- HVE heeft een eigen mobiele telefoon, nummer 06 - 15587336, waarop de hulpvragen rechtstreeks binnen kunnen komen. Deze telefoon is bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 13.00 uur.
- Eén keer per jaar, uiterlijk in de maand maart, vindt de jaarvergadering plaats. Hier worden nieuwe ontwikkelingen naar voren gebracht en het jaarverslag (inclusief de jaarcijfers) uitgereikt.
- In het najaar worden de vrijwilligers uitgenodigd voor een gezellige avond, waar men elkaar ontmoet en waar van gedachten gewisseld kan worden over de ontwikkelingen binnen de HVE.
- Medezeggenschap: vrijwilligers worden tijdens de bijeenkomsten, via de Contactbrief, werkgroepen en inventarisaties nadrukkelijk uitgenodigd actief mee te denken over het beleid van HVE.
- Als een vrijwilliger behoefte heeft aan een vorm van training of scholing wordt door het Bestuur naar mogelijkheden gezocht.

## **STRUCTURELE HULP**

Onder structurele hulp verstaan we hulp die meer dan eens, op van te voren afgesproken data en tijdstippen, aan één en dezelfde cliënt, door dezelfde vrijwilliger wordt gegeven. Dit kan gaan om regelmatig terugkerend vervoer naar een arts, therapeut of ziekenhuis, in verband met een behandeling die meerdere malen gegeven moet worden, om (bijvoorbeeld wekelijks, tweewekelijks of maandelijks) boodschappen doen, wandelen, tuinieren, enzovoort. Indien hiervan sprake is worden de volgende regels in acht genomen:

- Structurele hulp gebeurt op verzoek van de cliënten na een periode van incidentele hulp en deze hulp duurt langer dan ongeveer 3 maanden en wordt wekelijks, tweewekelijks of maandelijks geboden. De eerste 3 à 4 keer noemen we de hulp nog niet structureel, omdat eerst wordt gekeken of het "klikt" tussen de cliënt en de vrijwilliger en of de hulp haalbaar blijkt te zijn.
- Als er een aanvraag is voor structurele hulp zoekt de telefoonwacht een vrijwilliger die, gedurende een afgesproken periode, voor deze hulpverlening in aanmerking wil komen.
- Deze vrijwilliger maakt vervolgens zelf afspraken met de cliënt en geeft de data door aan de betreffende telefoonwacht.
- De telefoonwacht noteert de gegevens op de gebruikelijke manier op de afsprakenlijst.
- Als de vrijwilliger zelf afspraken maakt met een cliënt over het geven van hulp geeft hij/zij de data en tijden waarop hulp gegeven wordt en de aard van de hulpverlening door aan de telefoonwacht.
- In het algemeen geldt dat door een HVE vrijwilliger aan een cliënt maximaal 1x per week hulp wordt geboden
- Voorts geldt als algemene richtlijn dat er maximaal 3 x per jaar per cliënt een tuinklus wordt uitgevoerd. NB. In specifieke gevallen kan de vrijwilliger er voor kiezen om vaker hulp te bieden.

- Bij tijdelijk afwezigheid c.q. vakantie van de vrijwilligers die de structurele hulp normaal gesproken biedt, vertelt deze dat zelf aan de cliënt en vertelt er ook bij wanneer hij / zij weer terug is. Als de cliënt gedurende die periode toch hulp nodig heeft kan deze zelf het 06 nummer bellen.
- De telefoonwacht noteert ook dan alle de gegevens op de gebruikelijke manier en stuurt de afsprakenlijst door naar alle telefoonwachten en naar de secretaris. Daarbij wordt ook de aard van de hulp genoteerd. Zodoende hebben zowel de telefoonwachten als de secretaris altijd de meest actuele lijst tot hun beschikking en is de betreffende vrijwilliger ook verzekerd via de vrijwilligersverzekering van de gemeente Renkum.
- De gemaakte kosten worden per keer dat de hulp gegeven wordt op dezelfde manier door de vrijwilliger met de cliënt afgerekend als bij het geven van incidentele hulp. Ook dan is de tijd van de vrijwilliger gratis en geldt voor vervoer naar- en van de cliënt en met de cliënt het tarief van € 0,35 per gereden km met een minimum van € 3,00.

## **Bijlage A Privacy-reglement**

De Hulpdienst Voor Elkaar, vrijwilligersorganisatie in de gemeente Renkum, die hand- en spandiensten levert aan inwoners van de gemeente Renkum die hulp nodig hebben, heeft binnen haar organisatie regels afgesproken over hoe om te gaan met de privacy van de gebruikers van haar dienstverlening.

- De Hulpdienst Voor Elkaar houdt zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- Zij verwerkt zowel schriftelijk als digitaal persoonsgegevens van haar hulpvragers en vrijwilligers met het oog op enerzijds een goede hulp aan de hulpvrager en anderzijds een zorgvuldig beheer van de organisatie;
- Het verstrekken van persoonsgegevens aan derden gebeurt uitsluitend na overleg en met toestemming van de hulpvrager en/of vrijwilliger;
- De vrijwilliger verklaart in de door de vrijwilliger en een bestuurslid van de Hulpdienst Voor Elkaar ondertekende overeenkomst waarin zij de samenwerking bevestigen, dat hij/zij alles wat hem/haar tijdens het verlenen van hulp ter kennis komt en wat duidelijk van vertrouwelijke en persoonlijke aard is geheim zal houden.

## **Bijlage B Arbo richtlijnen voor de HVE vrijwilligers**

- Draag te allen tijde zorg voor de eigen veiligheid en die van de cliënt.
- Meld ongewenst gedrag van cliënten (bij huisbezoek) aan het bestuur.
- Het is niet toegestaan meer dan 25 kg te tillen. Til zo nodig met meerdere personen of gebruik hulpmiddelen.
- Het is niet toegestaan te werken boven 2,5m. Voor werkzaamheden binnenshuis kunnen veilige trappen / ladders worden gebruikt; het gebruik van trappen / ladders buitenshuis is niet toegestaan.
- Voor het vervoer van cliënten geldt voor de vrijwilliger een leeftijdsgrens van 80 jaar
- Gebruik veilige (elektrische) apparatuur. Check dit alvorens met de werkzaamheden te beginnen.
- Bij werkzaamheden in de tuin is het gewenst beschermende kleding te dragen (muts, lange broek, lange mouwen) om tekenbeten te voorkomen. Check regelmatig op teken en verwijder deze met een tekenpen.
- Werkzaamheden die door een erkend vakman (installateur, elektricien) dienen te worden uitgevoerd, worden niet door de vrijwilligers opgepakt.

## **Bijlage C Vrijwilligersverzekering**

De gemeente Renkum vindt het belangrijk dat risico's voor vrijwilligers zoveel mogelijk worden gedekt door een goede verzekering. Daarvoor is de vrijwilligersverzekering afgesloten. Dit is een gratis verzekering en dekt risico's zoals schade bij ongevallen, schade aan persoonlijke eigendommen, aansprakelijkheid voor rechtspersonen, bestuurdersaansprakelijkheid, verkeersaansprakelijkheid en rechtsbijstand. Een ander voordeel is dat organisaties geen registratie bij hoeven te houden van vrijwilligers en vrijwilligersfuncties. De informatiebrochure:

[http://www.renkum.nl/Inwoners/Sociaal\\_Loket/Vrijwilligersverzekering](http://www.renkum.nl/Inwoners/Sociaal_Loket/Vrijwilligersverzekering)

Heeft u vragen over de vrijwilligerspolis kunt u bij de meest gestelde vragen kijken op de website. Indien u niet het juiste antwoord vindt, kunt u contact opnemen met de helpdesk van VNG Vrijwilligerspolis: (055) 57 92 856 of (055) 57 94 393. U kunt ook mailen naar [overheid.support@centraalbeheer.nl](mailto:overheid.support@centraalbeheer.nl).

Er is een schadeformulier beschikbaar om bij schade in te vullen en digitaal aan de gemeente te zenden. De gemeente beoordeelt of het gaat om vrijwilligersinzet volgens de definitie uit de polis en stuurt het schadeformulier door aan de verzekeringsmaatschappij. De maatschappij zal de schade direct met de schademelder afwikkelen, zonder tussenkomst van de gemeente of een andere organisatie. Het schadeformulier kunt u invullen en mailen naar [t.fransen@renkum.nl](mailto:t.fransen@renkum.nl).

## Leidraad voor HVE telefoonwachten

### Aanvulling op [HVE Doc V 0.4](#)

Voor vrijwilligers die (tevens) telefoonwacht zijn, gelden aanvullende richtlijnen.

### Verzoek om hulp

De telefoonwacht ontvangt de hulpvragen via de mobiele telefoon van HVE of van de secretaris van de HVE voor zover hulpvragen zijn binnengekomen via de mailbox van de HVE.

Wanneer aanvragen per mail ([info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:info@hulpdienstvoorelkaar.nl)) gedaan worden, kan het gebeuren dat er twee dagen tussen zitten voordat de e-mail wordt gecheckt.

Om een goed beeld te krijgen van de hulpvraag en de cliënt vraagt de telefoonwacht door.

De telefoonwacht maakt de cliënt tevens attent op de voorwaarden van HVE.

### Checklist

Ten behoeve van het doorvragen en informeren maakt de telefoonwacht gebruik van een checklist. Deze checklist is als tabblad opgenomen in het Excel bestand "Invullijst".

### Uitvoerend vrijwilliger

- De telefoonwacht zoekt een geschikte en beschikbare uitvoerend vrijwilliger bij de hulpvraag.
- De telefoonwachten zijn daartoe op de hoogte van de mogelijkheden van deze vrijwilligers (Excel bestand "Invullijst" tabblad Vrijwilliger& inzetbaarheid)
- Het streven is dat de cliënt binnen 24 uur teruggebeld wordt.  
De cliënt weet dan zeker of zijn/haar hulpvraag uitgevoerd kan worden door een HVE-vrijwilliger.
- De berichten die via 06 op maandag, dinsdag en vrijdag binnenkomen gaan naar de daartoe afgesproken "matchers".
- De aanvragen die op woensdag en donderdag binnen komen op de 06 telefoon worden door de dienstdoende 06 telefoonwacht afgehandeld.  
Als dat niet mogelijk is of wanneer er geen haast bij is, wordt de aanvraag de daaropvolgende dag doorgegeven aan de dan dienstdoende telefoonwacht.
- Wanneer een hulpvraag de volgende dag aan de telefoonwachten wordt doorgegeven, wordt aan de cliënt gemeld dat de vraag zal worden doorgeleid dat deze binnen twee dagen bericht zal krijgen.
- Als er weinig tijd zit tussen de aanvraag en de datum waarop deze uitgevoerd moet worden gaat degene die de 06 telefoon heeft zelf een vrijwilliger hiervoor zoeken.
- Aanvragen voor dezelfde dag kunnen niet worden gehonoreerd.

- Wanneer een cliënt voorkeur heeft voor een bepaalde vrijwilliger kan het zo zijn dat de betreffende vrijwilliger (bijvoorbeeld) op vakantie is.  
Daarvan is de cliënt door de vrijwilliger in kennis gesteld.  
Als de cliënt gedurende die periode toch hulp nodig heeft moet deze zelf het 06 nummer bellen om de hulp aan te vragen.
- Desgewenst ontvangt de uitvoerend vrijwilliger ter bevestiging een email met gegevens van de cliënt en de hulpvraag, ingevuld op het formulier "bevestiging hulpvraag" ([Doc HVE V 0.4b](#) van het kwaliteitshandboek).

## Doorverwijzen

De telefoonwachten beschikken over een lijst met organisaties waarheen verwezen kan worden wanneer de hulpvraag niet passend is voor HVE (tabblad Excel bestand Invullijst, "sociale kaart gemeente Renkum").

## Overzicht aanvragen voor hulp (Excel bestand "Invullijst")

Door de telefoonwachten wordt een overzicht bijgehouden van de ontvangen aanvragen voor hulp. Dit overzicht is opgenomen in een Excel bestand "Invullijst".

Dit bestand wordt onder verantwoordelijkheid van het HVE bestuur regelmatig, door een daarvoor aangewezen telefoonwacht, geactualiseerd en verspreid naar de telefoonwachten, voorzitter en secretaris.

De secretaris is verantwoordelijk voor opslag.

Het Excel bestand "Invullijst" heeft de volgende tabbladen:

- Hulpvragen,
- Codering,
- Vrijwilligers & Inzetbaarheid,
- Sociale kaart gemeente Renkum,
- Specials,
- Afwezigheid,
- Schema telefoondienst,
- Checklist telefoonwacht,
- Werkwijze telefooncirkel
- Deelnemers telefooncirkel
- Deelnemers telefoonwacht.

Op het tabblad "Hulpvragen" staan met name de melder en/of telefoonwacht, n.a.w. gegevens van de cliënt met daarbij de aard van de hulpvraag en de vrijwilliger alsmede de datums van aanvraag en gewenste hulp.

Aangegeven wordt of de hulpvraag gehonoreerd kon worden. Zo niet dan wordt de reden vermeld.

De verleende incidentele hulp beslaat in het algemeen maximaal 3 uur.

Indien de hulp meer tijd heeft gevergfd, wordt dit in het overzicht weergegeven als zijnde meerdere klussen.

Als een vrijwilliger bijvoorbeeld 9 uur hulp heeft geboden wordt dit genoteerd als 3 gehonoreerde hulpvragen.

De geactualiseerde Invullijst wordt doorgestuurd naar de telefoonwachten, en de secretaris van de HVE.

Het overzicht over een kalenderjaar wordt steeds opgenomen in het Jaarverslag.

Tussentijdse overzichten zijn tevens van belang voor besluitvorming door het Bestuur en kunnen worden opgenomen in de Contactbrief.



## Telefoonwachtenoverleg

De telefoonwachten hebben regulier overleg in **het bijzijn van één of meerdere bestuursleden** ten behoeve van informatie-uitwisseling en het updaten van instructies (o.a. inzake de al dan niet gewenste inzet van bepaalde vrijwilligers of het honoreren van hulpvragen van bepaalde cliënten). Voor zover een hulpvraag is binnengekomen via Renkum voor Elkaar (RvE), krijgt de RvE bericht of de hulpvraag is gehonoreerd.

### **Vragen**

Mochten er toch nog vragen of problemen zijn, dan wordt het bestuur hierin gekend en is eindverantwoordelijk

## Bevestiging hulpvraag voor HVE

*-wordt op verzoek aan de vrijwilliger gemaild-*

---

Naam telefoonwacht:

Datum aanvraag:

---

Naam van de cliënt:

Straat en huisnummer:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Wanneer is de cliënt bereikbaar:

Eventuele contactpersoon van de cliënt:

---

Gevraagde soort hulp:

Gewenste datum:

Gewenst tijdstip:

Bijzonderheden:

---

Naam van de vrijwilliger die de cliënt gaat helpen:

1. Is de klus te omvangrijk geworden, mail dit formulier dan s.v.p. terug naar de telefoonwacht; bij "bijzonderheden" graag even vermelden hoe de situatie was.
2. Na het verlenen van de hulp dit formulier graag verwijderen, i.v.m. met de privacyregels.

## 2 à 3 jaarlijkse inventarisatie

Naam vrijwilliger: .....

Inventarisatie per e-mail/ gesprek

E.v.t. gesprek uitgevoerd door: .....Datum.....

### VRAGEN

➤ Ben je tevreden over de huidige gang van zaken en het beroep dat op je wordt gedaan?

➤ Zijn de dagen waarop je ingezet wilt worden nog actueel?

➤ Zijn de klussen, waarvoor je wilt worden ingezet nog actueel?

➤ Ben je van mening dat je fysiek (en/of mentaal) in staat bent de werkzaamheden uit te voeren?

➤ Ben je op de hoogte van de privacy wetgeving (AVG)? zie website HVE.

➤ Beschik je over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)?

➤ Ben je in het bezit van een geldig rijbewijs, geldige autoverzekering en APK goedgekeurde auto?

➤ Kun je voor het vervoer aangeven hoe groot de auto is (klein (Citroën C1), kleine middenklasse (Golf), grote middenklasse (Passat, groot) en het aantal portieren plus evt 3<sup>e</sup> of 5<sup>e</sup> deur?

➤ Bijzonderheden t.a.v. instap (Hoge stoelen, hoge instap, brede portieren)

➤ Ruimte voor vervoer van (Inklapbare) rolstoel of rollator?

## VERZOEKEN en INFORMATIE

- Weet je, dat antwoorden op veel vragen en benodigde formulieren zijn te vinden in het Kwaliteitshandboek, dat te vinden is op de website (<https://hulpdienstvoorelkaar.nl/>)
- De gebruikersnaam voor de vrijwilligers op de website onder **Mijn HVE** is **Vrijwilliger**
- Het wachtwoord luidt; **@Help\_Client#**
- Op de website is een formulier te vinden waarmee de afwezigheid voor het uitvoeren van hulp kan worden aangegeven. (o.a. vakantie)
- Het doorgeven van afwezigheid kan ook door dit per e-mail te melden aan [Info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:Info@hulpdienstvoorelkaar.nl) of aan de telefoonwachten 06-1558 7336
- Verandering van adres, beschikbaarheid, soort hulp kan op dezelfde wijze worden doorgegeven
- Bij schade tijdens het bieden van hulp onder de vlag van HVE, wordt je verzocht dit te melden bij de secretaris( [Info@hulpdienstvoorelkaar.nl](mailto:Info@hulpdienstvoorelkaar.nl)) die voor doorleiding richting gemeente zal zorgen.
- Wanneer er problemen zijn of klachten, op- of aanmerkingen, word je verzocht dit door te geven aan het bestuur van de HVE of aan de telefoonwachten. Er is ook een klachtenformulier in het Kwaliteitshandboek opgenomen, dat kan worden gebruikt. Het bestuur zal dan in overleg naar een oplossing zoeken.
- Wanneer een taak, die via de telefoonwachten is aangenomen, door overmacht niet kan worden uitgevoerd, wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht (door de vrijwilliger). Tijdens werkdagen van 9.00- 13.00 uur kan melding worden gemaakt bij de dienstdoende telefoonwacht, die mee zal helpen een oplossing te vinden. Buiten die tijden kan contact worden opgenomen met de secretaris Peter Hofschreuder, 0317-315519/06-10868063 of indien hij niet bereikbaar is met [...wie van het bestuur wil backup zijn.](#)
- Weet je, dat de bevestigingsformulieren voor een hulpvraag, die van de telefoonwacht worden ontvangen na uitvoering van de taak vernietigd moeten worden i.v.m. de privacy wetgeving?

## OPMERKINGEN

- Verdere zaken, die je n.a.v. deze inventarisatie kwijt wil

Gaarne aankruisen wanneer en wat u kunt doen, indien dit afwijkt van uw vorige opgave (zie bijgevoegde uitdraai van uw vorige opgave)!

maandag morgen	
maandag middag	
dinsdag morgen	
dinsdag middag	
woensdag morgen	
woensdag middag	
donderdag morgen	
donderdag middag	
vrijdag morgen	
vrijdag middag	
zaterdag morgen	
zaterdag middag	
zondag morgen	
zondag middag	
samen boodschappen doen	
boodschappen doen	
naaien/verstelen	
oppas/opvang/begeleiden	
administratie	
helpende hand	
tuin	
klussen	
vervoer ziekenhuis/dokter	
vervoer elders	
honden uitlaten	
struct. boodschappen doen	
bijlarten	
wandelen	
bezoeken	
computerhulp	
overig	

## Excel bestand "Invulijst"

Overzicht aanvragen voor hulp  
Zie voor telefoonwachten ook **V 0.4a**

Door de telefoonwachten wordt een overzicht bijgehouden van de ontvangen aanvragen voor hulp. Dit overzicht is opgenomen in een Excel bestand "Invulijst". Dit bestand wordt onder verantwoordelijkheid van het HVE bestuur regelmatig geactualiseerd en verspreid naar de telefoonwachten en bestuursleden.

Het Excel bestand "Invulijst" heeft de volgende tabbladen:

- Hulpvragen,
- Codering,
- Vrijwilligers & Inzetbaarheid,
- Sociale kaart gemeente Renkum,
- Specials,
- Afwezigheid,
- Schema telefoondienst,
- Checklist telefoonwacht,
- Werkwijze telefoencirkel
- Deelnemers telefoencirkel
- Deelnemers telefoonwacht.

Op het tabblad "Hulpvragen" staan met name de melder en/of telefoonwacht, naam, adres, woonplaats van de cliënt met de aard van de hulpvraag en de vrijwilliger alsmede de datums van aanvraag en gewenste hulp.

De verleende incidentele hulp beslaat in het algemeen maximaal 3 uur. Indien de hulp meer tijd heeft gevegd, wordt dit in het overzicht weergegeven als zijnde meerdere klussen. Als een vrijwilliger bijvoorbeeld 9 uur hulp heeft geboden wordt dit genoteerd als 3 gehonoreerde hulpvragen.

Aangegeven wordt of de hulpvraag gehonoreerd kon worden. Zo niet dan wordt de reden vermeld.

De geactualiseerde Invulijst wordt doorgestuurd door naar de telefoonwachten, de 06-mobiele groep en wekelijks naar het bestuur van HVE.

Het overzicht over een kalenderjaar wordt steeds opgenomen in het Jaarverslag.

Tussentijdse overzichten kunnen worden opgenomen in de Contactbrief.

Tussentijdse overzichten zijn tevens van belang voor besluitvorming door het Bestuur.



Postadres: Beukenlaan 33  
Postcode en plaatsnaam: 6871 CK Renkum  
KvK nummer: 41048139

Bewijs van vervoer en/of kosten

HVE vrijwilliger:

Naam vrijwilliger:

ONTVANGEN van:

Naam cliënt:

Adres:

Woonplaats:

Het totaalbedrag van

€ .....

Voor het vervoer naar: .....


Voor gemaakte kosten betreffende: .....

Specificatie

- Gereden kilometers: .....
- De kosten hiervoor zijn € 0,35 per gereden kilometer Met een minimum van € 3,00.
- Km kosten: € .....
- Overige kosten: €.....

Datum:

Handtekening van de HVE vrijwilliger:

 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-11-2021	<b>HVE Doc V 0.8</b>
	Versie : 004	

## Ongewenst gedrag door cliënten:

Het kan voorkomen dat vrijwilligers te maken krijgen met, naar hun mening, ongewenst gedrag van de cliënten.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: claimgedrag (een hulp vragende vraagt / eist onredelijk geachte hulp of wil alleen door een bepaalde vrijwilliger geholpen worden), geweld, agressie, bedreiging, discriminatie, pesten, seksuele intimidatie en machtsmisbruik. Al deze vormen van ongewenst gedrag kunnen een fysieke, psychische of verbale uitingsvorm hebben. Ook discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende opmerkingen of grappen kunnen als ongewenst gedrag worden beschouwd.

In het algemeen geldt dat het van belang is, dat de vrijwilliger duidelijk grenzen stelt en die ook bewaakt.

In geval van ongewenst gedrag, dient de vrijwilliger daarvan melding te maken bij één van de bestuursleden van de HVE. Het bestuur inventariseert wat er is voorgevallen, bespreekt dit voorval in de eerstkomende bestuursvergadering en stelt zo nodig instructies op voor de vrijwilliger en/of coacht de vrijwilliger.

In overleg met de vrijwilliger neemt het bestuur gepaste maatregelen. Dit kan in de vorm van een gesprek, waarschuwing, of ontzegging van verdere hulp aan de cliënt.  
In ernstige gevallen wordt in overleg met de vrijwilliger aangifte gedaan bij de politie.

### *Cliënt weigert onkosten te vergoeden*

Het kan voorkomen dat cliënten verward of onwillig zijn en de gemaakte onkosten door de vrijwilliger niet wensen te vergoeden. Dit is voor de vrijwilliger een ongewenste en vervelende ervaring. In dergelijke situaties is de algemene lijn:

- De vrijwilliger meldt het voorval aan het HVE bestuur.
- Het HVE bestuur (evt. via de coach) stelt de vrijwilliger gerust n.a.v. de vervelende ervaring.
- De betreffende cliënt laten weten dat deze niet meer wordt geholpen / of pas nadat het bedrag betaald is.
- De telefoonwachten worden ingelicht.
- De kosten worden desgewenst aan de vrijwilliger vergoed uit de HVE kas, waarvoor op de begroting een bedrag is opgenomen.

NB. De vrijwilliger schiet geen geld voor ten behoeve van aankopen voor de cliënt.

## Ongewenst gedrag door een vrijwilliger:

Het kan voorkomen dat cliënten te maken krijgen met, naar hun mening, ongewenst gedrag van een vrijwilliger.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan: geweld, agressie, bedreiging, discriminatie, pesten, seksuele intimidatie, schending van de privacy en machtsmisbruik. Al deze vormen van ongewenst gedrag kunnen een fysieke, psychische of verbale uitingsvorm hebben. Ook discriminerende, seksistische of andere beledigende of krenkende opmerkingen of grappen kunnen als ongewenst gedrag worden beschouwd. Daarnaast kunnen klachten ontstaan door kosten, die hoger worden opgegeven, dan volgens de HVE kosten richtlijnen geoorloofd is.

Een klacht over ongewenst gedrag of ongeoorloofde kosten, kan door de cliënt rechtstreeks worden gemeld bij het bestuur van de HVE of de telefoonwacht van de HVE.  
Het bestuur inventariseert wat er is voorgevallen en bespreekt dit voorval in de eerstkomende bestuursvergadering.

In overleg met de cliënt neemt het bestuur gepaste maatregelen. Dit kan in de vorm van een gesprek, waarschuwing, of uitsluiting van de vrijwilliger van de HVE .  
In ernstige gevallen wordt in overleg met de cliënt aangifte gedaan bij de politie.

## algemeen:

De bevindingen worden door het bestuur tevens ingebracht in de reguliere vergadering van de telefoonwachten, die deze informatie betrekken bij het matchen van cliënt en vrijwilliger.

De cliënt en de vrijwilliger worden geïnformeerd over de wijze waarop de melding is afgehandeld door het bestuur.


Een ieder die in het kader van het klachtenonderzoek kennis neemt van gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Het bestuur draagt er zorg voor dat HVE vrijwilligers de inhoud van dit protocol kennen.

Zo vaak als nodig, maar tenminste één keer in de drie jaar wordt dit protocol geëvalueerd binnen het bestuur van de HVE en zo nodig bijgesteld.

Jaarlijks vindt door het bestuur een evaluatie plaats van de gemelde gevallen van ongewenst gedrag.



 <b>HULPDIENST</b> <b>voor elkaar</b>	01-11-2021	HVE Doc V 0.9
	Versie : 004	

## Tevredenheidsonderzoeken Vrijwilligers en Cliënten

### Tevredenheidsonderzoek onder de HVE vrijwilligers

Dit onderzoek wordt 5-jaarlijks uitgevoerd; voor het eerst in 2010 en daarna in 2015 en 2020. Het volgende onderzoek zal in 2025 plaatsvinden.

Over het tevredenheidsonderzoek onder de HVE vrijwilligers in 2015 is gerapporteerd "HVE Vrijwilligersonderzoek 2015" (12 februari 2015)\*.

De resultaten van het onderzoek van 2010 zijn samengevat in bijlage A van rapport "HVE Vrijwilligersonderzoek 2015" (12 februari 2015).

De resultaten van het vrijwilliger onderzoek 2020 zijn vermeld in "Vrijwilligersonderzoek-eindconclusie-mrt-2021"\*.


### Tevredenheidsonderzoek onder de HVE cliënten

Dit 5-jaarlijks onderzoek is de eerste keer uitgevoerd in 2014. Over dit onderzoek is gerapporteerd "HVE Cliënten-onderzoek 2014" (1 september 2014)\*. Het onderzoek uitgevoerd in 2019 is gerapporteerd in "Cliëntenonderzoek 2019 opmerkingen conclusies"\*. Het volgende onderzoek zal in 2024 plaatsvinden.

\*Alle rapporten staan op de HVE website [www.hulpdienstvoorelkaar.nl](http://www.hulpdienstvoorelkaar.nl) als documenten, dus zichtbaar voor alle vrijwilligers.

### Evaluatie

De bevindingen van de tevredenheidsonderzoeken worden door het HVE bestuur geëvalueerd en gewenste acties worden geformuleerd en besproken met de vrijwilligers.

 <b>voor elkaar</b> HULPDIENST	01-06-2019	HVE Doc V 1.0
	Versie : 003	

Formulier vertrek van een vrijwilliger (model)

Wanneer een vrijwilliger te kennen heeft gegeven te willen stoppen met het verrichten van diensten voor HVE, neemt een bestuurslid met de vrijwilliger contact op en noteert de bevindingen.

Naam vrijwilliger:

---

Naam bestuurslid:

---

Datum exit gesprek:

---

Reden van vertrek:

---



---



---



---



---



---



---



---



---

Overdracht van taken geregeld:

---



---



---



---



---



---



---



---

Opmerkingen / suggesties

---



---



---



---



---



---



---